

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2016-1-23 (Soruşturma)
Karar Sayısı : 18-06/101-52
Karar Tarihi : 20.02.2018

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan :Prof. Dr. Ömer TORLAK
Üyeler : Arslan NARİN, Adem BİRCAN,
Şükran KODALAK, Mehmet AYAN

B. RAPORTÖRLER : Remzi Özge ARITÜRK, Çağlar Deniz ATA, Başak TEKÇAM,
Hakan EREK, Dilan TOPRAK, Musa ÇOKUR, Ali OZAN

C. BAŞVURUDA

BULUNANLAR : - 2M Enerji Toptan Elektrik Tic. A.Ş.
19 Mayıs Mah. İnönü Cad. Esin Sok. No:1 Kat:2 Vera Plaza
Kozyatağı Kadıköy/İstanbul
- Fina Elektrik Enerjisi İthalat İhracat ve Toptan Satış A.Ş.
Kısıklı Cad. Sarkusyan Ak İş Merkezi No:4 A Blok Kat:2
Altunizade Üsküdar/İstanbul
- İprağaz A.Ş.
19 Mayıs Cad. Nova Baran Plaza No: 4 Kat: 13-17 34360
Şişli/İstanbul
- Mehmet Emin TAŞ
(.....)

D. HAKKINDA SORUŞTURMA

YAPILANLAR :- Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş.
Göksu Mah. Serik Cad. Demokrasi Kavşağı Kepez
Antalya
- CK Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş.
Göksu Mah. Aspendos Bulvarı Serik Cad. Kepez
Antalya
- AK DEN Enerji Dağıtım ve Perakende Satış Hizmetleri
A.Ş.
Horasan Sokak No:14 GOP Ankara

(1) **E. DOSYA KONUSU: Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş., CK Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş. ve AK DEN Enerji Dağıtım ve Perakende Satış Hizmetleri A.Ş.’nin 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesini ihlal ettikleri iddiası.**

(2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** 2M Enerji Toptan Elektrik Tic. A.Ş. (2M) tarafından Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş.'ye (AKDENİZ EDAŞ) ilişkin olarak yapılan ve Rekabet Kurumu (Kurum) kayıtlarına 19.03.2016 tarih ve 1866 sayı, 22.03.2016 tarih ve 1957 sayı ile 23.03.2016 tarih ve 1975 sayılı başvurularında;

- 2M'nin portföyünde bulunan ve elektrik dağıtım hizmetini AKDENİZ EDAŞ'tan alan tüketicilere yönelik yapılan sayaç okuma işlemlerinde fazla tüketim yüklenmesi ve tüketim yüklenmemesi gibi sorunlarla karşılaşıldığı,
- Anılan sorunları yaşayan tüketicilerin 2M'nin ilgili bölgedeki portföyünün yaklaşık olarak %70'ini oluşturduğu ve yaşanan sorunların 2M'ye müşteri memnuniyetsizliği, müşteri güvensizliği ve rekabet dezavantajı olarak geri döndüğü,
- 2016 Şubat ayı itibarıyla 2M'nin portföyünde bulunan (.....) tüketici için çalışma yapıldığı ve bu tüketicilerden 711'inde bahse konu nitelikte problemlerle karşılaşıldığı,
- Yapılan çalışmada 408 tüketiciye ortalama tüketimin %20 ve daha üzerinde fazla yükleme yapıldığı, 265 tüketiciye ise yılın değişik dönemlerinde hiç yükleme yapılmadığı

belirtilmiş ve gereğinin yapılması talep edilmiştir.

(3) Fina Elektrik Enerjisi İthalat İhracat ve Toptan Satış A.Ş. (FİNA) tarafından CK Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş.'ye (CK AKDENİZ) ilişkin olarak yapılan 22.03.2016 tarih ve 1960 sayılı başvuruda;

- Enerji Piyasaları İşletme A.Ş. (EPIAŞ) sorgulama raporlarında serbest tüketici adayı olarak gözüken ve mevcut durumda başka bir tedarikçi ile indirim sözleşmesi olmayan K1¹ grubu tüketicilerle FİNA arasında 2016 Ocak-Nisan döneminde serbest tüketici² sözleşmesi imzalandığı ve söz konusu tüketicilerin FİNA'nın portföyüne dahil olabilmesi için Piyasa Yönetim Sistemi³ (PYS) üzerinden talep işlemlerinin yapıldığı,
- PYS üzerinden yapılan talep işleminin ardından CK AKDENİZ'in talep edilen tüketicilerin hepsini ziyaret ettiği,
- CK AKDENİZ'in FİNA'ya birtakım formlar gönderdiği ve söz konusu formlarda anılan tüketicilerle CK AKDENİZ'in sözleşme yenilediği, bu sebeple FİNA'nın PYS üzerinden yaptığı taleplerin geri çekilmesinin talep edildiği,

¹ K1 grubu tüketiciler, her yıl Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu (EPDK) tarafından belirlenen serbest tüketici limitinin altında tüketimi bulunan veya tüketimleri bu sınırı geçmekle birlikte herhangi bir tedarikçi ile ikili sözleşme imzalamadan düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik alan tüketicilerdir. 2016 yılı için belirlenmiş olan serbest tüketici limiti 3.600 kWh iken 2017 için bu limit 2.400 kWh olmuştur.

² Serbest tüketici, EPDK tarafından belirlenen elektrik enerjisi miktarından daha fazla tüketimi bulunduğu veya iletim sistemine doğrudan bağlı olduğu veya organize sanayi bölgesi tüzel kişiliğini haiz olduğu için tedarikçisini seçme hakkına sahip gerçek veya tüzel kişidir.

³ PYS, dengeleme mekanizması ve uzlaştırmaya ilişkin işlemlerin yürütülmesi amacıyla, piyasa işletmecisi, sistem işletmecisi, piyasa katılımcıları ve sayaçların okunmasından sorumlu iletim ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilerin kullanımına sunulan ve küçük istemci yapısında çalışan uygulamalardır.

- K1 grubunda yer alan ve serbest tüketici talebi FİNA tarafından yapılan tüketicilerin CK AKDENİZ tarafından nasıl tespit edilebildiğinin ve EPIAŞ sisteminde ikili anlaşması bulunmayan tüketicilerle CK AKDENİZ'in nasıl sözleşme yenileyebildiğinin anlaşılamadığı,
- CK AKDENİZ tarafından yapılan uygulamaların dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin ayrıştırılmasına ilişkin usul ve esaslara aykırı olduğu, bu yolla elektrik piyasası ve rekabet hukuku mevzuatlarına aykırı bir şekilde serbest tüketici adaylarının tedarikçi seçme özgürlüklerinin kısıtlandığı

ifade edilmiştir.

(4) İpragaz A.Ş. (İPRAGAZ) tarafından CK AKDENİZ dahil olmak üzere çeşitli görevli tedarik şirketlerine (GTŞ) ilişkin olarak yapılan 13.02.2017 tarih ve 992 sayılı başvuruda;

- Elektrik dağıtım şirketleri ve elektrik perakende satış şirketlerinin ortak hareket ederek haksız rekabete sebebiyet veren, rekabetin olması gerektiği gibi yürümesini engelleyen davranışlarının önüne geçilebilmesi amacıyla EPDK tarafından Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nde (THY) yapılan değişikliğin 04.08.2016 tarihinde yayınlandığı,
- Bu değişikliğe göre, fatura-ödeme bildirimlerinde aşağıdaki bilgilerin yer almasının zorunlu olduğu,
 - 1- Tüketicinin son kaynak tarifelerinden elektrik alan serbest tüketici, ikili anlaşma ile elektrik alan serbest tüketici ya da serbest olmayan tüketici sınıflarından hangisine girdiğine ilişkin bilgi,
 - 2- Varsa taahhüdün süresi, sürenin kaçınıcı ayında bulunduğu ve taahhüdün sona erme tarihi ile taahhüdün bozulması halinde uygulanacak cezai ücret ve/veya cayma bedellerinin uygulama esaslarına ilişkin bilgi
- Bu değişikliğin, EPDK tarafından elektrik tedarik piyasasında serbestleşmenin önünün açılabilmesi, şeffaflığın sağlanması ve tüketicilerin mağduriyetinin önlenmesi amaçlı yapıldığı,
- THY'de yapılan değişikliğe göre, fatura ödeme bildirimlerinde yer alması gereken zorunlu bilgilerden birinin, tüketicinin hangi tüketici sınıfına girdiğine ilişkin bilgi olduğu, tüketicilerin, ne durumda olduklarını bilmelerinin, şeffaflığın sağlanabilmesi, tedarikçi değiştirmek veya serbest tüketici olmak isteyen tüketicilerin önünün açılması için getirilen bu değişikliğe uyulmamasının piyasada şeffaflığı engellediği ve haksız rekabete neden olduğu,
- Yapılan değişikliğe göre, fatura-ödeme bildirimlerinde yer alması gereken bir diğer hususun varsa taahhüdün süresi, sona erme tarihi ve kaçınıcı ayda bulunduğu bilgileri ile taahhüdün bozulması halinde cezai ücret uygulamasına ilişkin bilgi olduğu, bu ibare ile tüketicinin, sözleşmesini taahhüdün sona erme süresinden önce sonlandırması halinde karşılaşıcağı hukuki yaptırımlar hakkında bilgilendirilerek, mağduriyetinin önlenmesinin amaçlandığı,

- GTŞ'lerin söz konusu bilgilere faturalarda yer vermeyerek, piyasadaki rekabet koşullarını bozmakta olduğu ve serbest tüketici olmak isteyen veya tedarik şirketi değiştirmek isteyenlerin önünü keserek, diğer tedarik şirketlerinin piyasadaki faaliyetlerini zorlaştırmakta olduğu hususları

ifade edilmiş ve farklı bölgelerde faaliyet gösteren 20 adet GTŞ'nin söz konusu yönetmeliğe uygun bilgileri içermeyen fatura örnekleri gönderilmiştir. CK AKDENİZ'e ait gönderilen 06.10.2016 tarihli fatura örneğinde tüketicinin son kaynak tarifelerinden elektrik alan serbest tüketici, ikili anlaşma ile elektrik alan serbest tüketici ya da serbest olmayan tüketici sınıflarından hangisine girdiğine ilişkin bilginin yer almadığı görülmüştür.

(5) Mehmet Emin TAŞ tarafından CK AKDENİZ hakkında yapılan 18.11.2016 tarih ve 6744 sayılı başvuruda;

- 2015 yılında CK AKDENİZ ile yapmış olduğu bir yıllık sözleşmenin bitiş tarihinde Cerean Enerji'ye geçiş yapmak istediğini fakat CK AKDENİZ'in cayma bedeli gönderdiğini ve söz konusu cayma bedeline gerekçe olarak *"Tarafklar'dan herhangi birisi Sözleşme bitiş tarihinden doksan (90) gün öncesine kadar Sözleşme'nin feshedileceğini diğer Tarafa bildirimde bulunmadığı sürece Sözleşme birer yıllık sürelerle kendiliğinden uzar."* hükmünün gösterildiği,
- 28.11.2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un (TKHK) 52.maddesinin birinci fıkrasında abonelik tanımına açıklık getirilmiş olduğu, üçüncü fıkrasında ise; *"Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir."* hükmünün yer aldığı,
- Söz konusu cayma bedeline ilişkin itirazlar devam ederken icraya sevk edildiği, CK AKDENİZ'den ödediği paranın iadesiyle ilgili herhangi bir dönüş alamadığı, bu husus hakkında CK AKDENİZ'in denetlenmesi gerektiği

ifade edilmiştir. Şikayetçi tarafından Kurum'a gönderilen CK AKDENİZ'in söz konusu şikayete ilişkin cevabi yazısı ise aşağıdaki şekildedir:

"İlgi dilekçeniz ile Mehmet Emin Taş adına kayıtlı (.....) numaralı aboneliğinize tahakkuk eden 2016/06 dönem cayma bedeli faturanıza itiraz etmekteyiz.

Dilekçeniz İncelenmiş olup (.....) numaralı aboneliğinizin 2016/06 dönem faturası, ekte sureti gönderilen, Elektrik Enerjisi Satış Sözleşmesi'nin "10-Sözleşmenin Feshi" "Müşteri, Sözleşme süresi içerisinde herhangi bir zamanda haklı bir gerekçe olmadan Sözleşme'yi sona erdirdiği takdirde Sözleşme çerçevesinde tahakkuk ettirilecek en yüksek bir (1) Elektrik faturası tutarında cayma bedeli ödemeyi kabul, beyan ve taahhüt eder." ve "16- Diğer Hususlar" "Taraflar'dan herhangi birisi Sözleşme bitiş tarihinden doksan (90) gün öncesine kadar Sözleşme'nin feshedileceğini diğer Tarafa bildirimde bulunmadığı sürece Sözleşme birer yıllık sürelerle kendiliğinden uzar." hükümleri gereği tahakkuk etmiştir.

- (6) CK AKDENİZ tarafından verilen cevaba ait ekte yer alan sözleşme sureti ve Enerji Alım-Satım Formları (IA-02 Formu) incelendiğinde, IA-02 Formu'nda yer alan imzalanma tarihinin 22.05.2015 olduğu ve tedarikçinin tüketicinin elektrik ihtiyacını 22.07.2015 tarihinden itibaren karşılayacağına ilişkin bilginin yer aldığı ve sözleşme süresinin ise bir yıl olduğu anlaşılmıştır.
- (7) **G. DOSYA EVRELERİ:** Anılan başvurular ile ilgili olarak hazırlanan 02.05.2016 tarih ve 2016-1-23/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu, Rekabet Kurulunun (Kurul) 01.06.2016 tarihli, toplantısında görüşülmüş ve dosya konusu iddialara yönelik olarak 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un (4054 sayılı Kanun) 40. maddesinin birinci fıkrası uyarınca önaraştırma yapılmasına 16-19/322-M sayı ile karar verilmiştir.
- (8) Önaraştırma çerçevesinde hazırlanan 30.06.2016 tarih ve 2016-1-23/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu, 19.07.2016 tarihli Kurul toplantısında görüşülerek 16-24/407-M sayı ile 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal edip etmediklerinin tespitine yönelik olarak; AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AK DEN Enerji Dağıtım ve Perakende Satış Hizmetleri A.Ş.'nin (AKDEN) hakkında soruşturma açılmasına karar verilmiştir.
- (9) Haklarında soruşturma açıldığını ve ilk yazılı savunmalarının 4054 sayılı Kanun'un 43. maddesi uyarınca 30 gün içinde gönderilmesi gerektiğini bildiren 02.08.2016 tarih ve 8427 sayılı yazılar taraflarca 04.08.2016 tarihinde tebellüğ edilmiştir. AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN'in ilk yazılı savunmaları süresi içinde 02.09.2016 tarih, 5279, 5281 ve 5280 sayılar ile Kurum kayıtlarına intikal etmiştir.
- (10) Kurul'un 15.12.2016 tarih ve 16-44/703-M sayılı kararında 4054 sayılı Kanun'un 43. maddesinin birinci uyarınca, soruşturmanın süresinin bitiminden itibaren altı ay uzatılmasına karar verilmiştir.
- (11) Yapılan inceleme, değerlendirme ve tarafların ilk yazılı savunmaları da dikkate alınarak hazırlanan 19.07.2017 tarih ve 2016-1-23/SR sayılı Soruşturma Raporu ve ekleri taraflara ve Kurul üyelerine tebliğ edilmiştir.
- (12) AKDENİZ EDAŞ'ın sözlü savunma toplantısı talepli ikinci yazılı savunması 22.09.2017 tarih ve 6786 sayı, CK AKDENİZ'in sözlü savunma toplantısı talepli ikinci yazılı savunması 22.09.2017 tarih ve 6786 sayı ve AKDEN'in sözlü savunma toplantısı talepli ikinci yazılı savunması 22.09.2017 tarih ve 6786 sayı ile süresi içerisinde Kurum kayıtlarına intikal etmiştir.
- (13) İkinci yazılı savunmalara karşılık hazırlanmış bulunan 09.10.2017 tarih ve 2016-1-23/EG sayılı Ek Görüş, 11.10.2017 tarihinde taraflarca tebellüğ edilmiştir. Üçüncü yazılı savunma sürelerinin uzatılması talebi 26.10.2017 Kurul toplantısında uygun görülerek, sürelerinin 4054 sayılı Kanun'un 45. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bitiminden itibaren 30 gün uzatılmasına 17-35/545-M sayı ile karar verilmiştir.
- (14) CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ın dosyaya giriş talepleri 28.11.2017 tarihli Kurul toplantısında görüşülmüş ve 17-39/624-271 sayı ile Kurum içi yazışma niteliği taşıyan kamu kurum ve kuruluş yazışmaları ve tutanaklarının, Kurum merkezinde herhangi bir elektronik veya mekanik kopyasının alınmadan ancak not alınabilecek şekilde incelenmek üzere erişime açılmasına diğer bilgi ve belgelere yönelik taleplerin aynen kabulüne karar verilmiştir.

- (15) Tarafların son yazılı savunması yasal süresi içinde Kurum kayıtlarına intikal etmiştir. 4054 sayılı Kanun'un 46. maddesi uyarınca sözlü savunma toplantısı tarihinin belirlenmesi konulu ve 13.12.2017 tarih ve 2016-1-23/BN-7 sayılı Bilgi Notu 21.12.2017 tarihli Kurul toplantısında ele alınmıştır. Soruşturma kapsamında, sözlü savunma toplantısının 06.02.2018 tarihinde yapılmasına 17-42/659-M sayı ile karar verilmiştir.
- (16) CK AKDENİZ tarafından gönderilen ve sözlü savunma toplantısının bir kısmının gizli oturum şeklinde yapılması talebini içeren ve Kurum kayıtlarına 15.01.2018 tarih ve 603 sayı ile intikal eden başvuru üzerine düzenlenen 15.01.2018 tarih, 2016-1-23/BN-8 sayılı Bilgi Notu, 18.02.2018 tarihli Kurul toplantısında ele alınmıştır. 4054 sayılı Kanun ve Rekabet Kurulu Nezdinde Yapılan Sözlü Savunma Toplantıları Hakkında Tebliğ'in "Toplantının Aleniyeti ve Gizli Oturum Kararı" başlıklı 9. maddesinin dördüncü, beşinci ve altıncı fıkrasındaki hükümlerinin dikkat alınması sonucunda; CK AKDENİZ'in başvurusunda ifade edilen hususlar göz önünde bulundurularak; adı geçen şirket tarafından yapılan gizlilik talebinin; 15.01.2018 tarihli yazı ile Kurumumuz kayıtlarına giren sunum planı çerçevesinde ticari sır içerdiği değerlendirilen "2.2.Rekabetçi Kaygıları Gidermeye Yönelik Atılan Adımların Yer Aldığı Başlıklar" başlıklı bölüm bakımından kabulüne 18-03/21-M sayı ile karar verilmiştir.
- (17) Kurul yürütülen soruşturma ile ilgili olarak düzenlenen Rapor'a, Ek Görüş'e, toplanan delillere, yazılı savunmalara, sözlü savunma toplantısında yapılan açıklamalara ve incelenen dosya kapsamına göre 20.02.2018 tarihinde 18-06/101-52 sayılı nihai kararını vermiştir.
- (18) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili dosyada; AKDENİZ EDAŞ'ın Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde elektrik dağıtım hizmeti pazarında hâkim durumda olduğu, AKDENİZ EDAŞ'ın eylem ve uygulamaları yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde hâkim durumunu kötüye kullandığı, bu sebeple AKDENİZ EDAŞ'a 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesi uyarınca para cezası verilmesi gerektiği, CK AKDENİZ'in Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde, "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı" "dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış", "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ve "mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ilgili pazarlarında hâkim durumda olduğu, CK AKDENİZ'in eylem ve uygulamaları yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde hâkim durumunu kötüye kullandığı ve bu sebeple CK AKDENİZ'e 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesi uyarınca para cezası verilmesi gerektiği, AKDEN'e ilişkin bir ihlal tespiti yapılmadığı ve AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN'den oluşan dikey bütünleşik yapının 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesi uyarınca rekabet ihlali niteliğinde olan uygulamalarına son vermesi gerektiği sonuç ve kanaatine ulaşılmıştır.

I. İNCELEME, GEREKÇE VE HUKUKİ DAYANAK

I.1. İlgili Taraflar

I.1.1. AKDENİZ EDAŞ

- (19) AKDENİZ EDAŞ, Antalya, Isparta ve Burdur illerinde elektrik dağıtım faaliyetini münhansızan yürütmekte olan dağıtım şirkettir. Şirket, 28.05.2013 tarihinde özelleştirme ihalesini kazanan Cengiz-Limak-Kolin Ortak Girişim Grubu'na devrolmuştur.

I.1.2. CK AKDENİZ

- (20) Elektrik dağıtım ve elektrik perakende satış faaliyetlerinin yasal ayrıştırmaya tabi tutulması kapsamında 01.07.2013 tarihinde AKDENİZ EDAŞ'tan hukuki yönden ayrıştırılarak elektriğin perakende satış faaliyetini yürütmek için kurulan şirkettir.

I.1.3. AKDEN

- (21) Ana sözleşmesine göre, AKDEN'in kuruluş amacı, enerji sektöründe faaliyet gösteren şirketler kurulması veya kurulmasına iştirak edilmesi, yönetimlerinin tayin edilmesi, teknik, mali, bilgi işlem ve mali organizasyonlara danışmanlık hizmeti sağlanması, destek verilmesi ve bu şirketler aracılığıyla sınai ve ticari yatırımların yapılması ve faaliyetlerin yürütülmesidir. AKDEN, AKDENİZ EDAŞ'ın özelleştirilmesi kapsamında 02.04.2013 tarihinde ticaret siciline tescil olmuştur. AKDEN'in mevcut hissedarlık yapısında Cengiz İnşaat Sanayi ve Ticaret A.Ş. ile Kolin İnşaat Turz. San. ve Tic. A.Ş. (KOLİN İNŞAAT) %50'şer oranında hisseye sahiptir.

I.1.4. CK Enerji Yatırım A.Ş.'ye (CK ENERJİ) İlişkin Genel Bilgi

- (22) Soruşturma tarafı CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ı bünyesinde bulunduran CK Enerji Yatırım A.Ş. (CK ENERJİ) soruşturmanın muhatabı değildir. Ancak CK ENERJİ hakkında da bilgi verilmesi yerinde olacaktır. CK ENERJİ, Cengiz Holding A.Ş. (CENGİZ HOLDİNG), Limak Yatırım, Enerji Üretim İşletme Hizmetleri ve İnşaat A.Ş. (LİMAK YATIRIM) ve KOLİN İNŞAAT ortaklığıyla 05.09.2013 yılında CLK Enerji Yatırım A.Ş. adıyla enerji sektöründe faaliyette bulunmak amacıyla kurulmuş olup, 30.06.2017 tarihli Hisse Devir Sözleşmesi ile LİMAK YATIRIM'a ait hisseler CENGİZ HOLDİNG ve KOLİN İNŞAAT tarafından devralınmıştır. Ayrıca 13.07.2017 tarihinde şirketin ticaret unvanı CK ENERJİ olarak tescil edilmiştir.
- (23) CK ENERJİ elektriğin dağıtımını ile toptan ve perakende satışı alanlarında faaliyette bulunmaktadır. Mevcut durumda AKDENİZ EDAŞ, Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. (BOĞAZIÇI ELEKTRİK) ve Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş. şirketleri aracılığıyla elektrik dağıtımında faaliyet göstermektedir. Ayrıca Antalya, Isparta, Burdur illerinde CK AKDENİZ, İstanbul Avrupa yakasında CK Boğaziçi Elektrik Perakende Satış A.Ş. (CK BOĞAZIÇI) ve Sivas, Tokat, Yozgat illerinde CK Çamlıbel Elektrik Perakende Satış A.Ş. aracılığıyla GTŞ olarak elektriğin perakende satışı alanında faaliyetlerine devam etmektedir.

I.2. Elektrik Piyasası ve Sektöre İlişkin Bilgi

- (24) Elektrik sektörü 1980'li yıllara kadar kamu tekeli altında dikey bütünleşik yapıda işlemiştir. 1980'li yılların sonlarına doğru bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler, verimliliği yüksek doğal gaz kombine çevrim santrallerinin devreye girmesi⁴ ve kamu tekellerinin merkezi hükümetlerin bütçeleri üzerinde yarattığı baskı nedeniyle elektrik hizmetinin kamu tekeli altında sürdürülmesi tartışmaya açılmış ve reform tartışmaları gündeme gelmiş, serbestleşme süreci başlamıştır. Türkiye'nin elektrik sektöründeki serbestleşme sürecini 1984 yılından başlatmak mümkündür.
- (25) Elektrik endüstrisindeki değer zincirinde üretim, iletim, dağıtım, toptan satış ve perakende satış halkaları bulunmaktadır. Serbestleşme süreci ile birlikte üretim, toptan satış ve perakende satış aşamaları rekabete açılırken, doğal tekel niteliğini haiz iletim ve dağıtım aşamaları rekabete açılmamış ve teknelci iş modeli devam etmiştir.
- (26) 2000'li yıllarla birlikte ivme kazanan süreçte çıkarılan kanunlar ve yayımlanan strateji belgeleri bağlamında kamunun oyuncu olarak sektördeki payının azaltılması, özel sektör oyuncularına risklerini yönetmeleri ve yatırımlarını yönlendirebilmeleri için gerekli mekanizmaların devreye girmesi ve nihai tüketicilere kendi tedarikçisini seçme hakkı tanınması gibi hususlar hayata geçirilmiştir.
- (27) Ülkemizdeki serbestleşme sürecinin yol haritasını oluşturan kanunlar ve politika belgeleri şu şekilde sıralanabilir:
- 3096 sayılı Türkiye Elektrik Kurumu Dışındaki Kuruluşların Elektrik Üretimi, İletimi, Dağıtım ve Ticareti ile Görevlendirilmesi Hakkında Kanun
 - 4283 sayılı Yap-İşlet Modeli ile Elektrik Enerjisi Üretim Tesislerinin Kurulması ve İşletilmesi ile Enerji Satışının Düzenlenmesi Hakkında Kanun
 - 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu (4628 sayılı Kanun)

⁴ HUNT, S. (2002), *Making Competition Work in Electricity*, John Wiley & Sons, Inc., ABD.

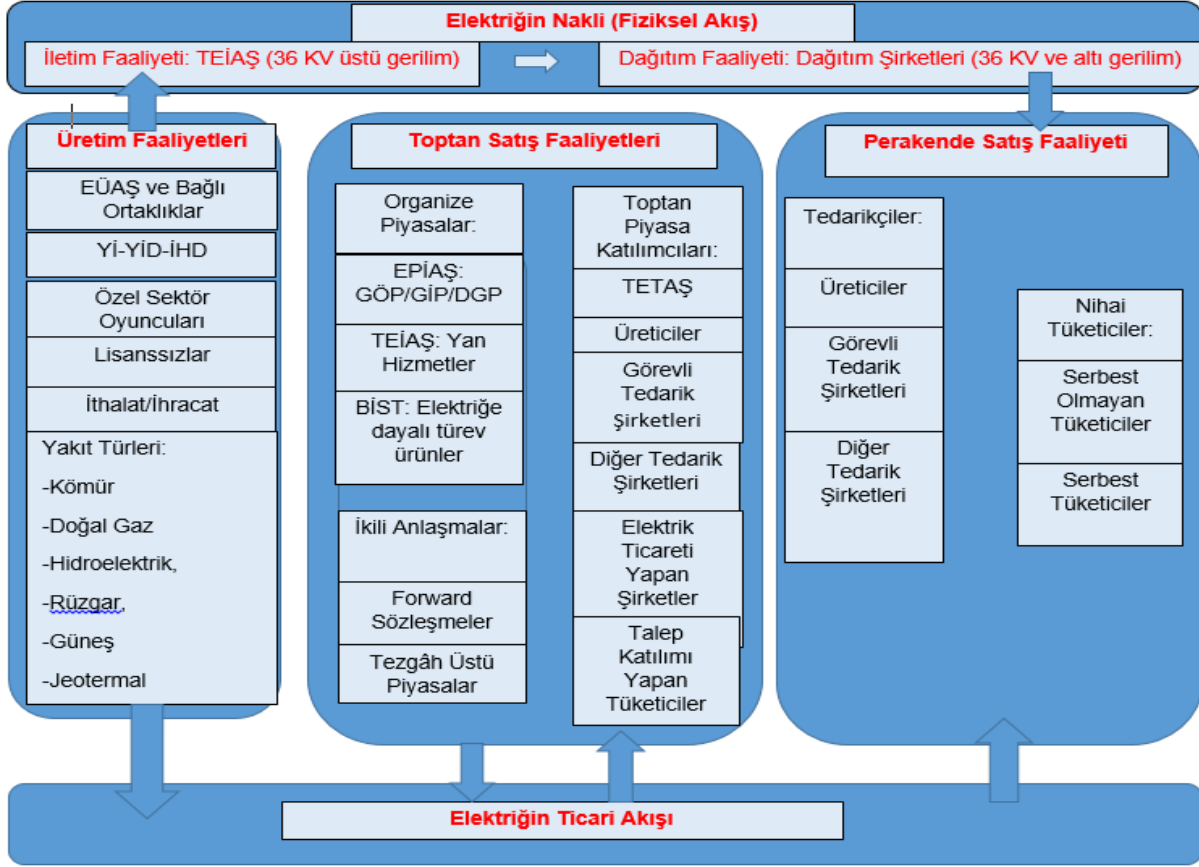
- 2004/3 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı-Elektrik Enerjisi Sektörü Reformu ve Özelleştirme Strateji Belgesi (Strateji Belgesi): İlgili belgede özelleştirilecek dağıtım ve üretim varlıklarının belirleneceği ve belli portföy grupları altında toplanacağı ifade edilmiştir. Ayrıca dengeleme ve uzlaştırma mekanizması ile tamamlanan, alıcılar ve satıcılar arasındaki ikili anlaşmalara dayalı bir serbest piyasa yapısının kurulacağı belirtilmiş ve her bir dağıtım bölgesindeki serbest olmayan tüketicilerin toplam elektrik talebinin %85'nin en fazla beş yıllık olarak düzenlenecek geçiş sözleşmeleri^{5,6} ile Türkiye Elektrik Ticaret ve Taahhüt A.Ş. (TETAŞ) tarafından düzenlenen fiyatlar üzerinden karşılanması öngörülmüştür.
- 2009/11 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı- Elektrik Enerjisi Piyasası ve Arz Güvenliği Stratejisi Belgesi: İlgili belgede elektrik toptan satış piyasasının geliştirilmesi gerektiği ifade edilmiş ve bu kapsamda Elektrik Piyasası Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği'nin (DUY) tamamlanarak yayımlanmasının, 01.10.2009 tarihine kadar gün öncesi ticaret için "Gün Öncesi Planlama" ve gerçek zamanlı dengeleme için de "Dengeleme Güç Piyasası"nın (DGP) oluşturulmasının, 01.01.2011 tarihine kadar da "Gün Öncesi Planlama" yerine "Gün Öncesi Piyasası"na (GÖP) geçilmesinin hedeflendiği belirtilmiştir. Bu hedeflere ek olarak elektrik toptan satış piyasasının geliştirilmesi için vadeli işlemler piyasasının ve kapasite mekanizmasının devreye alınacağı da ifade edilmiştir. Toptan satış piyasasının dışında serbest tüketici limitinin düzenli bir şekilde aşağıya indirilerek piyasa açıklık oranının artırılması, bu bağlamda 2011 yılının sonuna kadar meskenler hariç tüm tüketicilerin 2015 yılına kadarsa tüm tüketicilerin serbest tüketici olmalarının sağlanacağı belirtilmiştir. Buna ek olarak 01.01.2013 tarihine kadar üretim, dağıtım ve perakende satış faaliyetlerini bir arada yürüten teşebbüslerin ayrışması ve söz konusu faaliyetleri farklı tüzel kişilikler altında sürdürmesi ve ayrıca belirlenmiş olan dağıtım ve üretim varlıklarının özelleştirilmesi öngörülmüştür.
- 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu (6446 sayılı Kanun): 6446 sayılı Kanun çerçevesinde bir önceki kanunda ayrı lisanslara tabi olarak düzenlenmiş olan perakende ve toptan satış faaliyetleri, tedarik lisansı altında birleştirilmiştir. Bu kanun ile getirilen en büyük gelişme ise, piyasa işleticisi olan EPIAŞ'ın kuruluşuna yönelik hükümlerdir. 6446 sayılı Kanun ile getirilen bir diğer husus ise, düzenleyici kuruluş olan EPDK'dan lisans almadan (lisanssız) kurulabilecek santrallerin tanımının yapılmış olmasıdır.

⁵ İlgili dönemde dağıtım şirketi, sonrasında ise GTŞ olarak adlandırılan teşebbüslerin kendi tedarikçisini seçemeyen veya seçme hakkını kullanmayan tüketicilere yapacakları elektrik tedarikinin %80-85 oranındaki kısmını TETAŞ üzerinden tedarik etmesidir.

⁶5784 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile birlikte beş yıllık olarak öngörülen geçiş sözleşmelerinin süresi 31.12.2012 tarihine kadar uzatılmıştır.

- (28) Aşağıdaki şekilde Türkiye elektrik sektörünün 6446 sayılı Kanun kapsamında yer alan faaliyetlerin birbirleriyle olan ilişkileri gösterilmektedir.

Şekil 1: 6446 Sayılı Kanunda Yer Alan Faaliyetlerin Birbiriyle Olan İlişkisi

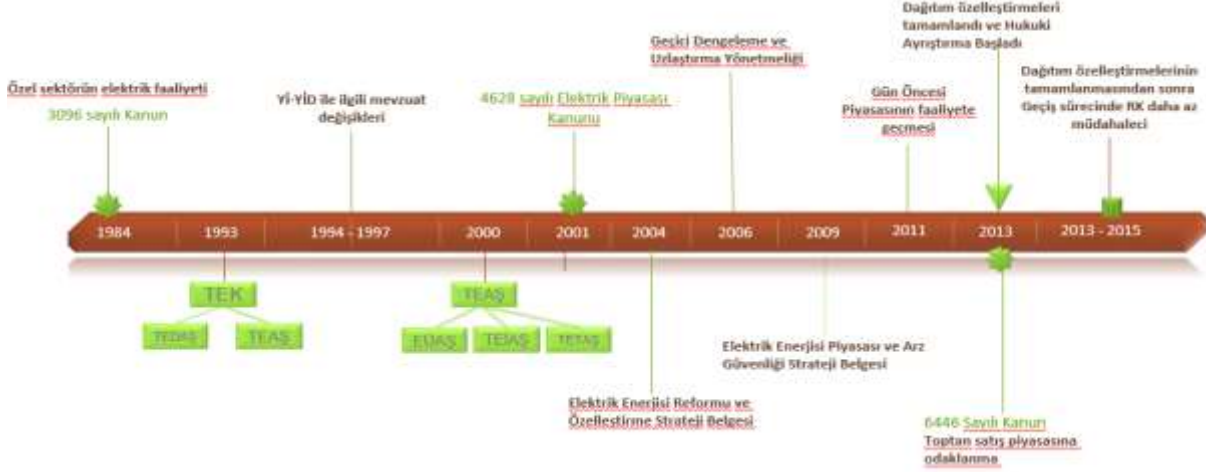


- (29) Şekilden de görüleceği üzere elektriğin fiziksel ve ticari akışı mevcuttur. Elektriğin fiziksel akışı regüle bir şekilde iletim ve dağıtım şirketlerince sağlanmaktayken, elektriğin ticari akışı serbestleşmenin uygulandığı alandır.
- (30) Elektriğin fiziksel akışında çeşitli kaynaklara dayalı ve farklı mülkiyetlere sahip santrallerce üretilen elektrik iletim ve dağıtım hatlarını kullanarak son kullanıcılara ulaşmaktadır. Ticari akışta ise üretim, toptan satış ve perakende satış olmak üzere üçlü bir yapı bulunmaktadır. Üretim tarafında hem tamamen piyasa dinamikleri çerçevesinde üretim yapan oyuncular hem kamu kontrolünde bulunan oyuncular hem de alım garantisine sahip olan oyuncular faaliyet göstermektedir.
- (31) Perakende satış aşamasında düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik alan tüketiciler ile tedarikçisini seçme hakkına sahip tüketiciler bulunmaktadır. Düzenlenen tarifelere tabi olan tüketiciler elektriklerini GTŞ'lerden almaktayken, kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olan tüketiciler GTŞ'den, bağımsız tedarik şirketinden⁷ (BTŞ) veya üretici şirketlerden elektrik alabilmektedir.

⁷ BTŞ, elektrik dağıtım bölgesinde GTŞ dışında elektrik tedariki alanında faaliyet gösteren şirketleri ifade etmektedir.

- (32) Toptan satış aşaması ise üreticilerin, tedarikçilerin ve talep katılımlı yapabilmeyen tüketicilerin karşılıklı olarak alım-satım yapabildikleri bir yapıdır. Söz konusu yapı kapsamında piyasa oyuncuları enerji borsaları gibi organize piyasalar veya organize olmayan piyasalar üzerinden alım-satım yapabilmekte, böylelikle oyuncular portföyünü dengelemeyebilmekte ve ek gelirler elde edebilmektedir. Sözü edilen piyasa yapısında devam eden serbestleşme süreci aşağıda yer alan görsel ile özetlenebilecektir.

Şekil 2: Türkiye Elektrik Piyasalarının Serbestleşme Süreci

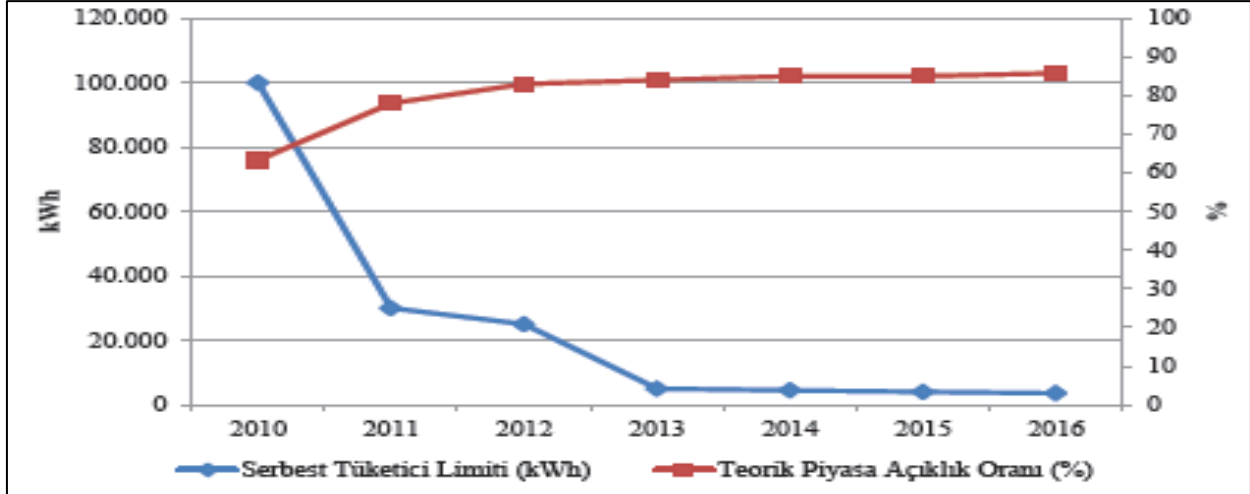


- (33) Elektrik perakende satış faaliyeti elektrik değer zincirinin son halkasını oluşturmaktadır. Buna ek olarak perakende aşaması üretim ve toptan satış faaliyetlerine ek olarak rekabete açılmış olan bir diğer alandır.
- (34) Perakende satış faaliyetinin rekabete açılmasının iki aşaması bulunmaktadır. Serbestleşme sürecine ilişkin yapılan özelleştirmeler perakende piyasada rekabetin tesis edilmesindeki ilk aşamayı oluştururken yıllık tüketimi serbest tüketici limitini aşan tüketicilere kendi tedarikçisini seçme hakkının verilmesi ve bu yolla yerleşik perakende satış şirketleri dışındaki oyuncuların da piyasaya girebilmesinin sağlanması ikinci ve nihai aşamayı oluşturmaktadır.
- (35) İlk aşama açısından bakıldığında perakende satış faaliyetinin tamamı özel şirketler tarafından yürütülmektedir. İkinci boyut bağlamında ise serbest tüketici limitinin 2.400 kWh'a⁸ düşürülmesi ile önemli sayıda tüketici kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmuştur.

⁸ İlgili ifade "kiloWatt saat"ın kısaltmasıdır.

- (36) Türkiye elektrik perakende piyasası serbest tüketici limiti çerçevesinde ikiye ayrılacaktır. Yıllık tüketimi EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitinin altında kalan tüketiciler perakende piyasanın rekabete kapalı bölümünü oluşturmaktadır. Söz konusu tüketicilere elektrik tedariki 21 dağıtım şirketinden hukuki olarak ayrışarak kurulmuş olan GTŞ'ler tarafından EPDK'nın düzenlenmekte olduğu tarifeler üzerinden fiyatlandırılarak yapılmaktadır⁹. Her bir GTŞ görevli olduğu elektrik dağıtım bölgesinde piyasanın rekabete kapalı bulunan kısmında yer alan tüketicilere elektrik enerjisi tedariki bakımından münhasır sağlayıcıdır.
- (37) Piyasanın diğer kısmı ise yıllık tüketimi serbest tüketici limitini geçen ve bu bağlamda kendi tedarikçisini seçme hakkını kullanan tüketiciler ile yıllık tüketimi söz konusu limiti geçen ancak serbest tüketici hakkını henüz kullanmamış ya da diğer bir ifadeyle, dolaylı olarak elektrik enerjisi tedarikini, serbest tüketici hakkının kullanımına ilişkin henüz bir edimde bulunmayarak GTŞ'den devam ettiren tüketicilerden oluşmaktadır. Serbest tüketici hakkını kullanan tüketicilere yapılan tedarikin fiyatlaması taraflar arasında teorik olarak serbestçe belirlenebilmektedir¹⁰. Ayrıca tedarikçiler açısından sabit bir kar marjı bulunmamakta, her bir tedarikçi tüm maliyetlerini ve gelirlerini piyasa dinamikleri çerçevesinde yönetmektedir. Buna ek olarak serbest tüketici hakkına sahip tüketiciler bakımından herhangi bir münhasır sağlayıcı bulunmamakta, herhangi bir tedarikçi herhangi bir bölgede bulunan tüketiciye elektrik tedarik edebilmektedir.
- (38) Piyasanın rekabete açık ve kapalı kısımlarının EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitleri kapsamında olduğu düşünüldüğünde serbest tüketici limitinin ve teorik piyasa açıklık oranının¹¹ yıllar içindeki gelişimine yer vermek yararlı olacaktır.

Grafik 1: 2010-2016 Döneminde Serbest Tüketici Limiti ve Teorik Piyasa Açıklık Oranının Gelişimi



Kaynak: EPDK

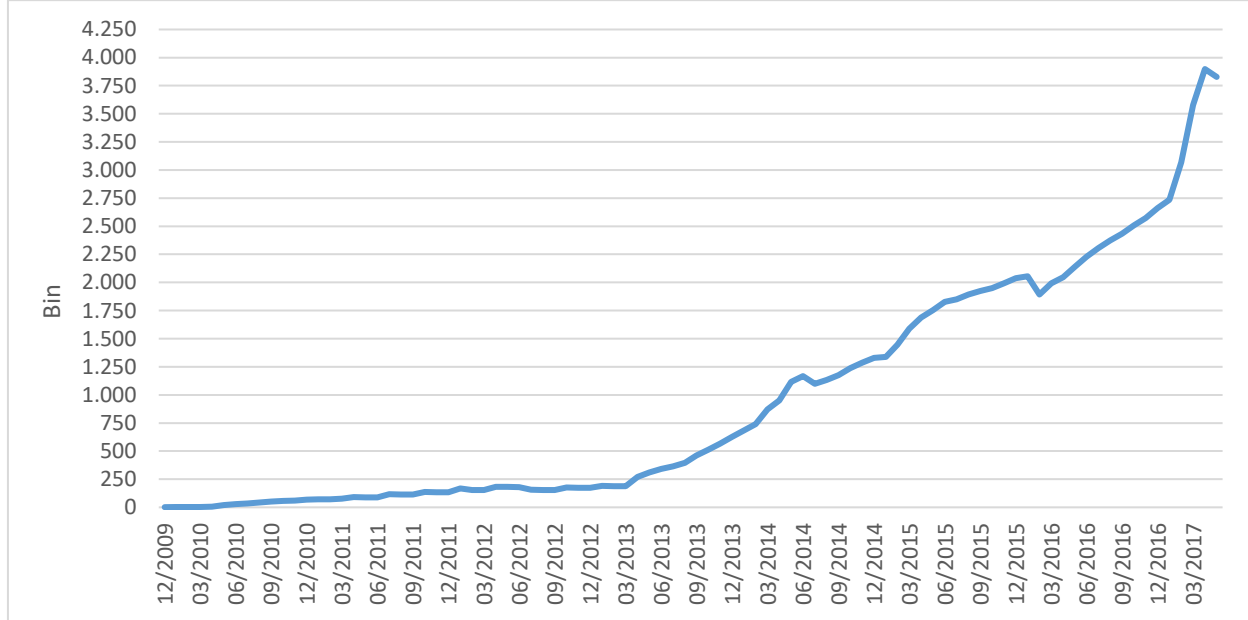
⁹ GTŞ'lerin düzenlenen tarife üzerinden yaptıkları tedarikteki brüt kar marjları %3,49'dur. Söz konusu oran sabittir.

¹⁰ Fiyatların belirlenmesi genel olarak fiili tavan fiyat olan tarifeler üzerinden verilen indirimler şeklinde olmaktadır.

¹¹ Teorik piyasa açıklık oranı yıllık tüketimleri serbest tüketici limitini geçen tüketicilerin tüketimlerinin toplamının, tüketicilerin toplam tüketimlerine oranlanması ile bulunmaktadır.

- (39) Grafikten anlaşıldığı üzere, EPDK tarafından düşürülen serbest tüketici limiti çerçevesinde ülkemizdeki tüketimin %85'ini gerçekleştiren tüketiciler kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmuş durumdadır. Ancak tüketicilere kendi tedarikçisini seçme hakkı tanımak kadar verilen hakkın, tüketici bilinci ve erişime açık yeterli sayıda tedarikçi seçeneği doğrultusunda yaygın ve etkin olarak kullanılması da rekabetçi bir perakende satış piyasası için önemlidir. Bu bakımdan, kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olan tüketicilerden bu hakkını kullananların tüketiminin toplam tüketime oranını gösteren fiili piyasa açıklık oranını dikkate almak yerinde olacaktır. EPDK tarafından yayımlanan veriler dikkate alındığında, 2016 yılında serbest tüketici hakkını kullanan tüketicilerin tüketimi 131,23 tWh¹² olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu tüketim toplam tüketim olan 277,52 tWh ile karşılaştırıldığında, fiili piyasa açıklık oranı yaklaşık olarak %61'dir. Teorik piyasa açıklık oranı ile kıyaslandığında piyasada serbest tüketici hakkından yararlanabilecek durumda olan tüketimin yaklaşık yarısı bu haktan yararlanmaktadır.
- (40) Serbest tüketici hakkından yararlanan tüketim miktarının yanı sıra anılan haktan kaç adet sayacın yararlandığı da önem taşımaktadır. Aşağıdaki grafikte 2010 yılından günümüze serbest tüketici hakkını kullanarak elektrik tedarik eden sayaçların sayısına yer verilmektedir.

Grafik 2: 2009-2007 Döneminde Serbest Tüketici Hakkından Yararlanan Sayaç Sayısının Gelişimi



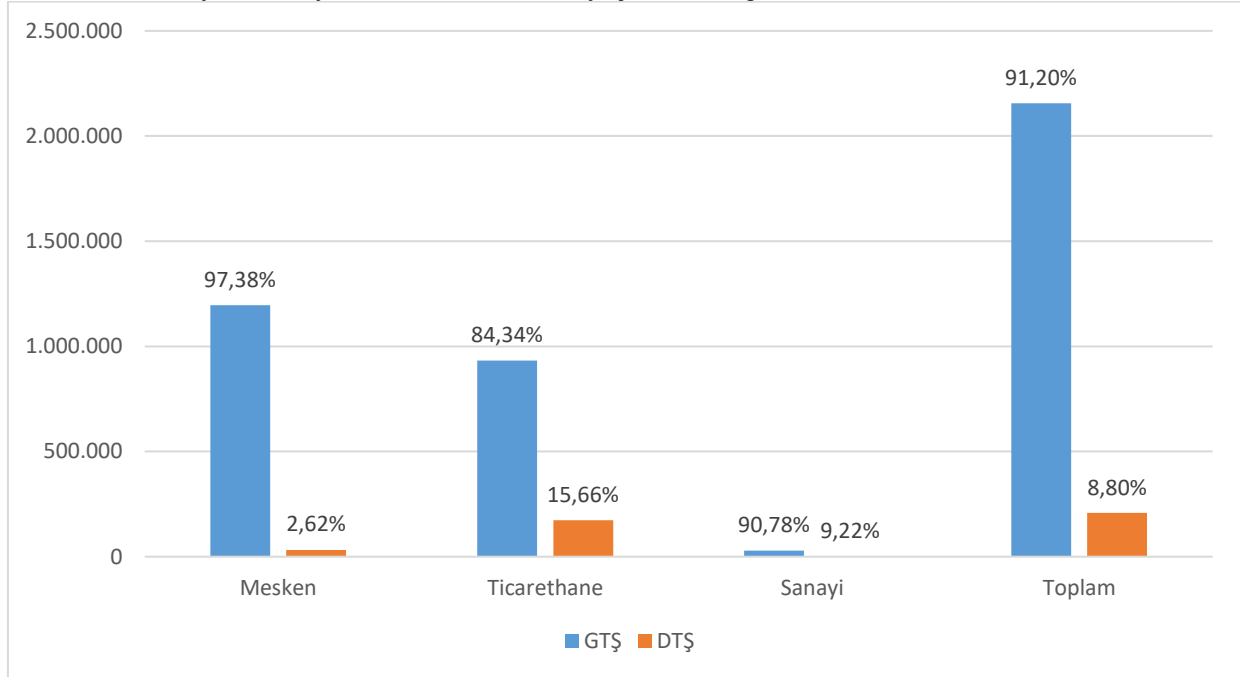
Kaynak: EPIAŞ

- (41) Grafikten de görüleceği üzere, 2013 yılı ile birlikte serbest tüketici hakkından yararlanan sayaç sayısında hızlı bir artış gözlemlenmektedir. Bu durumun temel sebebi ise serbest tüketici limitinin 01.01.2013 yılında 25.000 kWh'tan 5.000 kWh'a düşürülmesidir. Belirtilen düşüş ile birlikte birçok orta ve küçük ölçekli tüketici de kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmuştur.

¹² İlgili ifade "teraWatt saat"ın kısaltmasıdır.

- (42) 2017 Mayıs itibarıyla serbest tüketici hakkından yararlanmakta olan sayaç sayısı 3.828.432'dir. Ülkemizde serbest tüketici niteliğine sahip toplam sayaç sayısının yaklaşık 8,5 milyon¹³ olduğu düşünüldüğünde kendi tedarikçisini seçebilecek sayaçların yaklaşık %45'i serbest tüketici hakkından yararlanmaktadır. Söz konusu oranın mevcut durumda 2.400 kWh olan serbest tüketici limitinin daha da aşağıya çekilmesi ile yükselmesi beklenmektedir.
- (43) Perakende piyasasındaki yoğunlaşmayı değerlendirmek için elektrik perakende satış piyasasında yerleşik ve diğer tedarikçilerin sahip olduğu serbest tüketici sayacına ve söz konusu sayaçların tüketimlerine bakmak yararlı olacaktır. Aşağıdaki grafiklerde serbest tüketici sayaçlarının ve söz konusu sayaçların tüketimlerinin dağılımına yer verilmektedir.

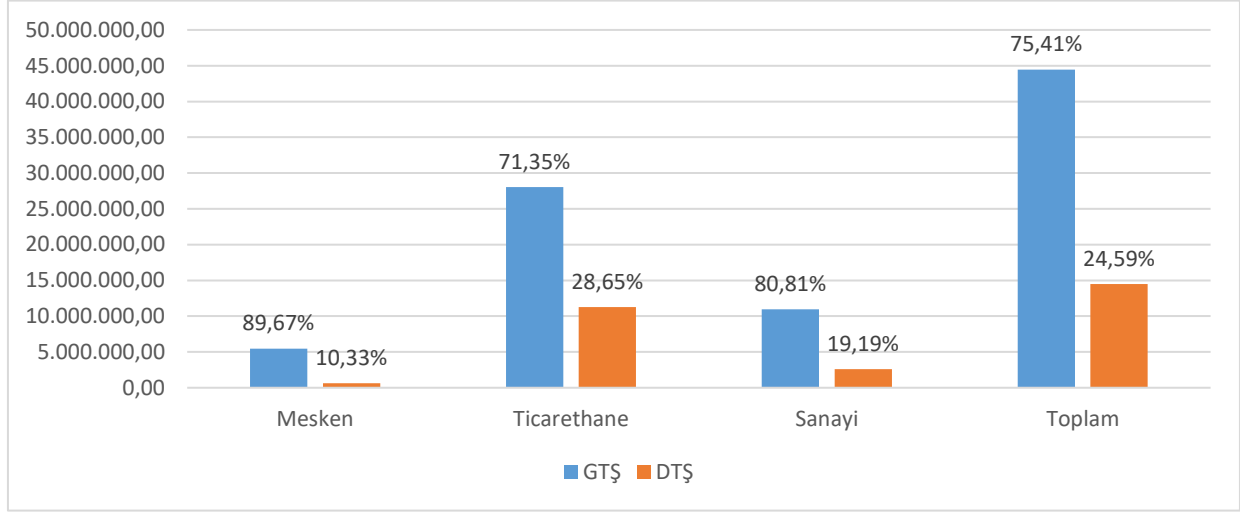
Grafik 3: 2016 Eylül İtibarıyla Serbest Tüketici Sayaçlarının Dağılımı



Kaynak: EPIAŞ

¹³ Söz konusu sayı kesinlik arz etmemekle birlikte ulusal konferanslarda dile getirilmiştir.

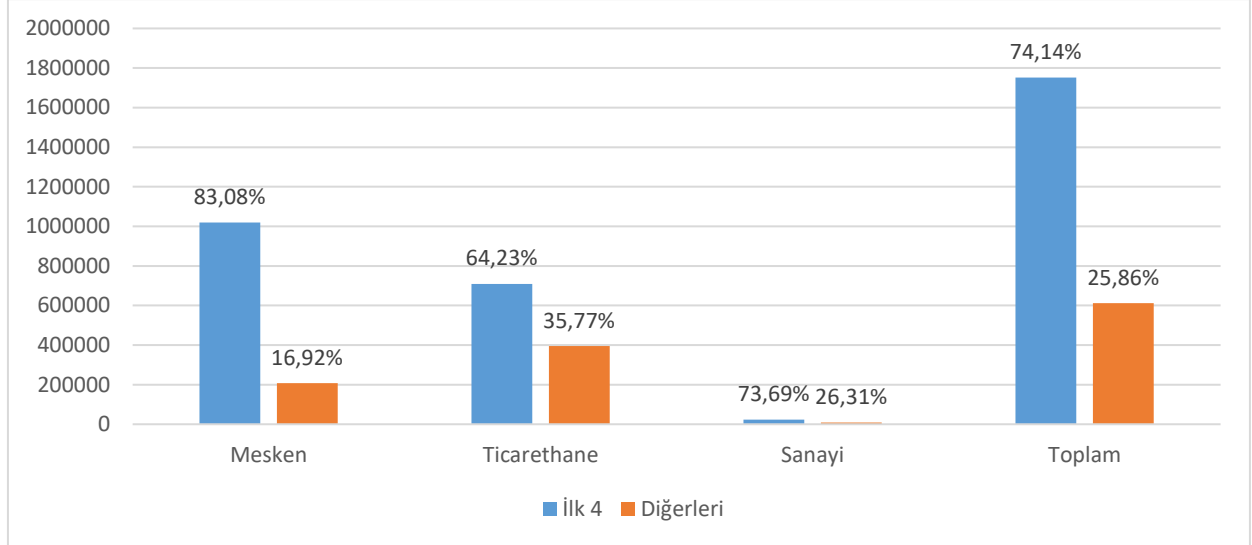
Grafik 4: Eylül 2015- Eylül 2016 Dönemi İçin Serbest Tüketicilerin Tüketimlerinin Dağılımı



Kaynak: EPIAŞ

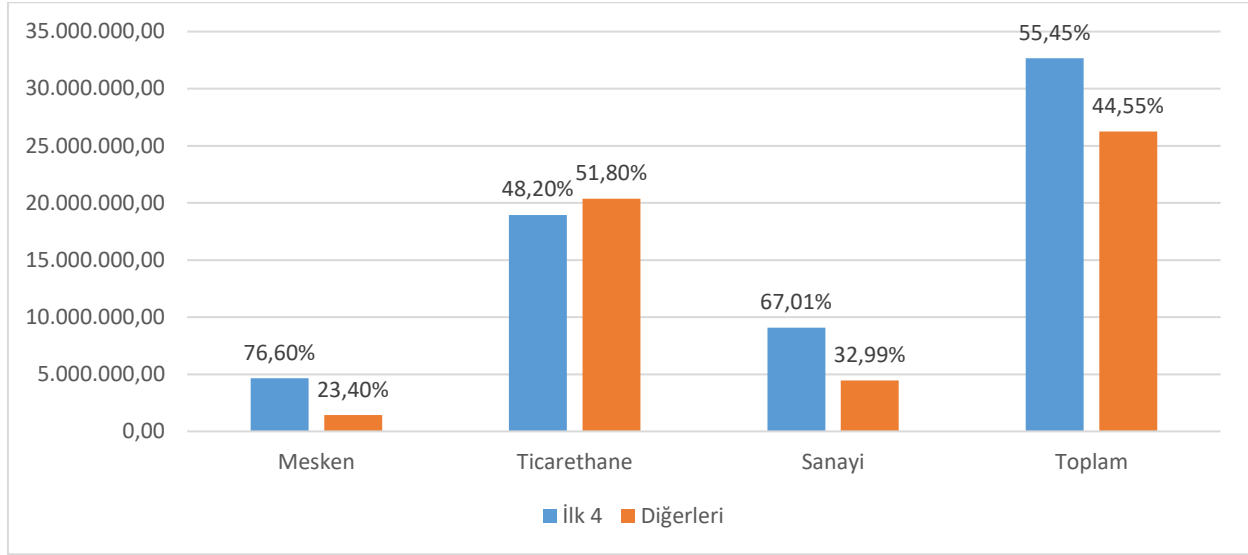
- (44) Serbest tüketici sayaçlarının ve tüketim miktarlarının genel dağılımına ek olarak piyasadaki en büyük dört tedarikçi olan Enerjisa, CK, Bereket Grubu ve Limak'ın paylarına göz atmak yerinde olacaktır. En büyük dört tedarikçinin sahip olduğu serbest tüketici sayaçları ve tüketim miktarları aşağıdaki grafiklerde gösterilmektedir.

Grafik 5: Eylül 2016 İtibarıyla En Büyük Dört Tedarikçinin Portföyündeki Serbest Tüketici Sayaçlarının Oranı



Kaynak: EPIAŞ

Grafik 6: Eylül 2015 - Eylül 2016 Dönemi İçin En Büyük Dört Tedarikçinin Portföyündeki Serbest Tüketicilerin Tüketimlerinin Oranı



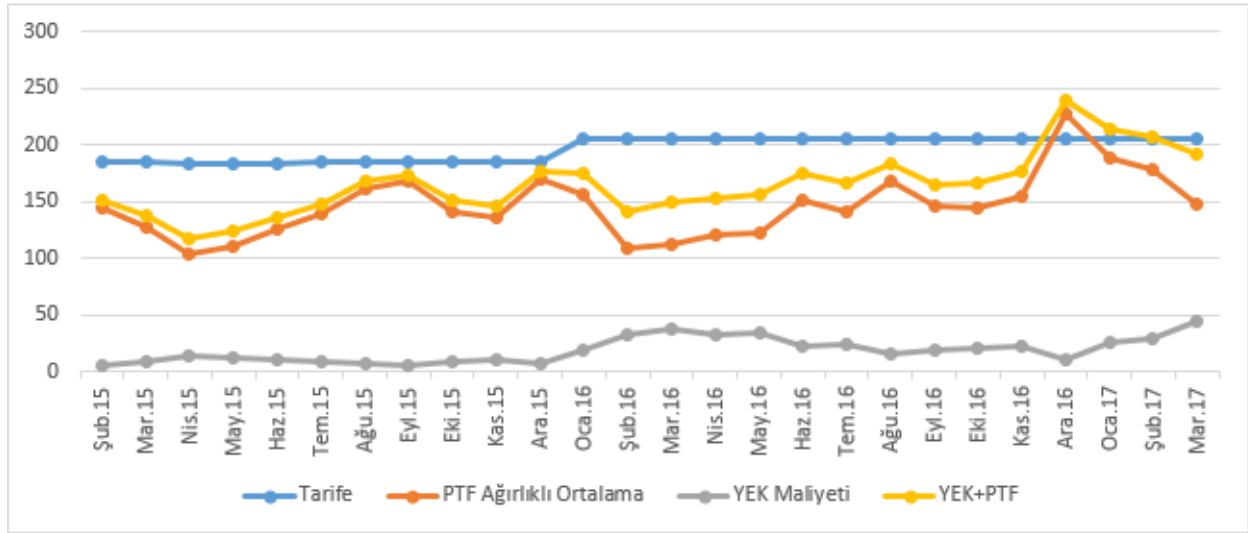
Kaynak: EPIAŞ

- (45) Yukarıdaki grafiklerden görüleceği üzere, GTŞ'ler ve BTŞ'lerle aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan tedarikçiler tüketim bakımından %75, sayaç sayısı bakımında da %91 paya sahip durumdadır. Müşteri gruplarına ayrı ayrı bakıldığında da yerleşik şirketlerin her üç tüketici grubunda da çok ciddi bir ağırlığa sahip olduğu anlaşılmaktadır.
- (46) Öte yandan BTŞ'ler sayaç sayısı bakımından mesken, ticarethane ve sanayi gruplarında marjinal bir paya sahip iken, tüketim bazında sahip oldukları payda artış gözlemlenmektedir. Bu bağlamda BTŞ'lerin portföylerinde bulunan müşterilerin ortalama tüketimlerinin, yerleşik şirketlerin portföyünde bulunan müşterilere kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirilmektedir. Buna ek olarak BTŞ'lerin en aktif oldukları piyasa bölümünün ticarethane grubu olduğu görülmektedir.
- (47) Mesken, ticarethane ve sanayi grubu tüketicilerin GTŞ ve BTŞ'ler arasındaki dağılımları birbirinden farklılık göstermektedir. Söz konusu durumun düzenlenen tarifelerdeki fiyat seviyesi, gerçekleşen Piyasa Takas Fiyatı (PTF)¹⁴ ve ilgili müşteri gruplarının özellikleri nedeniyle oluştuğu değerlendirilmektedir. Bu çerçevede anılan etmenlere yer vermek perakende satış piyasasının anlaşılması için yararlı olacaktır.
- (48) EPDK tarafından üç aylık dönemler için belirlenmekte olan tarifeler, piyasada faaliyet gösteren tedarikçiler açısından fiili tavan fiyat olarak algılanmakta ve tedarikçilerin müşterilere sundukları teklifler tarifeler üzerinden iskonto olarak verilmektedir. Öte yandan GÖP'te oluşan PTF, tedarikçilerin maliyetlerinin temel göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bunun yanında PTF'ye ek olarak Yenilenebilir Enerji Destekleme Mekanizması (YEK-YEKDEM) sonucunda ortaya çıkan maliyet de tedarikçiler açısından önemlidir. Bu bağlamda YEK'e kısaca değinmek yararlı olacaktır.

¹⁴ PTF, piyasa katılımcıları tarafından GÖP'e yapılan alış ve satış tekliflerinin birbirleriyle eşleştirilmesi sonucunda oluşan fiyattır. Günün her bir saati için ayrı bir PTF oluşmaktadır. PTF'nin seyri piyasa katılımcılarına piyasadaki arz ve talep durumu hakkında sinyal vermektedir.

- (49) YEK güneş, rüzgar, jeotermal ve biogaz gibi yenilenebilir kaynaklardan üretilen elektrik enerjisi miktarının artırılması için oluşturulan bir teşvik mekanizmasıdır. Söz konusu teşvik mekanizması iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm kapsamında üretilen kWh başına ABD Doları cinsinden alım garantileri uygulanırken ikinci bölüm kapsamında yenilenebilir enerji üretecek olan santrallerde yerli parça kullanılması durumunda alım garantisi kapsamında verilen ücret artmaktadır. YEK kapsamında ödenen teşvikler piyasa katılımcılarının tedarik ettikleri elektrik miktarlarına bölünerek birim başı YEK maliyeti hesaplanmakta ve tedarikçilerin serbest tüketicilerden oluşan portföy büyüklükleri oranında tedarikçilere dağıtılmaktadır. Bu sebeple PTF + YEK ile tarifeler arasındaki ilişki tedarikçilerin davranışları üzerinde oldukça etkili olmaktadır. Aşağıdaki grafiklerde müşteri gruplarına yönelik tarifeler ile PTF ve PTF + YEK kıyaslamalarına yer verilmektedir.

Grafik 7: Şubat 2015 - Şubat 2017 Döneminde PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Sanayi Tarifesi (TL/mWh¹⁵)

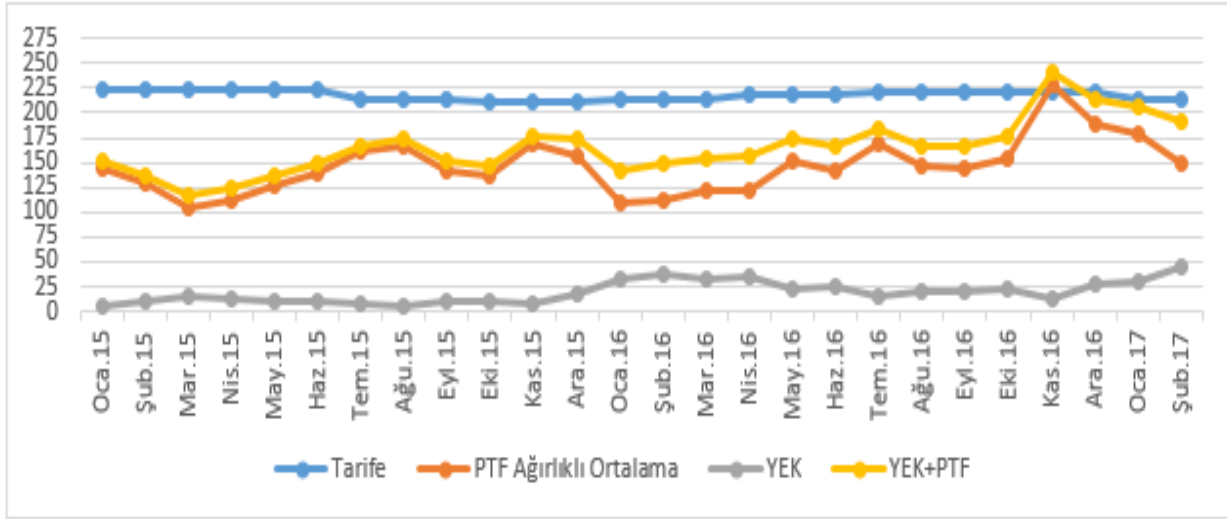


Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

¹⁵ İlgili ifade "megaWatt saat" in kısaltmasıdır.

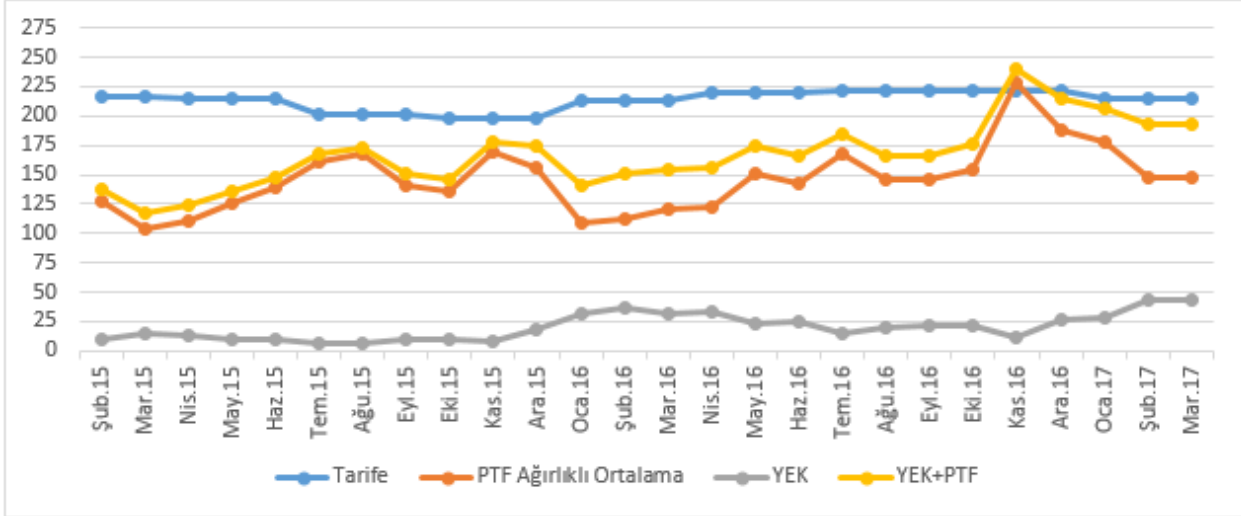
18-06/101-52

Grafik 8: Şubat 2015- Şubat 2017 Döneminde PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Ticarethane Tarifesi (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

Grafik 9: Şubat 2015- Şubat 2017 Döneminde PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Mesken Tarifesi (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

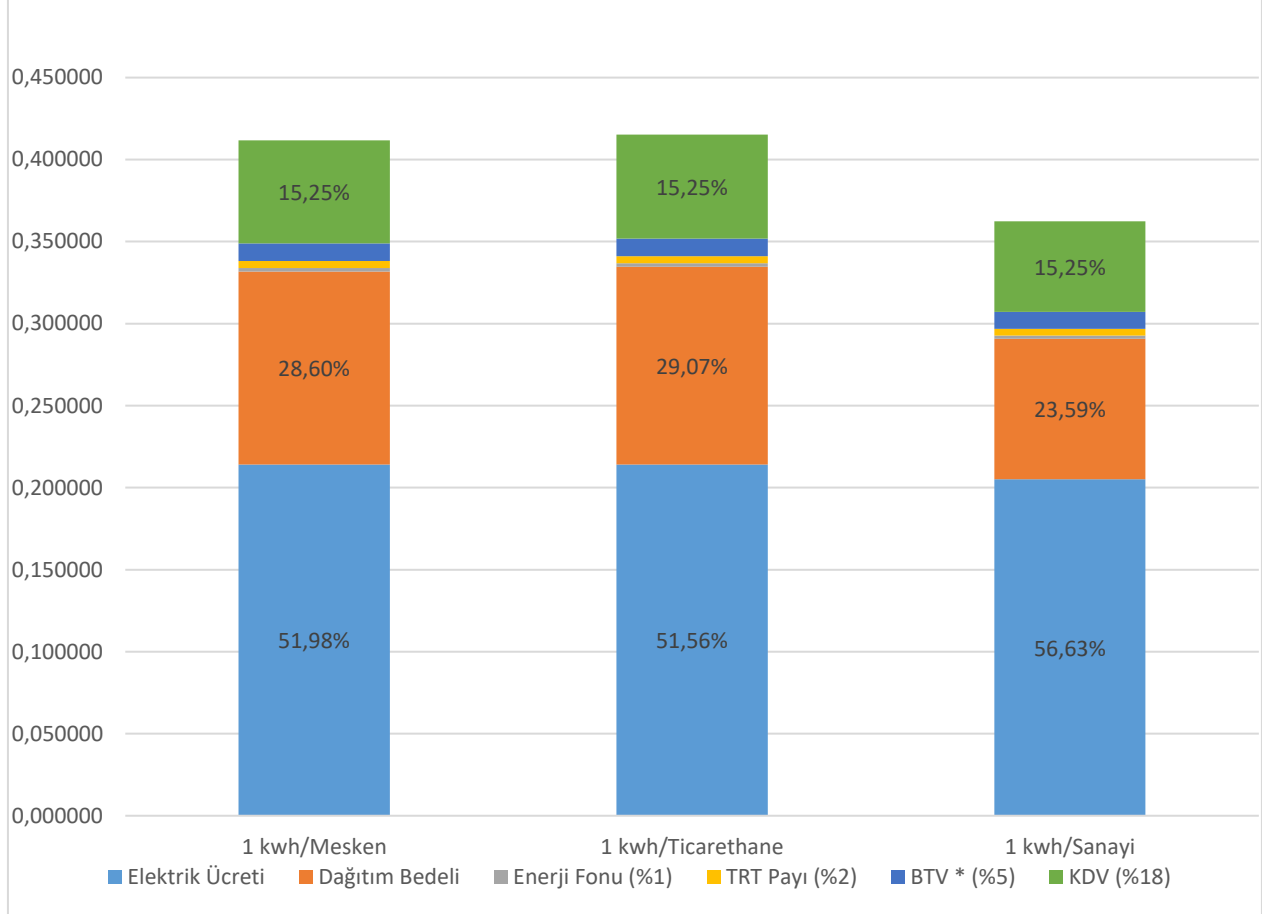
- (50) Grafiklere bakıldığında, sanayi tarifesi mesken ve ticarethane tarifesine kıyasla daha düşük belirlendiği görülecektir. Söz konusu tarifeler ilgili müşteri gruplarında bulunan müşteriler bakımından fiili anlamda tavan fiyat işlevi görmektedir.
- (51) Tedarikçilerin maliyetini gösteren PTF ve YEK maliyetleri tarifelerle kıyaslandığında tedarikçiler açısından tüm müşteri gruplarında hareket alanının iyice daraldığı, hatta 2016 Kasım-Aralık döneminde eksiye düştüğü görülmektedir. Söz konusu daralmanın sanayi grubu müşterileri bağlamında çok daha ciddi olduğu anlaşılmaktadır. Buna bağlı olarak bu durum bir tedarikçinin tarife üzerinden indirim vererek serbest tüketicilere teklif vermesini zorlamaktadır.

- (52) Tam da bu noktada, elektrik perakende satış pazarına ilişkin olarak YEK maliyetinden söz etmek yerinde olacaktır. YEK kapsamında üreticilere verilen teşviklerin oluşturduğu yük tedarik şirketlerinin sahip oldukları serbest tüketici portföyü oranında tedarikçilere dağıtılmaktadır. Diğer bir ifadeyle, YEK maliyeti tüm elektrik kullanıcılarına değil, sadece serbest tüketici hakkını kullanan tüketiciler üzerine dağıtılmaktadır. Bu durumun elektrik perakende satış faaliyeti bakımından iki sonuca neden olduğu söylenebilir. Bunlardan ilki bütün yükün tedarikçilere ve dolayısıyla serbest tüketicilere aktarılması ile tedarikçilerin serbest tüketicilere fayda sağlayabilecekleri marjın daralmasıdır. Nitekim, PTF'nin üzerine YEK maliyeti eklendiğinde tarifenin altında teklif vermenin son dönemde oldukça güçleştiğine ilişkin grafikler yukarıda gösterilmiştir.
- (53) İkinci husus ise serbest tüketici hakkını kullanan ve kullanmayan tüketicilere ilişkindir. YEK mekanizması ülkemizin yenilenebilir enerjiye dayalı üretimini artırmak ve bununla bağlantılı olarak daha çevreci bir enerji politikası geliştirmek için gündeme gelmiştir. Diğer bir ifadeyle, söz konusu mekanizma tüm topluma fayda yaratmak için getirilmiştir. YEK maliyetinin mevcut bölüşüm mekanizması nihai tüketiciler arasında da dengesiz / adil olmayan bir yük paylaşımına yol açmaktadır. Zira serbest tüketici hakkına sahip olduğu halde bu hakkı kullanmayan ve oldukça yüksek tüketime sahip bir tüketici YEKDEM maliyetini üstlenmezken serbest tüketici hakkını kullanan bir başka ortalama tüketici bu maliyete katlanmaktadır. Söz konusu bölüşüm serbest tüketici hakkından yararlanmanın maliyetini artırıcı niteliktedir. Bu çerçevede hali hazırda bilinç seviyesi düşük olan tüketicilerin serbest tüketici hakkından yararlanmak için ek bir maliyetle karşılaşması, tüketicilerin tedarikçisini seçme hakkını kullanması karşısında caydırıcı bir etken olarak işlev gösterecek, bu kapsamda serbestleşme sürecini olumsuz yönde etkileyebilecektir. Başka bir deyişle, uygulamaya konan iki enerji politikasının sonuçları birbirini negatif etkileyebilecektir.
- (54) GTŞ'ler, sorumlu oldukları elektrik bölgeleri bakımından sahip oldukları müşteri merkezleri ve yerleşik şirket olmalarına bağlı marka imajları aracılığıyla müşterileri kolay bir şekilde ikna edebilmektedir. Öte yandan BTŞ'ler, genel anlamda marka imajından yoksun bulunmaktadır. Buna ek olarak BTŞ'lerin müşteri kazanmak için sıfırdan bayi ağı kurması ve satış/pazarlama harcaması yapması gerekmektedir. Yukarıda verilen tarife-PTF/YEK ilişkisindeki son dönemlerdeki seyir göz önünde bulundurulduğunda BTŞ'lerin perakende piyasasında faaliyette bulunmalarının GTŞ'lere nazaran daha zorlaştığı söylenebilir.
- (55) Müşteri gruplarının özelliklerine bakıldığında, sanayi müşterileri elektrik piyasasındaki serbestleşme konusundaki en bilinçli grup olarak kabul edilmektedir. Sanayi müşterileri elektrik hizmetini bir girdi olarak algılamakta, bu anlamda piyasadaki birçok oyuncudan teklif alarak en uygun teklifi bulmaya çalışmaktadır. Mesken müşterileri ise sanayi müşterilerinin tam aksine bilinç seviyesi en düşük olan müşteri grubudur. Buna ek olarak bu grupta yer alan müşteriler daha az sayıda farklı tedarikçiye ulaşabilmekte ve fiyata ilişkin hassasiyetleri düşük olmaktadır. Ticarethane müşterileri açısından bakıldığında, bu grupta bulunan müşterilerin davranışları yıllık tüketim miktarı arttıkça sanayi grubu ile benzerlik göstermekteyken yıllık tüketim miktarı azaldıkça mesken grubu ile benzerlik göstermektedir.

18-06/101-52

- (56) Ticarethane müşterileri yerleşik şirketler dışında kalan tedarikçilere geçiş yapma konusunda en aktif olan grubu oluşturmaktadırlar. Yüksek tüketime, piyasa hakkında bilince ve fiyat hassasiyetine rağmen sanayi müşterilerinin en aktif müşteri grubu olmamasının temel sebebinin mesken ve ticarethane tarifelerine göre düşük olan sanayi tarifesinin varlığı olduğu söylenebilir. Tarifelerin ayrıntısına aşağıdaki grafikte yer verilmektedir.

Grafik 10: Dağıtımdan Sisteme Bağlı Olan Mesken, Ticarethane ve Sanayi Tarifelerin Alt Kırılımları



- (57) Grafikten de görüleceği üzere, elektrik bedelinin kendisi tüketiciler tarafından ödenen nihai tutarın yaklaşık %50'sine tekabül etmektedir. Elektrikliğini serbest tüketici hakkını kullanarak ikili anlaşmalarla alan son kullanıcıların da dağıtım bedeli, enerji fonu, TRT payı, BTV ve KDV gibi kalemleri ödemeye devam ettiği göz önünde bulundurulduğunda, serbestleşme kapsamında tedarikçiler, tüketicilere toplam fatura bedeli üzerinden değil tüketicilerin toplam maliyetinin yaklaşık %50'si üzerinden fayda sağlayabilmektedir.

- (58) Türkiye elektrik perakende satış piyasasına ilişkin olarak önemli olan bir diğer husus da son kaynak tedarik mekanizmasının varlığıdır. Son kaynak tedariki, serbestleşen elektrik piyasasında serbest tüketici olarak herhangi bir tedarikçiden elektrik hizmeti temin ettiği tedarikçisi iflas etmiş olan, bahse konu tedarikçinin birtakım mevzuatsal yükümlülüklerini yerine getirememiş olması nedeniyle aynı tedarikçinin portföyü boşaltılmış olması nedeniyle açığa çıkan veya kendisine elektrik sağlayacak uygun tedarikçi bulamayan tüketicilerin korunması amacıyla geliştirilmiş bir mekanizmadır. Tanımından da anlaşılacağı üzere, son kaynak tedariki esasen süreklilik arz eden bir duruma değil tedarikçinin iflas etmesi veya tüketicinin tedarikçi bulamaması gibi istisnai bir durumda elektrik hizmetinin sürekliliğini korumaya yönelik olarak işleyen bir sisteme işaret etmektedir. Bu sebeple söz konusu mekanizma çerçevesinde oluşturulan fiyatlama, teorik olarak piyasada oluşan fiyatların ciddi anlamda üzerinde belirlenmekte, bu şekilde tüketicileri serbestleşen piyasadaki elektrik almaya yönlendirmekte, hatta zorlamaktadır.
- (59) Son kullanıcılara yapılan satışlarla ilgili olan bir diğer kavram varsayılan tedarikçi kavramıdır. Söz konusu kavram son kaynak tedariki kavramı ile karıştırıldığından, varsayılan tedarikçi kavramını kısaca açıklamak yerinde olacaktır. Elektrik piyasalarının serbestleştirilmesi uzun bir süreç içinde gerçekleştirilmektedir. Elektrik piyasasındaki serbestleşmenin önemli parçalarından olan tüketicilere kendi tedarikçisini seçme hakkı tanınmasını ani bir şekilde tüm tüketicilere yaymak, işleyişin doğasına ters gelmekte ve reform çabalarını sekteye uğratabilmektedir. Dolayısıyla son kullanıcılara kendi tedarikçisini seçme hakkı belli limitler dâhilinde ve aşama aşama verilmektedir. Öte yandan son kullanıcılara fayda sağlamak amacıyla yapılan ve düzenlenen bir yapıdan serbest bir yapıya geçişi öngören süreçte tüketicilerin zarar görmemesi için tüketicilerin yeterince bilinçli hale gelene kadar korunması gündeme gelmektedir. Bu çerçevede kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olmasına rağmen tedarikçisini değiştirmek istemeyen veya başka bir tedarikçiyle anlaştıktan sonra tedarikçisi ile sorun yaşayan tüketicileri korumak amacıyla varsayılan tedarikçi mekanizması geliştirilmiştir.
- (60) Varsayılan tedarikçi, son kaynaktan farklı olarak serbestleşme sürecinin tamamlanmasına kadar tüketicilerin mağdur edilmesini önlemek amacıyla geliştirilen bir mekanizmadır. Ayrıca yine son kaynak tedarikinden farklı olarak varsayılan tedarikçiye ilişkin yapılan fiyat düzenlemeleri tüketiciyi cezalandırmaya yönelik değildir. Bu nedenle varsayılan tedarikçi için öngörülen tarifeler son kaynak tedariki için öngörülen tarifelere göre daha düşük olmaktadır.
- (61) Son kaynak tedariki 6446 sayılı Kanun'da "*serbest tüketici niteliğini haiz olduğu halde elektrik enerjisini, son kaynak tedarikçisi olarak yetkilendirilen tedarik lisansı sahibi şirket dışında bir tedarikçiden temin etmeyen tüketicilere elektrik enerjisi tedariki*" şeklinde tanımlanmıştır. Tanımda yer verilen hususların son kaynak tedarikinden ziyade varsayılan tedarikçiye yönelik olduğu görülmektedir. Ancak fiili durumda tedarikçisi iflas eden, kendisine tedarikçi bulamayan ve başka bir tedarikçiden elektrik almayı tercih etmeyen tüketicilerin hepsi 6446 sayılı Kanun'da tanımlanan son kaynak tedariki çerçevesinde elektrik almaktadır. Başka bir ifadeyle son kaynak tedariki ile varsayılan tedarikçi kavramları Türkiye elektrik piyasası bakımından fiili anlamda çakışık durumdadır. Ülkemizdeki piyasa yapısı kapsamında son kaynak tedariki hizmeti GTŞ'ler aracılığıyla sağlanmaktadır.

- (62) Faturalama veya ödeme bildirimi, elektrik perakende satışı kapsamında kritik önemi haiz bir müessesedir. Öyle ki, müşteriler faturalar üzerinden aylık olarak gerçekleştirdikleri toplam tüketimlerini, tüketimlerinin gündüz/puant/gece kırılımlarını, hangi dönem için birim başına ne kadar maliyete katlandıklarını ve dağıtım hizmet bedeli gibi diğer kalemleri görme şansı bulmaktadır. Esasen bir tüketicinin abonelik hizmeti kapsamında elektrik enerjisi hizmeti satın alması ile bir mağazada alışveriş yapması arasında salt bir mal veya hizmet tüketimi yapılması bakımından bir fark bulunmamakla birlikte, yapılan tüketim ve satın almaya ilişkin değerlendirme ve seçim mekanizmalarının işletilmesi noktasında büyük farklar bulunmaktadır.
- (63) Davranışsal iktisat bağlamında talep taraflı piyasa aksaklıkları kısmında daha ayrıntılı şekilde yer verileceği üzere, mağaza alışverişi esnasında tüketim ve satın alma ile bunlara ilişkin değerlendirme ve seçim yapma mekanizması örtüşen şekilde işletilirken, abone hizmetleri kapsamında tüketim ve satın alma ile bunlara ilişkin değerlendirme – seçim yapma mekanizmaları eş anlı işletilememektedir. Öyle ki ihmalkâr ve dikkatsiz bir tüketici için bu mekanizmalar çok uzun süreler boyunca bile hiç işletilmeyebilecek olmakla birlikte, bu mekanizmaların işletilmesini tetikleyecek en temel uyarıcı esasen faturalandırma hizmetidir. Tüketici, faturalandırma hizmeti aracılığıyla en azından gerçekleştirmiş olduğu tüketime dair bilgileri ve bu tüketimin koşullarını görebilmektedir. Dolayısıyla faturalama ve ödeme bildirimi hizmetlerinin en ideal şekilde, düzenli bir şekilde ve eksiksiz bir içerikle tesis edilmesi büyük önem arz etmektedir.
- (64) Öte yandan, faturalarda yer alan tüketimler ve ilgili fiyatlandırmalar, ilgili müşteriye teklif vermek isteyen tedarikçiler için de önem arz etmektedir. Böylece bir tedarikçi, ilgili müşterinin tüketim alışkanlıklarına göre mevcut tedarikçiden daha uygun fiyat teklifleri sunabilecek ve dolayısıyla tüketiciler daha düşük fiyatlardan ve daha kaliteli hizmetlerden yararlanabileceklerdir.

I.3. İlgili Pazar

- (65) Daha önce de ifade edildiği üzere elektrik piyasasının değer zinciri; üretim, iletim, toptan satış, dağıtım ve perakende satış gibi halkalardan oluşmaktadır. İşbu dosya kapsamında elektrik perakende satış faaliyetinde bulunan CK AKDENİZ ile elektrik dağıtım faaliyetinde bulunan AKDENİZ EDAŞ'ın davranışlarının inceleniyor olması nedeniyle elektrik dağıtım ve elektrik perakende satış piyasalarında ilgili pazar değerlendirmesi yapılmaktadır.

I.3.1. Elektrik Dağıtım Faaliyetine İlişkin İlgili Pazar

I.3.1.1. İlgili Ürün Pazarı

- (66) Elektrik dağıtım hizmeti serbestleşme süreci kapsamında özelleştirilen fakat doğal tekelleşme niteliği dolayısıyla serbestleştirilmeyen ve düzenlenen bir faaliyet alanıdır. Elektrik dağıtım hizmeti temel olarak, iletim şebekesinden gelen elektriğin trafo merkezinde geriliminin düşürülmesinden son kullanıcıya ulaştırılmasına kadar ki süreci kapsayan bir hizmettir.
- (67) Elektrik dağıtım hizmetinin rekabete kapalı bir alan olması ve tekelleşme düzenlemelere tabi bulunması nedeniyle "elektrik dağıtım hizmeti" ilgili ürün pazarı olarak tanımlanmıştır.

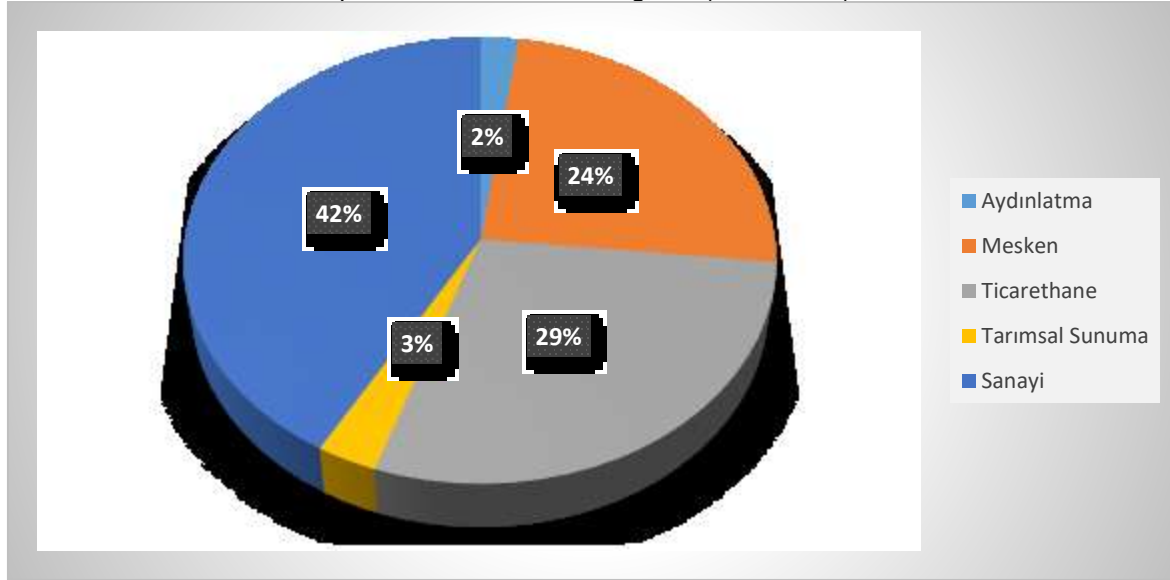
I.3.1.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (68) Ülkemiz 21 ayrı elektrik dağıtım bölgesine ayrılmış olup her bir bölgede ilgili dağıtım şirketi elektrik dağıtım hizmeti vermek için münhasıran yetkilendirilmiştir. Bu kapsamda elektrik dağıtım hizmeti bakımından AKDENİZ EDAŞ'ın münhasıran yetkili bulunduğu "Antalya, Isparta ve Burdur illeri" ilgili coğrafi pazar olarak tanımlanmış olup dosya kapsamında Akdeniz elektrik dağıtım bölgesi olarak da ifade edilmektedir.

I.3.2. Elektrik Perakende Satış Faaliyetine İlişkin İlgili Pazar

- (69) Elektrik piyasasının serbestleşme sürecinde elektrik perakende satış faaliyeti, yapılan özelleştirmeler, son kullanıcıya tedarikçisini seçme hakkı tanınması ve özel sektörün katılımcı olarak piyasaya dahil olmasıyla rekabete açılmıştır.
- (70) Elektrik perakende satış piyasasında son kullanıcı olarak mesken, ticarethane, sanayi, tarımsal sulama ve aydınlatma müşterileri bulunmaktadır. Son kullanıcıların 2016 yılındaki tüketim oranlarına aşağıdaki grafikte yer verilmektedir.

Grafik 11: Son Kullanıcı Gruplarına Göre Tüketim Dağılımı (mWh/2016)



Kaynak: EPDK Aylık Elektrik Sektör Raporları

- (71) Türkiye'de elektrik tüketimi bakımından en büyük müşteri grubu, %42'lik pay ile sanayi grubudur. Sanayi grubunu %29'luk pay ile ticarethane takip etmektedir. Üçüncü sırada ise toplam tüketim içindeki payı %24 olan mesken grubu bulunmaktadır. Grafikten de anlaşılacağı üzere, aydınlatma ve tarımsal sulama tüketimleri perakende piyasasında marjinal bir paya sahiptir. Buna ek olarak aydınlatma hizmeti tüm topluma sunulmakta, söz konusu hizmet kapsamında tüketilen elektriğin maliyeti Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB) ile belediyeler tarafından karşılanmaktadır. Dolayısıyla elektrik perakende piyasasına ilişkin yapılacak analizlerde aydınlatma ve tarımsal sulama tüketimleri dışarıda bırakılarak mesken, ticarethane ve sanayi gruplarına odaklanılmıştır.

- (72) Türkiye elektrik perakende satış piyasasında ikili bir yapı bulunmaktadır. İkili yapının ilk kısmı EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitinin altında tüketimi bulunan, diğer bir ifadeyle hiçbir şekilde ikili anlaşma yapma imkânı bulunmayan tüketicilerden oluşurken, piyasanın ikinci kısmı ise anılan serbest tüketici limitinin üzerinde tüketimi bulunan tüketicilerden oluşmaktadır.
- (73) Piyasanın rekabete kapalı bölümü olarak nitelendirilebilecek ilk bölümde elektrik tedariki son kaynak tedariki kapsamında münhasıran GTŞ'ler tarafından düzenlenen tarifeler üzerinden yapılmaktadır. Piyasanın rekabete açık kısmında ise elektrik tedariki GTŞ'ler veya BTŞ'ler tarafından ikili anlaşmalarla veya düzenlenen tarifeler üzerinden yapılabilmektedir. Bahsi geçen yapıdan dolayı elektrik perakende satış piyasasının serbest tüketici limiti altında kalan tüketiciler ve bu limitin üzerinde kalan tüketiciler olarak analiz edilmesi gerekmektedir.

I.3.2.1. Serbest Tüketici Limitinin Altında Kalan Tüketiciler Bakımından İlgili Pazar

I.3.2.1.1. İlgili Ürün Pazarı

- (74) 6446 sayılı Kanun'un "Toptan ve Perakende Satış Faaliyetleri" başlıklı 10. maddesinin dördüncü fıkrasında; "(...) *Görevli tedarik şirketi, ilgili dağıtım bölgesinde bulunan serbest tüketici olmayan tüketicilere Kurul tarafından onaylanan perakende satış tarifeleri üzerinden elektrik enerjisi satışı yapar.*" hükmü yer almaktadır. Söz konusu hüküm çerçevesinde GTŞ'lerin serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılacak elektrik tedariki üzerinde yasal bir tekel hakkı bulunduğu anlaşılmaktadır.
- (75) Bu nitelikteki tüketicilerin alternatif tedarik kaynaklarına ulaşma durumu olmadığından, "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerle yapılan elektrik perakende satışı" ayrı bir ilgili ürün pazarı olarak belirlenmiştir. Bu noktada söz konusu pazar kapsamında mesken, ticarethane ve sanayi bazında bir ayırım yapılmasının gerekip gerekmediği de incelenmelidir.
- (76) Mesken, ticarethane ve sanayi tüketicileri farklı tarifelere tabi durumdadırlar ve bu bağlamda farklı fiyatlar üzerinden elektrik tüketmektedirler. Ayrıca söz konusu tüketicilerin tüketim hacimleri de birbirinden farklılaşmaktadır. Bu farklılıklara dayanarak işbu pazar kapsamında mesken, ticarethane ve sanayi kırımlarına gitmek serbest tüketici limitinin 25.000 kWh seviyesinde olduğu dönemlerde¹⁶ mantıklı olabileceksede, limitin 5.000 kWh'a ve daha da altında düştüğü 2013-2017 dönemi ve sonrası için limit altı durumda bulunan tüketicilerin tüketimlerinin birbirinden farklılaştığını iddia etmek zordur. Ayrıca limit altı tüketicilerin yasal olarak sadece ilgili GTŞ'den alım yapmak zorunda olması ilgili pazarı mesken, ticarethane ve sanayi şeklindeki alt gruplara ayırmayı engellemektedir¹⁷.

¹⁶ Söz konusu dönemlerde serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerin tüketimleri ve yaklaşımları birbirinden farklılaşabilmektedir.

¹⁷ Serbest tüketici limitinin sıfıra indirilmesi sonucunda oluşacak piyasa yapısında limit altı tüketici kavramı olmayacağından böyle bir pazar tanımına da gerek olmayabilecek, son kaynak tedarik tarifesine ve/veya sosyal tarifelere tabi olacak tüketiciler bakımından farklı pazar tanımları gündeme gelebilecektir.

I.3.2.1.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (77) 6446 sayılı Kanun'un 10. maddesinin dördüncü fıkrası dikkate alındığında serbest olmayan tüketicilerin ilgili dağıtım bölgesinde bulunan GTŞ'den elektrik almak durumunda oldukları anlaşılmaktadır. CK AKDENİZ Antalya, Isparta ve Burdur illerinde GTŞ olarak faaliyet gösterdiğinden, serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerle yapılan elektrik perakende satışı bakımından "Antalya, Isparta ve Burdur illeri" ilgili coğrafi pazar olarak belirlenmiştir.

I.3.2.2. Serbest Tüketici Limitinin Üstünde Kalan Tüketiciler Bakımından İlgili Pazar

I.3.2.2.1. İlgili Ürün Pazarı

- (78) Mesken, ticarethane ve sanayi müşteri grupları tarife bazında kendi içinde alt gruplara ayrılmaktadır. Örneğin, mesken grubu normal meskenler ile şehit aileleri ve gaziler olmak üzere iki ayrı fiyatlandırmaya tabi tutulmaktadır. Şehit aileleri ve gaziler için oluşturulmuş olan tarife yüksek oranda sübvansede edildiğinden¹⁸ bu grubun piyasada faaliyet gösteren tedarikçiler açısından ticari olmadığı, bu sebeple de elektrik piyasası için yapılacak olan analizlerden çıkarılabileceği değerlendirilmektedir.

Sanayi Grubu

- (79) Sanayi grubu müşteriler sayaç sayısı olarak en küçük grup olmakla birlikte, Grafik 11'den de görülebileceği üzere tüketim baz alındığında en büyük grubu oluşturmaktadırlar. Sanayi grubu müşterileri yüksek hacimli tüketime sahip olmaları nedeniyle elektrik hizmetini ciddi bir maliyet kalemi olarak görmektedir. Bu kapsamda sanayi müşterilerinin fiyat esneklerinin yüksek olduğu ve piyasadaki en iyi fiyatı aradıkları söylenebilir. Elektrik maliyetlerinin aşağıya çekilmesi ve en iyi fiyattan elektrik tedarik edilmesi açısından bazı büyük ölçekli sanayi müşterileri bünyelerinde bu konuya ilişkin özel birimler¹⁹ de oluşturulabilmektedir. Öte yandan, çok yüksek tüketimli müşteriler daha ucuz elektriğe ulaşmak ve olası kesintilerin önüne geçmek amacıyla kendi santrallerini kurabilmektedir.
- (80) Fiyat faktörünün dışında elektrik arzının sürekliliği sanayi müşterisi bakımından hayati bir önem taşımaktadır²⁰. Bu çerçevede özellikle özel trafoya sahip müşteriler için özel trafonun ve diğer tesislerin bakımının önemli hale geldiği bilinmektedir.
- (81) Sanayi müşterilerinin bir diğer özelliği, elektrik enerjisi taleplerinin esnek olabilmesidir. Öyle ki, bir sanayi müşterisinin üretimini gündüz (06.00-17.00), puant (17.00-22.00) ve gece (22.00-06.00) saatleri arasında kaydırabilmesi mümkün olabilmektedir²¹.

¹⁸ Elektriğin kWh birim fiyatı normal mesken ve ticarethane tarifelerinde 0,214074 TL, tek terimli alçak gerilim sanayi ile çift terimli orta gerilim sanayi tarifelerinde 0,205219 TL iken, şehit aileleri ve gaziler için oluşturulan tarifede 0,077000 TL'dir.

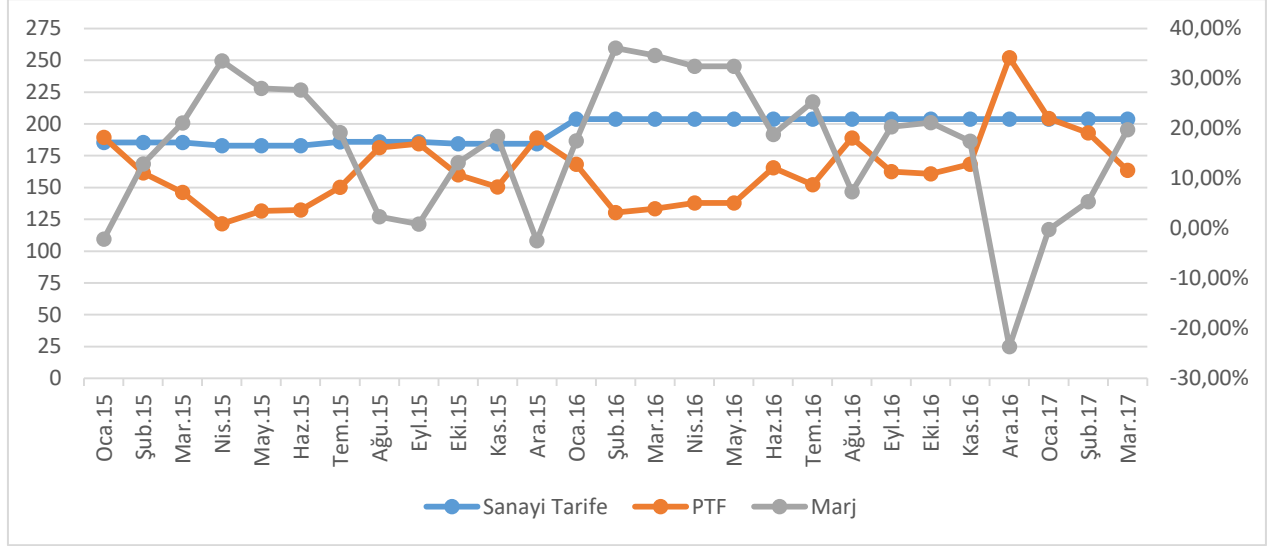
¹⁹ Teşebbüslerin sadece elektrik tedariki üzerine çalışan (elektrik fiyat ve yük analizi yapan, enerji verimliliği ile ilgilenen) bölümleri söz konusu özel birimlere örnek olarak verilebilecektir.

²⁰ Günümüz dünyasında elektrik hizmeti tüm son kullanıcılar için olmazsa olmaz durumdadır. Ancak bir mesken veya ticarethane müşterisi elektrik arzının tekrar başlamasıyla günlük rutinine hemen dönebilirken, sanayi müşterisi kullandığı makine-teçhizatı kesintinin ardından devreye sokmak için uzun sürelere ihtiyaç duyabilmektedir. Bu kapsamda elektrik kesintisinin etkisi kesintinin giderilmesinden sonra da devam edebilmektedir.

²¹ Diğer müşteri gruplarının tüketimlerini başka zaman aralıklarına kaydırma istekliliği ve olanağı çok daha sınırlıdır. Örneğin bir bakkalın hizmet verdiği saatleri gündüz ve puant saatlerden gece saatlerine çekme şansı yoktur.

- (82) Sanayi grubu müşteriler, sahip oldukları yüksek bilinç seviyesi ve buna bağlı fiyat hassasiyeti ile esnekliğine rağmen ancak %73,14 oranında piyasadan elektrik almaktadır. Bu duruma birtakım sanayi müşterilerinin piyasadan elektrik almamayı tercih etmeleri ile sanayiye teşvik etme amacıyla düşük belirlenmiş olan sanayi tarifesinin yol açtığı söylenebilir.
- (83) Aşağıdaki grafiklerde gündüz, puant, gece ve tek zamanlı tarifeler²² ile ilgili zamanlardaki PTF ve YEK maliyeti gösterilmektedir.

Grafik 12: Ocak 2015-Mart 2017 Gündüz Saatlerinde PTF, Gündüz Sanayi Tarifeleri ve Marj²³ (TL/mWh)



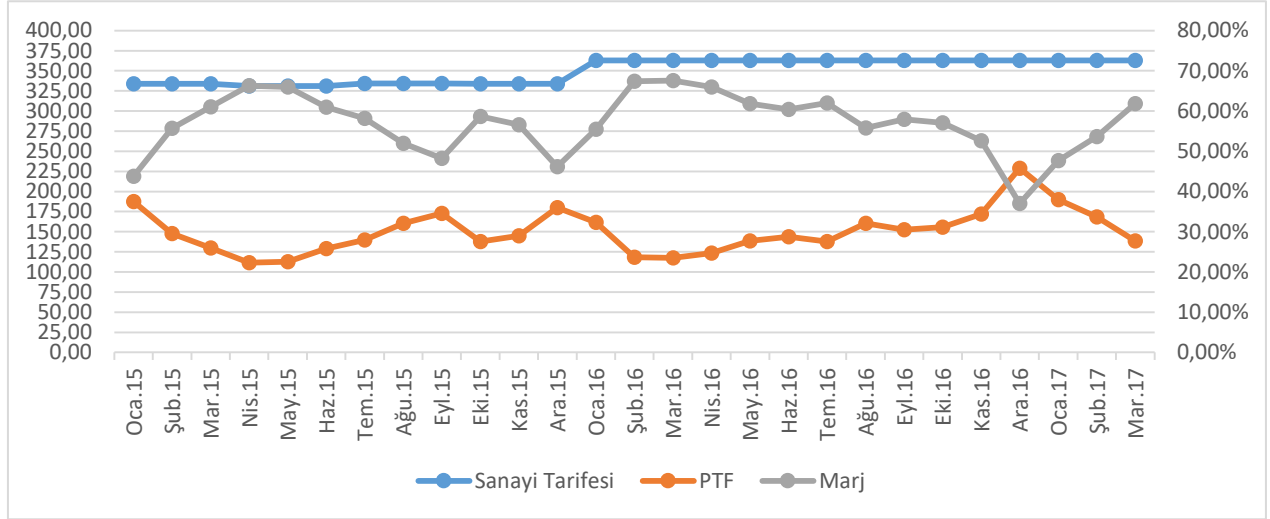
Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (84) Daha önce de ifade edildiği üzere, tavan fiyat olarak kabul edilebilecek tarife fiyatı ile piyasa oyuncularının maliyet göstergesi olarak düşünülebilecek olan PTF arasında kalan marj piyasa oyuncuların hareket alanını oluşturmaktadır. Grafikten görüleceği üzere, gündüz saatleri bakımından (06.00-17.00) PTF ile tarife arasındaki marj bahar aylarında artış gösterirken Temmuz-Ağustos ve Aralık-Ocak dönemlerinde tedarikçilerin hareket edebileceği alan iyice daralmakta ve hatta bazı dönemlerde tedarikçilerin gösterge maliyeti fiili tavan fiyatının da üstüne çıkmaktadır. Söz konusu marjın bahse konu dönem aralığında maksimum %36 ve minimum -%23 bandında düzensiz seyir izlediği ve özellikle 2016 Kasım'dan itibaren önceki dönemlere göre çok daha dramatik düşüşler gösterdiği görülmektedir.

²² Tarifeler nihai tarifeler olmayıp tarifenin içinde yer alan elektrik perakende satış bedelidir.

²³ Marj, tarife ile piyasada oluşan PTF arasında kalan kısmı göstermektedir. Tedarikçilerin kar etmeleri ve tüketicilere indirim sağlamaları bu marj dahilinde olmaktadır.

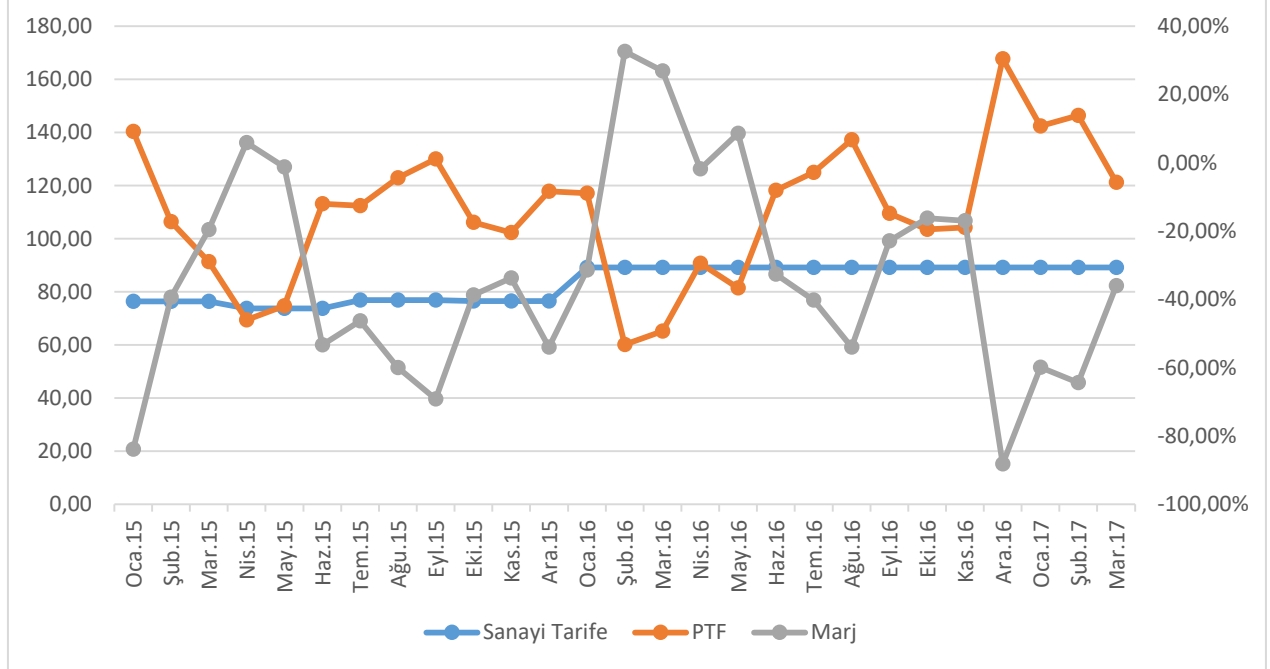
Grafik 13: Ocak 2015- Mart 2017 Dönemi Puant Saatlerinde PTF, Puant Sanayi Tarifeleri ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (85) Grafikten de görüleceği üzere, puant saatlerinde (17.00-22.00) tarife ile PTF arasındaki makas gündüz ve gece saatlerine göre daha geniş olup bahse konu dönem aralığında minimum %37 maksimum %67,5 aralığında bir seyir izlemektedir. Ancak puant saatleri açısından oluşan marj, gece ve gündüz bakımından oluşan marj ile benzer bir eğilime sahiptir. Bu durumun temel sebebinin PTF'nin gündüz, gece ve puant saatler için aynı mevsimselliği göstermesi olduğu değerlendirilmektedir. Bu sebeple tedarikçilerin hareket alanları Temmuz-Ağustos ve Aralık-Ocak dönemlerinde daralmakta özellikle bahar aylarında da (Mart-Nisan-Mayıs) genişlemektedir.

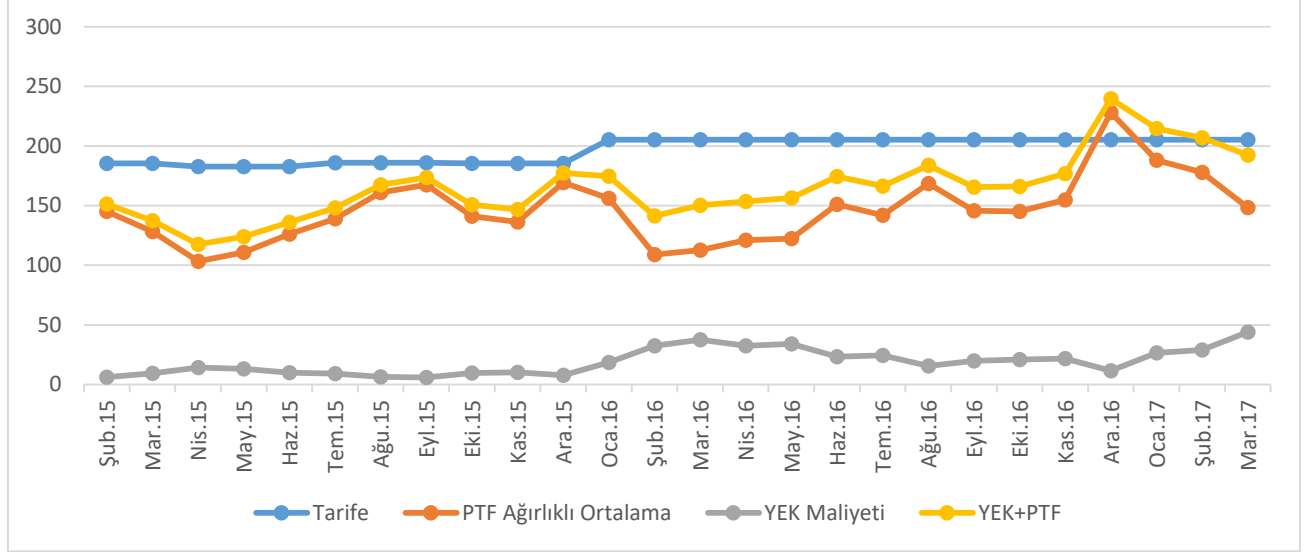
Grafik 14: Ocak 2015- Mart 2017 Dönemi Gece Saatlerinde PTF, Gece Sanayi Tarifeleri ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (86) Gündüz saatlerinde dönem dönem eksiye düşmekle birlikte tedarikçilerin genelde pozitif bir marja sahip olduğu anlaşılmaktadır. Puant saatlerinde ise devamlı olarak pozitif marj olduğu görülmektedir. Ancak talebin en düşük olduğu gece saatleri bakımından (22.00-06.00) tam tersi bir durum bulunmaktadır. Grafikte görüleceği üzere, istisnai durumlar²⁴ haricinde PTF sürekli olarak gece tarifesinin üzerinde seyretmekte ve marj bahar dönemleri dışında önemli oranda negatif seyretmektedir.

Grafik 15: Şubat 2015- Şubat 2017 Döneminde PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Sanayi Tarifesi (TL/mWh)

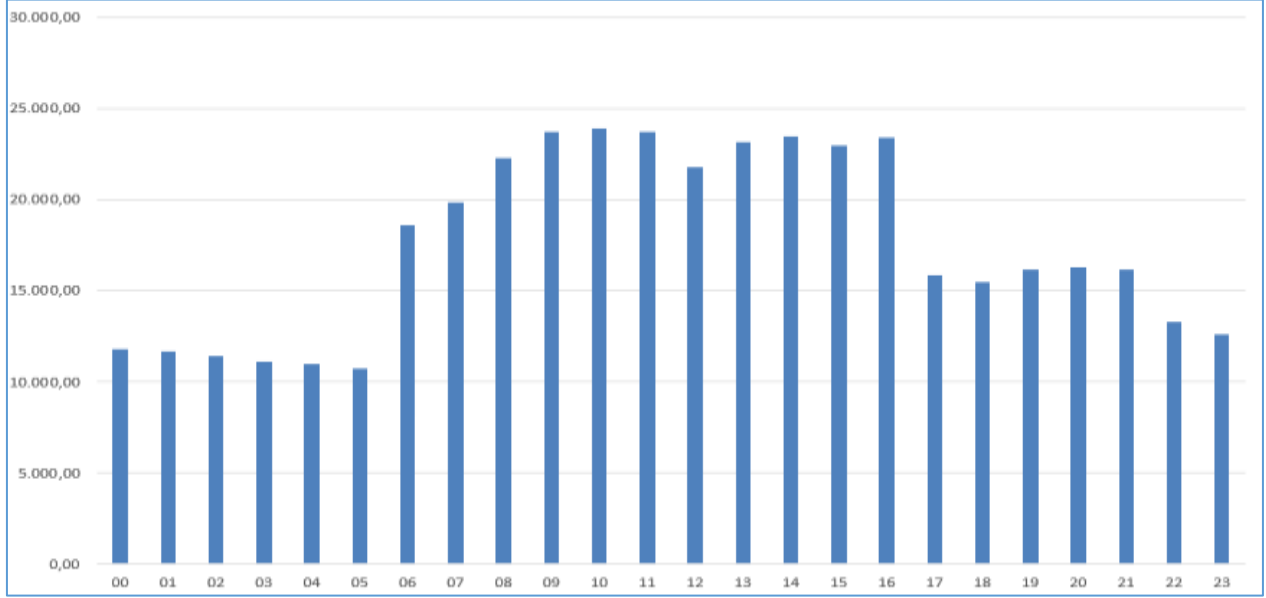


Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (87) Tek zamanlı tarife ile PTF kıyaslamasında da gece, gündüz ve puant saatlere ilişkin yapılan kıyaslamada ortaya çıkan sonuçlarla benzerlik olduğu görülmektedir. Bu bağlamda Temmuz-Ağustos ile Aralık-Ocak dönemlerinde tarife ile oluşan PTF arasındaki marj daralırken hatta negatife dönüşürken, bahar aylarında söz konusu marj genişlemektedir.
- (88) Tarife ile PTF-YEK maliyeti arasındaki marja ek olarak sanayi müşterilerinin sahip olduğu yük eğrisi de önemlidir. Bu bağlamda Akdeniz elektrik dağıtım bölgesindeki sanayi müşterilerinin ortalama yük eğrisine aşağıda yer verilmektedir.

²⁴ Bahsi geçen istisnai durum Mart-Nisan aylarında hidroelektrik santrallerden gelen arz artışından kaynaklanmaktadır.

Grafik 16: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde 2016 Yılında Sanayi Müşterilerinin Ortalama Yük Eğrisi



Kaynak: EPIAŞ

- (89) Grafikten de görüleceği üzere, Akdeniz bölgesindeki sanayi müşterilerinin ortalama tüketimleri gündüz saatlerinin içinde kalan 08.00-16.00 aralığında yoğunlaşmaktadır. Bu durumun, tedarikçilerin sahip oldukları marj ile birlikte dikkate alındığında, portföyünde baz yük²⁵ santral (kömür ve barajsız hidroelektrik)²⁶ bulunmayan tedarikçilerin sanayi grubu müşterilerine teklif vermelerini zorlaştırdığı değerlendirilmektedir²⁷. Öte yandan sanayi müşterilerinin üretimlerini gece saatlerine kaydırabilme esnekliğine sahip olması, bu müşteri grubunu portföyünde baz yük santrali bulunan tedarikçiler için cazip kılmaktadır.
- (90) Bir tedarikçinin bir müşteriye teklif sunmasında müşterinin kendisine ve bilgilerine erişmek kritik rol oynamaktadır. Öyle ki, bir tedarikçinin teklifini oluşturması için müşterinin tüketim alışkanlıklarını²⁸ bilmesi, oluşturacağı teklifi müşteriye sunabilmesi içinse müşterinin adresi ve telefon numarası gibi bilgilere sahip olması gerekmektedir.

²⁵ Mevsimsel olarak genelde sonbahar ayları, gün içinde de genellikle gün doğumu öncesi gibi zaman dilimlerinde oluşan düşük talep "baz yük" olarak adlandırılmaktadır (YÜCEL C. Y., (2012), Elektrik Üretiminde Hakim Durumun Tespiti, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezi, Rekabet Kurumu, Ankara).

²⁶ Söz konusu santrallerin devreye girip çıkmaları zaman almaktadır. Bu sebeple söz konusu santraller üretimlerini durdurmamak için çok düşük fiyatlarda elektrik üretimi gerçekleştirebilmektedir.

²⁷ Söz konusu maliyete tedarikçinin yapacağı satış, pazarlama, ön ve arka ofis uygulamalarının maliyetleri eklendiğinde sanayi müşterisine teklif verme maliyeti daha da artmaktadır.

²⁸ Tüketim alışkanlığı, müşterinin hangi saat dilimlerinde ne kadar elektrik tükettiği, tüketimini başka zaman dilimlerine kaydırıp kaydıramayacağı, kaydırabileceği ve ödeme alışkanlıkları gibi hususları kapsamaktadır.

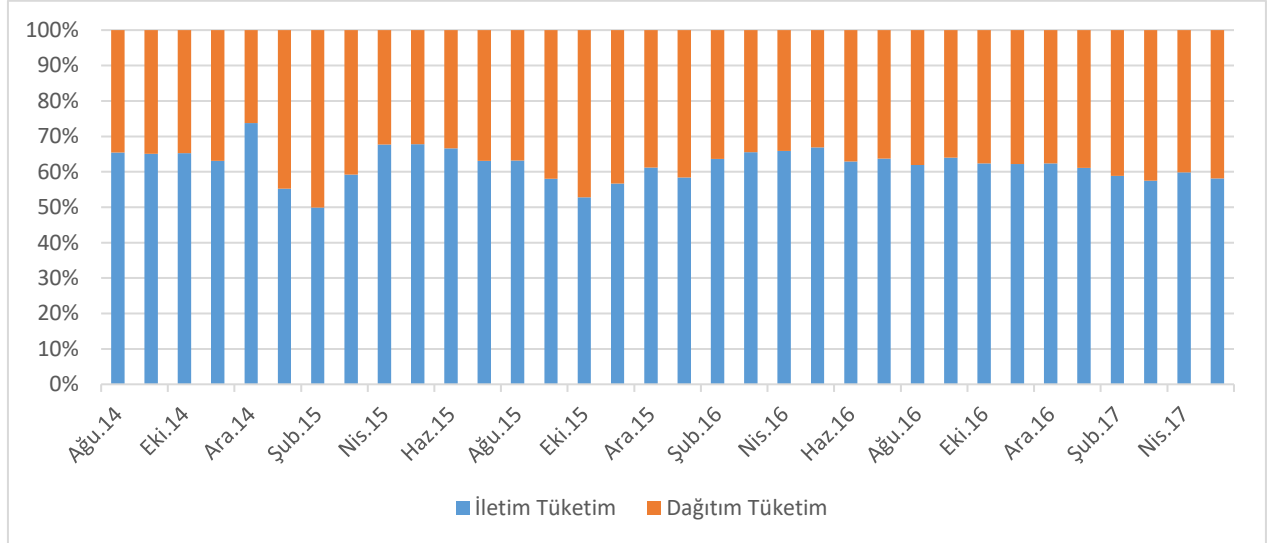
- (91) Daha önce de belirtildiği üzere, sanayi müşterileri kendileri için önemli bir girdi maliyeti oluşturan elektrik maliyetini asgari seviyeye indirmeye çalışmaktadır. Bu sebeple sanayi müşterileri, tedarikçilerden daha iyi teklif alabilmek adına geçmiş tüketimlerini, tüketimlerin dağılımını düzenli olarak tutmakta ve bu verileri tedarikçilerle paylaşabilmektedirler. Buna ek olarak, sanayi grubu müşterileri piyasa araştırması yapıp tedarikçilerden teklif isteyerek ve farklı fiyat tekliflerini karşılaştırarak tedarikçilerin müşteriye erişme maliyetini azaltmaktadır. Öte yandan, sanayi müşterilerinin piyasayı bilmeleri, bilinçli olmaları ve birçok alternatif teklif alabilmeleri nedeniyle pazarlık güçlerinin yüksek olduğu söylenebilecektir. Bu kapsamda mevcut yapıda düşük sanayi tarifesinin, yüksek piyasa maliyetlerinin ve sanayi müşterilerinin yüksek pazarlık gücünün sanayi grubunun karlılığını bir tedarikçi için aşağıya çektiği değerlendirilmektedir.
- (92) Sanayi müşterilerinin tedarikçiler açısından sahip olduğu bir diğer özellik de dengeden sorumlu grup²⁹ kavramına ilişkindir. Piyasa katılımcıları sahip oldukları tüketim portföyü ve tedarik taahhütlerini, sahip oldukları üretim ve yapılan alımlarla denk tutmaya çalışmaktadırlar. Piyasa katılımcıları portföylerindeki eksikliği/fazlalığı ilk olarak GÖP'te gidermeye çalışmaktadır. GÖP'te portföyün denkleştirilememesi durumunda ilgili piyasa katılımcısı GİP'te işlem yaparak portföyünü denk hale getirme şansına sahip olmaktadır. GİP'te de denkleştirmenin gerçekleştirilememesi durumunda katılımcılar sahip oldukları talep ile üretim arasındaki dengesizliği DGP'de cezalı bir şekilde alım/satım yaparak gidermektedirler. Örneğin, bir piyasa katılımcısı tüketiminden fazla üretime sahip olduğu durumda (pozitif dengesizlik) elinde fazla bulunan elektriği piyasa fiyatının altında satmak durumunda kalırken, tüketimin üretimden fazla olması durumunda üretim açığını piyasa fiyatının üstündeki bir fiyattan temin etmek zorunda kalmaktadır. Anılan portföy dengesizliklerinin giderilmesi piyasa katılımcıları üzerinde ciddi bir mali yük oluşturabilmektedir. Dengeden sorumlu grup mekanizması piyasa katılımcılarına, GÖP'e gelmeden önce dengesizliklerini azaltma ve ek bir gelir elde etme fırsatı sunmaktadır.
- (93) Piyasadaki bir kısım katılımcılar yüksek üretim ve düşük tüketim portföyüne (uzun pozisyon), birtakım katılımcılar da düşük üretim ve yüksek tüketim portföyüne (kısa pozisyon) sahiptir. Bu çerçevede kısa ve uzun pozisyona sahip olan piyasa katılımcıları portföylerini, GÖP/GİP/DGP sürecinden önce dengeden sorumlu grup mekanizması kapsamında dengeleyebilmektedirler³⁰.

²⁹ Dengeden sorumlu grup, DUY'un 4. maddesinin (ö) fıkrasında; piyasa katılımcılarının piyasa işletmecisine bildirmek suretiyle oluşturdukları ve grup içinden bir piyasa katılımcısının grup adına denge sorumluluğuna ilişkin yükümlülükleri üstlenen grup olarak tanımlanmıştır.

³⁰ Üretimi 100 birim, tüketim portföyü 10 birim olan A piyasa katılımcısı ile üretimi 20 birim, tüketimi 60 birim olan B piyasa katılımcısı dikkate alındığında, A katılımcısı DGP'de 90 birim pozitif dengesizliğe düşerken, B katılımcısı da 40 birim negatif dengesizliğe düşecektir. Ancak A ve B katılımcıları birbirlerinin dengeden sorumlu grubu olduklarında, B katılımcısının 40 birimlik üretim açığı, A katılımcısının 90 birimlik üretim fazlasından kapatılacak ve A ile B'den oluşan dengeden sorumlu grubun dengesizliği 50 birim pozitif dengesizlik olarak gerçekleşecektir. Bu kapsamda 80 birimlik etkinlik sağlanmış olacaktır.

- (94) Sanayi müşterileri, hacim olarak yüksek tüketime sahip olmaları nedeniyle dengeden sorumlu grup mekanizmasının içinde yer alan tedarikçiler için önemlidir. Portföyünde sanayi grubu müşterisi bulunduran bir tedarikçi pozitif dengesizliği olan piyasa katılımcılarının dengeden sorumlu grubu olarak ilgili tedarikçinin pozitif dengesizliğini azaltması³¹ nedeniyle portföyünde sanayi müşteri bulunan tedarikçi, pozitif dengesizliği bulunan tedarikçiden ödeme alarak ek bir gelir elde edebilmektedir.
- (95) Genel olarak sanayi müşterileri tüketimlerini gün içinde kaydırabilme, tedarikçilere ek gelir yaratma imkânı sağlama ve satış ve pazarlama faaliyetleri bakımından kolay erişilme gibi nedenlerle tedarikçi açısından cazip olmakla birlikte, bu grupta yer alan müşterilerin pazarlık güçlerinin yüksek olması ve düşük sanayi tarifesinin varlığı bu segmentin kârlılığını azaltmaktadır.
- (96) Sanayi müşterilerinin özellikleri yukarıda belirtildiği gibi olmakla birlikte bağlanılan gerilim seviyesi sanayi müşterileri ve tedarikçiler için önemlidir. Bu durumun temel sebebi iletim seviyesinden (yüksek gerilimden) sisteme bağlı olan müşterilerin, nihai tarifede orta ve alçak gerilim için öngörülen dağıtım ve reaktif enerji bedeli gibi kalemlere tabi olmamasıdır. Öte yandan alçak ve orta gerilimden (dağıtım şebekesi) sisteme bağlanan sanayi müşterileri ise bahsi geçen maliyetlere tabi durumdadır. Bu sebeple iletim seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterileri dağıtım seviyesinden sisteme bağlı bulunan sanayi müşterilerine göre tedarikçiler için daha cazip hale gelmektedir.
- (97) Ayrıca iletim seviyesinden sisteme bağlanan sanayi müşterilerin tüketimleri dağıtım seviyesinden bağlı bulunan sanayi müşterilerinin tüketimlerine kıyasla çok daha yüksektir. Söz konusu durum aşağıdaki grafikten de görülebilecektir.

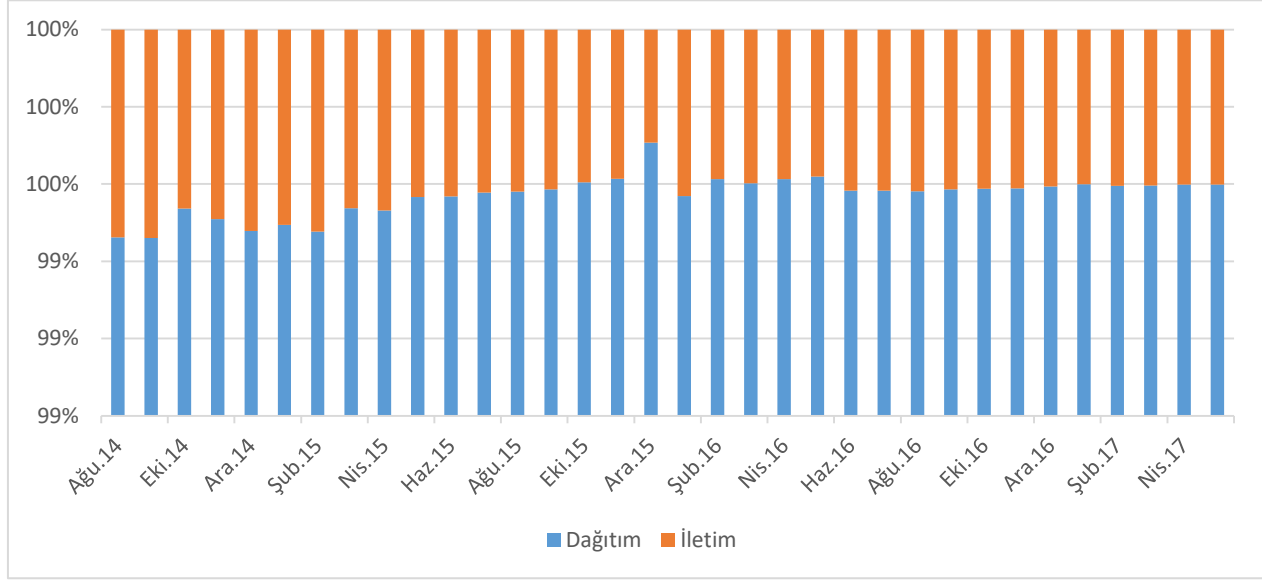
Grafik 17: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde İletim ve Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Tüketicilerin Tüketim Karşılaştırması (Ağustos 2014 -Mayıs 2017) (mWh)



Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

³¹ Diğer bir ifadeyle pozitif dengesizliğe sahip olan tedarikçinin fazla üretiminin en azından bir kısmını GÖP'te oluşan PTF'nin altında satmasını önlediği için.

Grafik 18: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde İletim ve Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Tüketicilerinin Sayaç Sayılarının Karşılaştırması (Ağustos 2014 -Mayıs 2017)



Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

- (98) Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde iletim seviyesinden sisteme bağlı bulunan altı müşteri bulunmasına rağmen söz konusu altı müşterinin tüketiminin sisteme dağıtım seviyesinden bağlı bulunan 1.490 adet müşterinin tüketiminden fazla olması, iletim müşterilerinin ne derecede büyük bir tüketime sahip olduğunu göstermektedir.
- (99) İletim ve dağıtım seviyesinden bağlı bulunan teşebbüsler arasındaki ciddi tüketim farkı ve iletim müşterilerinin dağıtım müşterilerinin katlanmak durumunda olduğu birtakım maliyetlere katlanmıyor olması nedeniyle sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış hizmeti bakımından ilgili pazar "iletimden bağlı sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış hizmeti" ve "dağıtımdan bağlı sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış hizmeti" olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

Ticarethane Grubu

- (100) Ticarethane grubu hem sayaç hem de tüketim miktarı bakımından en büyük ikinci müşteri grubudur. Bunun yanı sıra ticarethane müşterileri serbest tüketici hakkını kullanarak GTŞ'ler dışındaki şirketlerle en çok ikili anlaşma yapan gruptur³². Bir başka ifadeyle ticarethane grubunda yer alan müşteriler en aktif şekilde yerleşik şirketler dışında kalan tedarikçilere geçiş yapan müşterilerdir. Ticarethane grubu, müşterilere erişimin görece kolay olduğu ve sayaç sayısı bakımından riskin dağılmasına yardımcı olan³³ bir segmenttir. Bu bağlamda ticarethane grubu bir tedarikçinin pazara giriş yapması için kritik durumdadır.

³² Rekabet Kurumu Elektrik Sektör Araştırması, 2015.

³³ Tedarikçiler tahsilat riskini dağıtmak ve dengelemek adına portföylerinde bulunan her büyük ölçekli müşteriye karşılık olarak belli sayıda görece daha küçük ölçekli müşterileri portföyüne katmaya çalışmaktadır. Ticarethane grubu müşterileri söz konusu ihtiyacın en az maliyetle karşılandığı segment olarak karşımıza çıkmaktadır.

- (101) Ticarethane grubu müşterileri sanayi grubu müşterilerine benzer şekilde yekpare bir yapı sergilememektedirler. Ticarethane müşterilerinin yıllık tüketim seviyesi arttıkça elektrik tüketimini bir girdi olarak algılama eğiliminin dolayısıyla fiyat hassasiyetinin artış gösterdiği görülmektedir. Söz konusu durum aşağıdaki grafikten de anlaşılabilir.

Grafik 19: : Farklı Tüketim Kırılımlarında Ticarethane Müşterilerinin Tedarikçiler Bazında Dağılımı (Sayaç Bazında/ 2017 Mayıs³⁴)

(.....TİCARİ SIR.....)

- (102) Grafikten de görüleceği üzere, ticarethane müşterilerinin sahip olduğu yıllık tüketim miktarı arttıkça diğer tedarikçilerin portföylerinde buldukları sayaç sayısı ve esasen tedarik şirketleri nezdindeki nispi sayaç sayısı ağırlığı diğer tedarikçiler lehine artış göstermektedir. Buna ek olarak yine tüketim seviyesi arttıkça ticarethane grubunda bulunan müşterilerin serbest tüketici haklarını kullanarak ikili anlaşma yapma eğilimi de yükselmektedir.
- (103) Ticarethane grubunun dört farklı parçadan oluştuğu düşünülebilir. İlk parça küçük esnaf olarak tanımlanabilecek bakkal, kasap, berber, butik vb. işletmelerden (küçük ticarethane) oluşmaktadır. Mesken grubu müşterilerin biraz daha üstünde tüketime sahip olan bu tip müşterilerin elektriği girdi olarak algılama eğilimlerinin ve piyasaya ilişkin bilinç seviyelerinin düşük olduğu söylenebilir. Bu kapsamda küçük ticarethaneler sadece fiyat odaklı olmayıp tedarikçi şirketin bilinirliğini, marka imajını ve diğer yan faydaları³⁵ dikkate alabilmektedir.
- (104) Ancak ticarethane müşterileri mesken müşterilerinden farklı olarak TKHK'nın koruması altında bulunmamaktadır. Bu kapsamda, söz konusu grup kapsamındaki her bir tüketicinin basiretli bir tacir olarak öngörülü olması beklenmekte ve dolayısıyla sözleşmelerde yer alan cezai şart veya cayma hükümleri karşısında daha zayıf bir konumda buldukları değerlendirilmektedir.
- (105) Ticarethane grubunun ikinci segmentini alışveriş merkezi, otel³⁶ ve hastane gibi tekil olan ancak yüksek tüketime sahip müşteriler (tekil ve büyük ticarethaneler) oluşturmaktadır. Bu grupta yer alan müşteriler elektriği bir girdi olarak algılamakta olup yüksek fiyat hassasiyetine sahip durumdadırlar. Sahip oldukları yüksek tüketim ve fiyat hassasiyeti nedeniyle söz konusu müşterilerin pazarlık gücünü haiz olduğu değerlendirilmektedir.

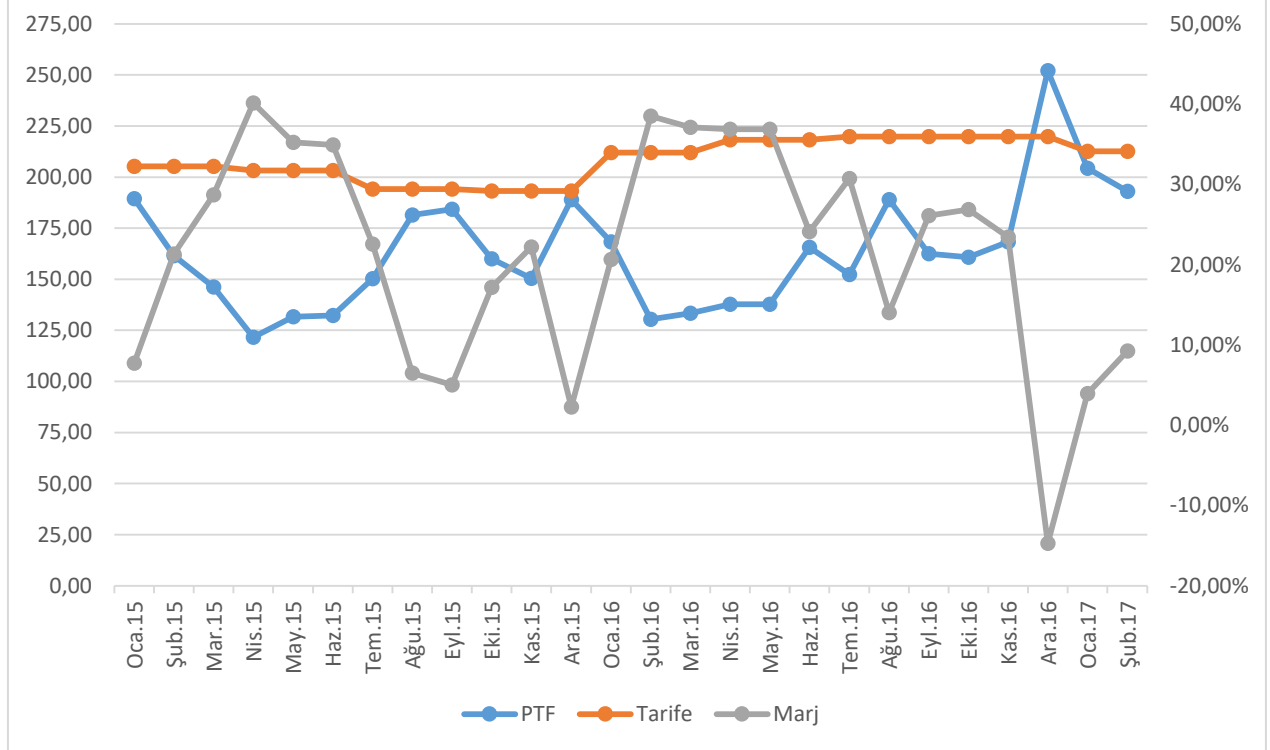
³⁴ K2: Elektriğini serbest tüketici hakkını GTŞ ile ikili anlaşma yaparak kullanan tüketiciler grubudur.

³⁵ Elektriğin yanında doğal gaz ve telekomünikasyon hizmeti veya çeşitli hediye çeklerinin sunulması yan faydalara örnek olarak verilebilir.

³⁶ Otel müşterileri şehrin dışındaki mahallerde bulunabildikleri için özel trafo sahibi olabilmektedirler. Bu bağlamda bu tip müşteriler nezdinde trafo tesislerin bakımının ve sürekliliğinin önem kazandığı düşünülmektedir.

- (106) Tekil olarak faaliyet gösteren ancak elektrik ve diğer birçok gereksinimine ilişkin alımını merkezi olarak gerçekleştiren banka, akaryakıt istasyonları, perakende zinciri ve GSM bayileri gibi müşteriler (zincir ticarethaneler) ise ticarethane grubunun üçüncü parçasını oluşturmaktadır. Bu tip müşteriler, zincirin her bir halkası için ayrı bir elektrik anlaşması yapmamakta, şirket merkezi tüm zincir için tek bir anlaşma yapmaktadır. Bu parçanın içinde yer alan müşteriler yüksek tüketime ve fiyat hassasiyetine sahiptirler.
- (107) Ticarethane grubunun son parçasını kamu kurumları oluşturmaktadır. Kamu kurumları diğer birçok satın almalarında olduğu gibi elektrik tedarikinde de 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında ihale yapmaktadırlar. İhalelerin doğası gereği kamu kurumları sadece fiyat odaklı hareket etmektedirler³⁷.
- (108) Ticarethane grubu müşterilerin tedarikçiler için ne anlam ifade ettiğini değerlendirmek için ilk olarak ticarethane segmentinde tedarikçilerin hareket edebileceği marjın ne olduğuna göz atmak yerinde olacaktır. Aşağıdaki grafiklerde ticarethane müşterileri bakımından gündüz, puant, gece ve tek zamanlı tarifeler ile ilgili zamanlardaki PTF ve YEK maliyeti gösterilmektedir.

Grafik 20: Ocak 2015- Mart 2017 Gündüz Saatlerinde PTF, Gündüz Ticarethane Tarifesi ve Marj (TL/mWh)

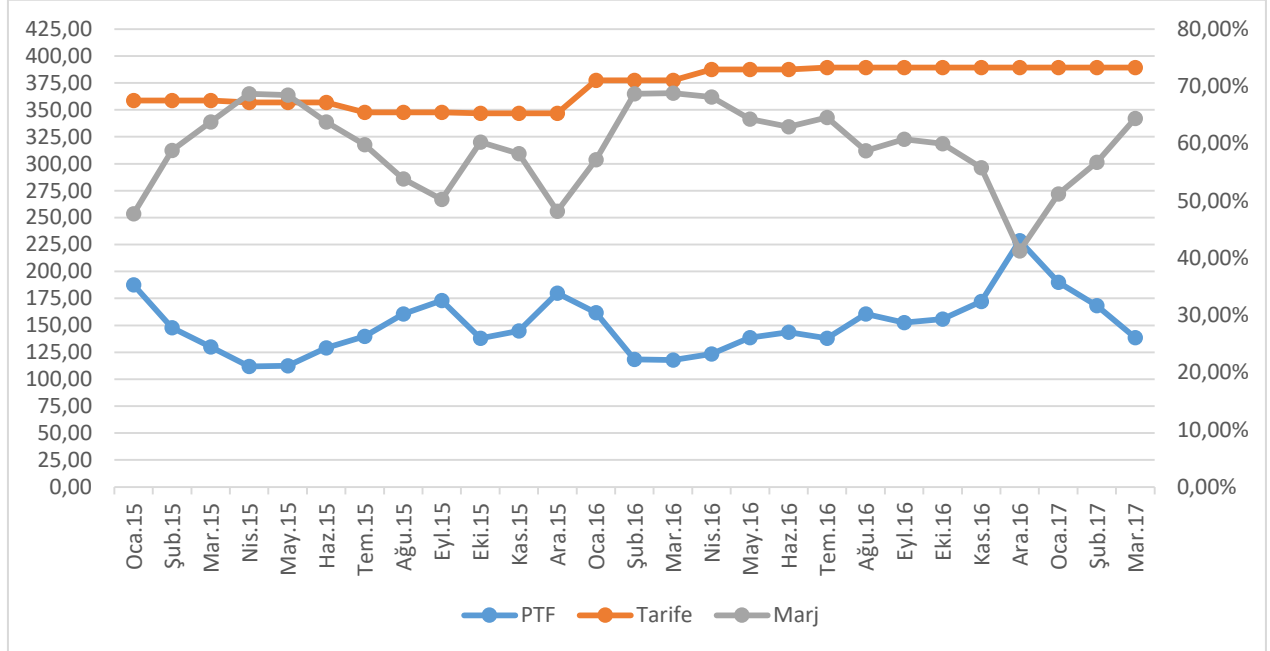


Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

³⁷ Ticarethane grubunun son üç parçasını oluşturan müşteriler, sanayi müşterileri kadar olmasa da çatı üstüne veya duvar kaplama olarak güneş paneli kurarak kendi elektriğini üretme potansiyeline sahiptirler.

- (109) Grafik incelendiğinde, tarife ile PTF arasındaki marjın daha önce de ifade edildiği üzere, Temmuz-Ağustos ve Aralık-Ocak dönemlerinde daraldığı bahar dönemlerinde ise genişlediği görülmektedir. Marjın son dönemde önceki dönemlere nazaran yine daha daraldığı ve hatta negatif seyre dönüştüğü görülmektedir. Söz konusu marjın bahse konu dönem aralığında %40 ile -%14 bandında düzensiz seyir izlediği ve özellikle 2016 Kasım'dan itibaren önceki dönemlere göre çok daha dramatik düşüşler gösterdiği dile getirilmelidir. Sanayi tarifesine göre ticarethane tarifesinin daha yüksek belirlenmesi sebebiyle bu müşteri grubu kapsamında tedarikçilerin hareket edebilecekleri daha geniş bir marj bulunmaktadır.

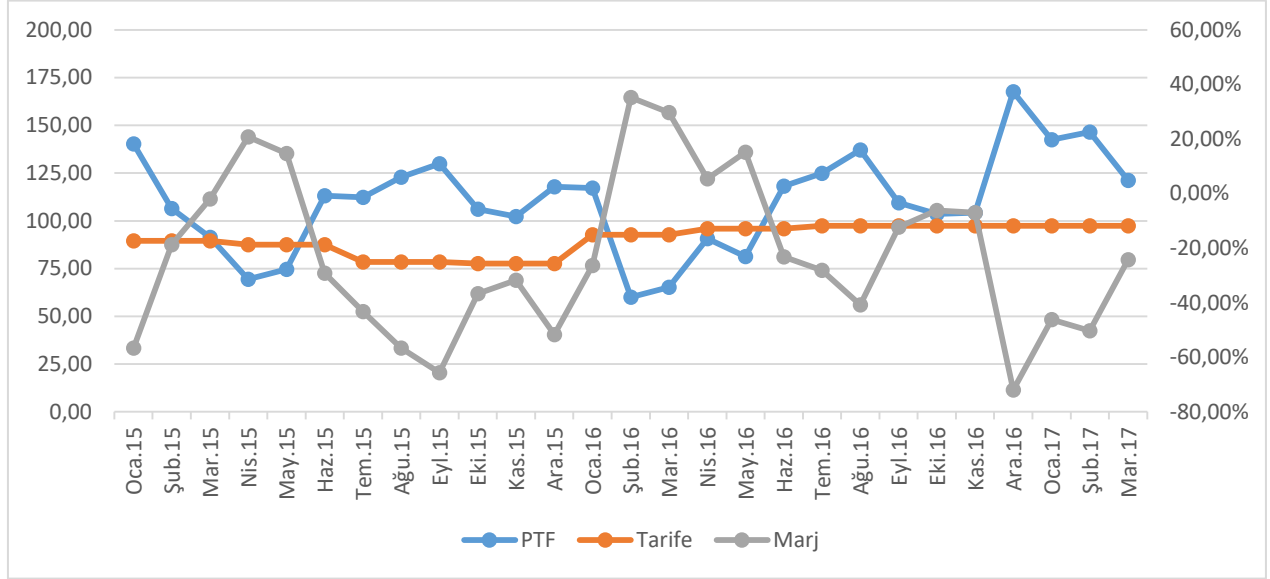
Grafik 21: Ocak 2015-Mart 2017 Puant Saatlerinde PTF, Puant Ticarethane Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (110) Puant saatler için tarife, sanayi grubunda olduğu gibi gündüz ve gece saatlerine göre daha yüksek belirlenmiş durumdadır. Bu nedenle puant saatler bakımından PTF ile tarife arasında ciddi bir marj olduğu, marjın %41 ile %68,5 bandında dolaştığı görülmektedir.

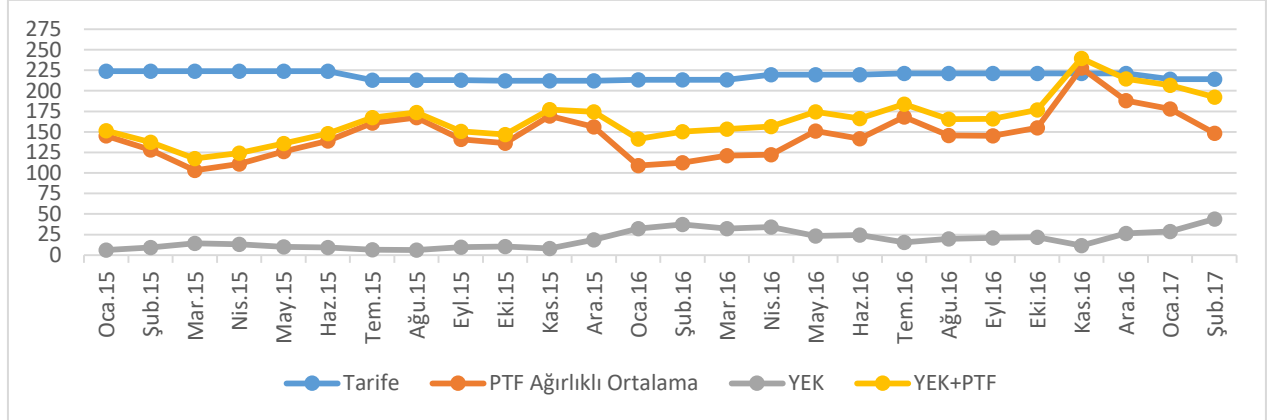
Grafik 22: Ocak 2015- Mart 2017 Gece Saatlerinde PTF, Gece Ticarethane Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (111) Ticarethane tarifesinde gece saatleri için belirlenen fiyat genel olarak PTF'nin altında kalmakta, bu anlamda gece saatleri bakımından tedarikçiler negatif bir marja sahip olmaktadır. Söz konusu marjın bahse konu dönem aralığında maksimum %35 ve minimum -%72 bandında düzensiz seyir izlediği ve özellikle 2016 Kasım'dan itibaren önceki dönemlere göre çok daha dramatik düşüşler gösterdiği görülmektedir.

Grafik 23: Şubat 2015-Şubat 2017 PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Ticarethane Tarifesi (TL/mWh)

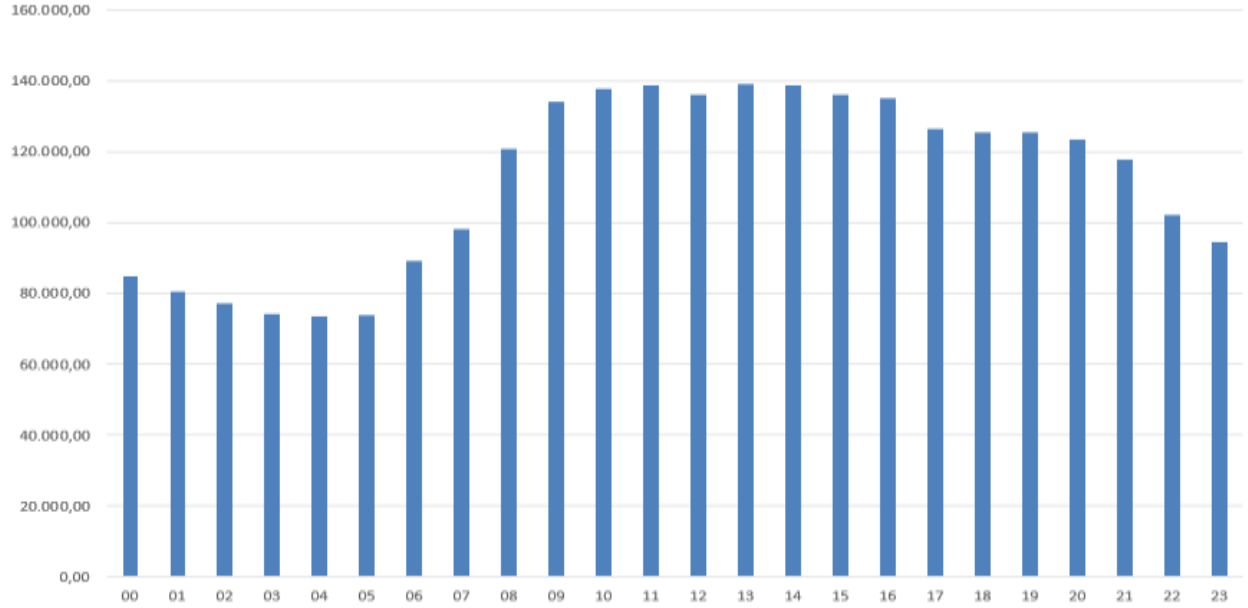


Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (112) Grafiklerde yer alan tarife, PTF ve YEK maliyetleri dikkate alındığında sanayi grubuna kıyasla ticarethane segmentinde tedarikçiler için daha fazla hareket alanı olduğu görülmektedir. Bu durumun, ticarethane segmentinin BTŞ ile en fazla sözleşme yapan segment olmasını açıkladığı değerlendirilmektedir.

- (113) Ticarethane grubunda bulunan müşteriler tedarikçiler için homojen bir yapıda bulunmamaktadır. Tekil ve büyük ticarethaneler, zincir ticarethaneler ve kamu kurumları fiyat hassasiyeti yüksek olan, farklı teklifleri araştıran, marka bağımlılığı nispeten düşük ve tüketim alışkanlıklarına ilişkin verilere sahip müşterilerdir. Bu kapsamda tedarikçilerin anılan müşterilere erişmek ve teklif vermek için katlanmak durumunda olduğu pazarlama ve satış maliyetleri daha düşük olmakla birlikte, söz konusu müşterilere daha rekabetçi teklif vermeleri gerekmektedir.
- (114) Ayrıca ticarethanelerin aşağıda gösterilen yük eğrisi dikkate alındığında en yoğun tüketimin gündüz saatlerinde olduğu görülmektedir.

Grafik 24: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde 2016 Yılında Ticarethane Müşterilerinin Ortalama Yük Eğrisi



Kaynak: EPIAŞ

- (115) Bunun yanında, söz konusu zaman aralığındaki tarife-PTF marjı büyüklük olarak en iyi ikinci marj konumundadır. Söz konusu yük profilinin gündüz saatlerindeki tarife-PTF ilişkisi dikkate alındığında, tedarikçilerin teklif verme isteğini artırdığı söylenebilir. Bu özellikler bağlamında tekil ve büyük ticarethaneler, zincir ticarethaneler ve kamu kurumları tedarikçiler için cazip müşterilerdir.
- (116) Tekil ve büyük ticarethaneler, zincir ticarethaneler ve kamu kurumlarının tedarikçiler için önemli olan bir diğer özelliği de yüksek tüketime sahip olmalarıdır. Bu nedenle söz konusu müşterilerin sahip olduğu talep miktarı, tıpkı sanayi müşterilerinde olduğu gibi ilgili tedarikçi tarafından dengeden sorumlu grup mekanizmasında kullanılabilmekte ve bu yolla ilgili tedarikçi ek bir gelir elde edebilmektedir.
- (117) Öte yandan fiyat hassasiyetine ve alternatif tedarik kaynaklarına kolay erişime sahip bu tip müşterilerin ciddi anlamda pazarlık güçleri bulunmaktadır. Bu durumun tedarikçilerin bu müşterilere yapacağı tedarikin kârlılığını aşağıya çektiği anlaşılmaktadır.
- (118) Ticarethane grubunun sayaç sayısı bazında en kalabalık parçasını oluşturan küçük esnaf segmenti yukarıda belirtilen ticarethane müşterilerinden farklılaşmaktadır. Ancak küçük esnaf, sunulan elektriğin tedarikçiye maliyeti bakımından diğer üç parçada yer alan müşterilerden farklı değildir.

- (119) Söz konusu segmentler arasındaki farklılaşma satış, pazarlama ve müşteri elde etme gibi hususlarda başlamaktadır. İlk olarak, küçük esnafın elektrik piyasasının serbestleşmesi ve son kullanıcıların bu serbestleşmeden yararlanması bağlamında bilinç seviyesi düşük durumda olup bu anlamda mesken müşterisi grubuna yakınsamaktadır. Bu sebeple, söz konusu müşteriye teklif götürecek tedarikçinin teklifini sunmadan önce genel olarak elektrik piyasasındaki serbestleşmeden ve bunun müşteriye sağlayacağı faydalarından bahsetmesi gerekmektedir. Bu durum da tedarikçiler açısından belli bir işlem maliyeti yaratmaktadır. Ayrıca yapılan bilgilendirme sonunda bilinçlenen müşterinin alternatif tedarikçilere ulaşması da kolay hale gelmekte, diğer bir ifadeyle bir bedavacılık sorunu ortaya çıkmaktadır.
- (120) İkinci olarak, küçük esnafın sayıca fazla olması³⁸ nedeniyle bu segmente erişim sağlamak için bir tedarikçinin kitlesel bir satış ve pazarlama stratejisi oluşturması, bu bağlamda geniş bir saha ekibi ve bayi ağı kurması gerekmektedir. Bu durum küçük esnafa yapılacak satış ve pazarlama faaliyetlerinin ve bu gruptan müşteri kazanmanın maliyetini artırmaktadır. Öte yandan, genel anlamda fiyat hassasiyetinin düşük olduğu düşünülen küçük esnaf, tedarikçiler tarafından verilen indirimleri cazip bulmayabilmekte ve bu durum söz konusu grup müşterilerinin mevcut konumlarını korumasına yol açabilmektedir. Nitekim Grafik 19'dan da görüleceği üzere tüketim miktarı azaldıkça ilgili müşterilerin tedarikçi seçme hakkını kullanmama veya yerleşik şirketle ikili anlaşma yapma eğilimi artmaktadır.
- (121) Ayrıca küçük esnaf yapacağı tercihlerde marka imajı veya birtakım yan faydalar arayabilmektedir. Bu bağlamda bu segment için marka imajı yaratmak veya elektrik dışında da ürün/hizmet sunmak bir tedarikçi için ciddi bir maliyet anlamına gelmektedir.
- (122) Üçüncü olarak, küçük esnaf müşterilerinin tüketim alışkanlıklarına ilişkin düzenli kayıt tutmamaları nedeniyle ilgili tedarikçilerin söz konusu müşteriye teklif vermeden önce o müşterinin tüketimine ilişkin bilgileri derlemesi ve işlemesi gerekmektedir. Bu durum da küçük esnaf segmenti açısından tedarikçilerin maliyetini artıran bir husustur.
- (123) Sonuç olarak, ticarethane grubunda bulunan büyük ticarethaneler (tekil ve büyük ticarethaneler, zincir ticarethaneler ve kamu kurumları) ve küçük ticarethaneler (küçük esnaf) elektrik hizmetini algılama biçimi, müşteri davranışı, abone edinme maliyeti bakımından birbirlerinden farklılaşmakla birlikte söz konusu kırımların birbirinden çok ciddi bir biçimde ayrılmıyor olması nedeniyle ticarethane grubu bakımından iki ayrı ilgili ürün pazarı tanımlanmasına gerek olmadığı değerlendirilmektedir. Bu çerçevede, alt kırımlara gidilmeksizin "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik enerjisi perakende satış hizmeti" ayrı bir ilgili ürün pazarı olarak tanımlanmaktadır.

Mesken Grubu

- (124) Mesken grubu müşteriler sayaç sayısı bazında en büyük, tüketim bazında ise en küçük grubu oluşturmaktadır. Kalabalık sayaç sayısı nedeniyle mesken segmentinin elektrik perakende piyasasının kitlesel tarafını oluşturduğu söylenebilecektir. Öte yandan mesken müşterileri serbest tüketici hakkını elde etmesine rağmen bu hakkı en az kullanan müşteri grubu niteliğindedir. Söz konusu durum aşağıdaki grafikten de görülebilecektir.

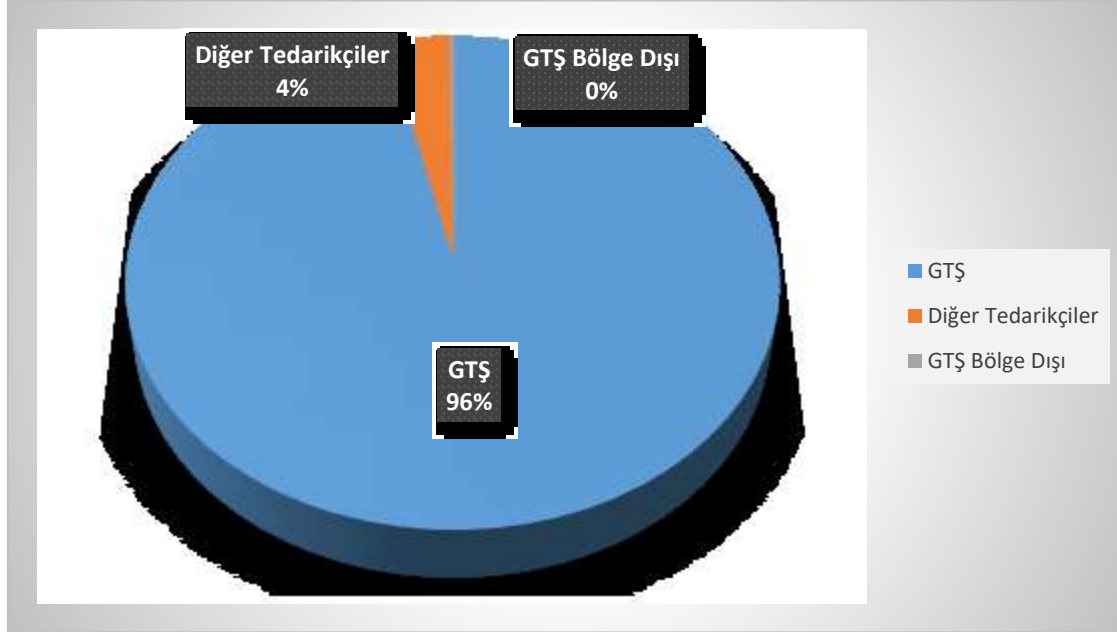
³⁸ 2017 yılı için belirlenmiş olan 2.400 kWh'lık serbest tüketici limitinin üzerinde tüketimi olan ticarethane sayısı 85.721'dir. Bunlardan yıllık tüketimi 25 mWh'ın altında olan ve küçük esnaf olarak nitelendirilebileceklerin sayısı ise 70.036'dır.

Grafik 25: Mesken Grubu Müşterilerin 2014 Ocak- 2017 Mayıs Dönemindeki Dağılımı (Sayaç Bazlı)

(.....TİCARİ SIR.....)

- (125) Grafikten de anlaşılacağı üzere, Mayıs 2017 dönemine gelindiğinde yıllık tüketimi serbest tüketici limitini geçen mesken müşterilerinin %42'si söz konusu hakkını kullanmamakta ve düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedarik etmektedir.
- (126) 2017 yılı itibarıyla 2.400 kWh olan serbest tüketici limiti nedeniyle bu segmentte yer alan 924.598 müşterinin 518.480'i kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip değildir. Öte yandan kendi tedarikçisini seçme hakkını haiz olan 406.118 müşterinin 174.245'i söz konusu hakkı kullanmamakta, geri kalan 231.873 müşterinin 224.769'u ise yerleşik şirket ile ikili anlaşma yaparak elektrik tedarik etmektedir. Aşağıdaki grafikte ülke genelindeki mesken müşterilerinin dağılımı gösterilmektedir.

Grafik 26: Mesken Müşterilerinin Dağılımı (2016 Eylül/Sayaç Sayısı Bazında)



Kaynak:EPİAŞ

- (127) Söz konusu durumun, mesken müşterilerinin serbest piyasa ve serbest piyasanın getireceği olası faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olmamasından ve fiyat hassasiyeti düşük olan müşterilerin piyasada verilmekte olan indirim oranlarını düşük bulmalarından ileri geldiği değerlendirilmektedir³⁹. Bu bağlamda müşterilerin tüketim hacimleri ile ikili anlaşma yapma ve yerleşik şirket dışındaki tedarikçiden elektrik alma eylemi arasında bir ilişki olduğu söylenebilir. Bahsi geçen ilişki aşağıda yer alan grafikte de görülebilecektir.

³⁹ Düşük bilinç seviyesi ve fiyat hassasiyeti nedeniyle mesken müşterilerinin pazarlık gücünün de yok denecek kadar az olduğu değerlendirilmektedir.

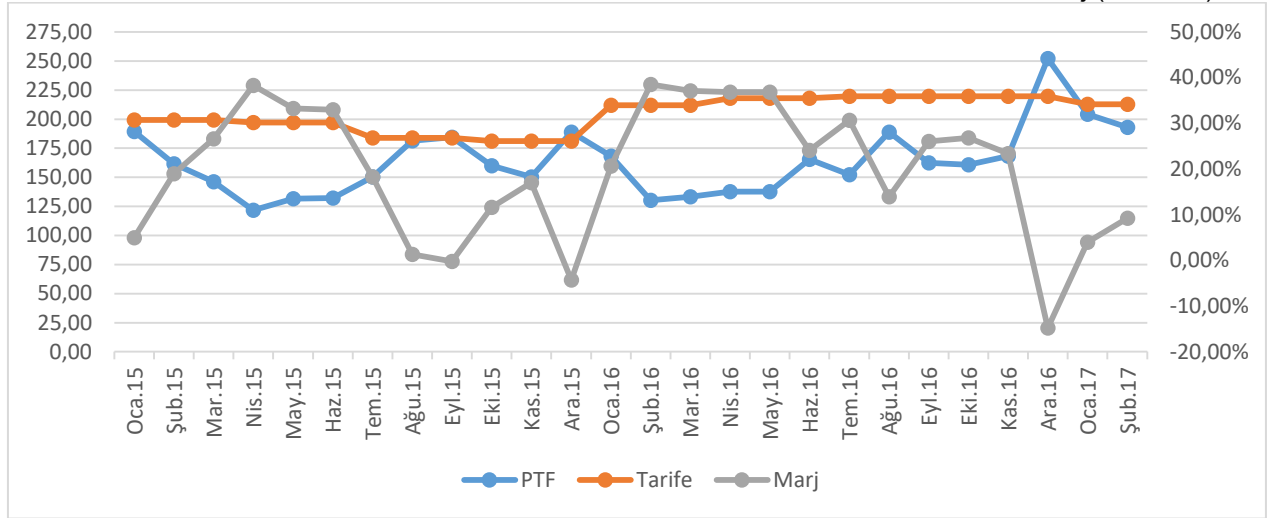
(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

- (128) Mesken müşterilerinin fiyat hassasiyetlerinin düşük, bilinilirlik açısından marka imajına verdikleri önemin görece yüksek ve yan hizmet/ürünlere atfedilen önemin yüksek olduğu belirtilmelidir.
- (129) Mesken müşterileri, zamandan bağımsız olarak istikrarlı bir tüketime sahiptirler⁴⁰. Meskenlerin istikrarlı bir tüketime sahip olması, mesken müşterilerinin tüketimini zamanlar arasında kaydıramadığını göstermektedir. Bu bağlamda mesken müşterileri esnekliğe sahip değildir. Ayrıca meskenler fatura ve tahsilat hususunda en güvenli müşteri grubunu oluşturmaktadırlar.
- (130) Mesken müşterilerinin bir diğer özelliği de daha önce konu edilen iki müşteri grubundan farklı olarak TKHK kapsamında korumaya sahip olmalarıdır. Bu bağlamda ilgili mesken müşterisi tedarikçiden aldığı faydayı iade etmesi durumunda mevcut olan ikili anlaşmasını başka hiçbir yükümlülük altında kalmadan bitirebilmektedir. Öte yandan ticarethane ve sanayi müşterileri böyle bir korumaya sahip değildirler ve yaptıkları ikili anlaşmaya aykırı hareket ettiklerinde veya ikili anlaşmayı zamanından önce sonlandırdıklarında ek cezai şartı veya cayma bedelini ödemek durumunda kalmaktadırlar. Bu bağlamda mesken müşterilerinin tedarikçi geçişi hukuki olarak sanayi ve ticarethane müşterilerine göre daha kolay olmakta ve tedarikçiye verdikleri taahhüt süresinden önce tedarikçi değişikliğine gitmeleri durumunda katlandıkları cezai bedel daha düşük olmaktadır. Bunun yanında mesken müşterilerinin istikrarlı bir tüketim eğilimine sahip olması ve kayda değer bir tüketim hacmi taşımaları nedeniyle bir tedarikçi için risk dağıtma ve portföy çeşitlendirme işlevi de gördüğü belirtilmelidir.
- (131) Mesken grubu müşterilerinin tabi olduğu tarife ile PTF ve YEK maliyetlerine yer vermek yararlı olacaktır. Söz konusu hususlara aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir.

⁴⁰ Sıcak yaz dönemi ile soğuk kış dönemi bu durumun istisnasıdır.

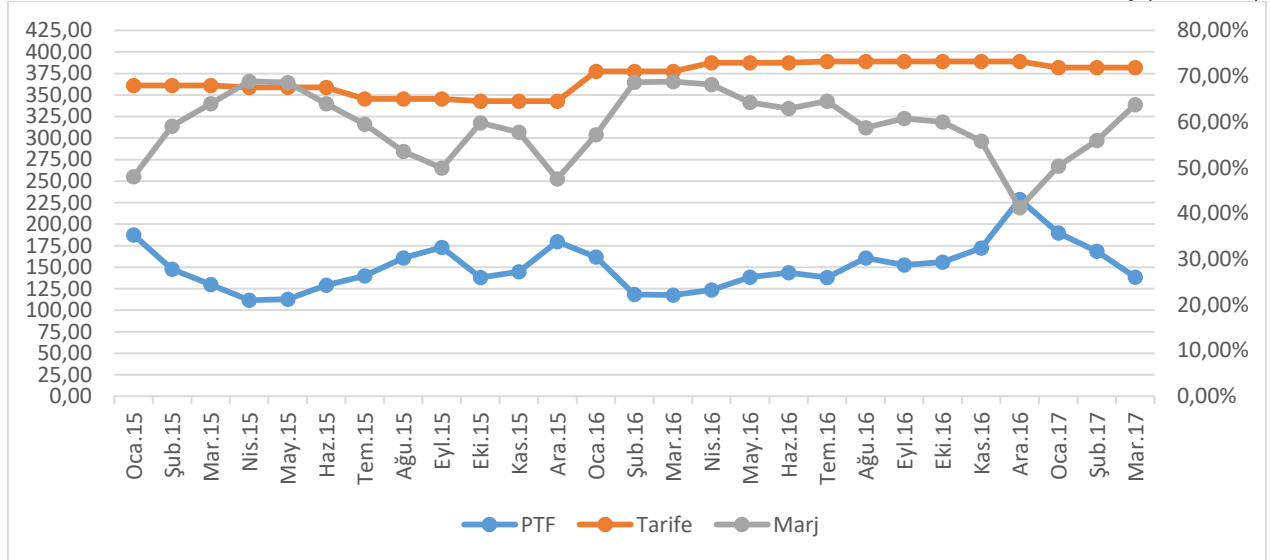
Grafik 28: Ocak 2015-Mart 2017 Gündüz Saatlerinde PTF, Gündüz Mesken Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (132) Gündüz saatlerinde tedarikçiler için genelde pozitif bir hareket alanı olduğu ama diğer iki müşteri grubunda da gözlemlendiği üzere Temmuz-Ağustos ve Aralık-Ocak dönemlerinde söz konusu hareket alanının ciddi anlamda daraldığı, yine son dönemlerde bu marj daralmasının daha ciddi şekilde yaşandığı görülmektedir.

Grafik 29: Ocak 2015-Mart 2017 Dönemi Puant Saatlerinde PTF, Puant Mesken Tarifesi ve Marj (TL/mWh)

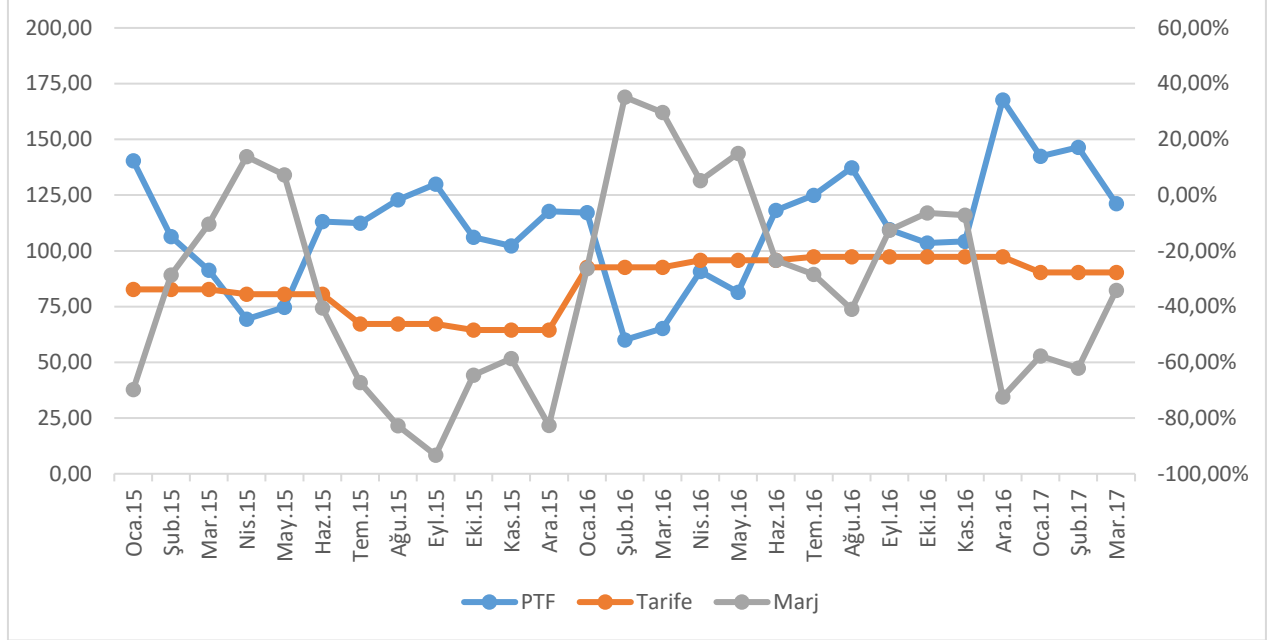


Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (133) Ticarethane grubunda da görüldüğü üzere⁴¹ bir tedarikçi için en yüksek hareket alanı puant saatlerinde mevcuttur. Ancak PTF'nin seyri nedeniyle söz konusu marj diğer dönemlerde ve müşteri gruplarında olduğu gibi Temmuz-Ağustos ve Aralık-Ocak dönemlerinde aşınmaktadır.

⁴¹ Ticarethane ve mesken tarifeleri birbirine çok yakın seviyelerde belirlenmiştir.

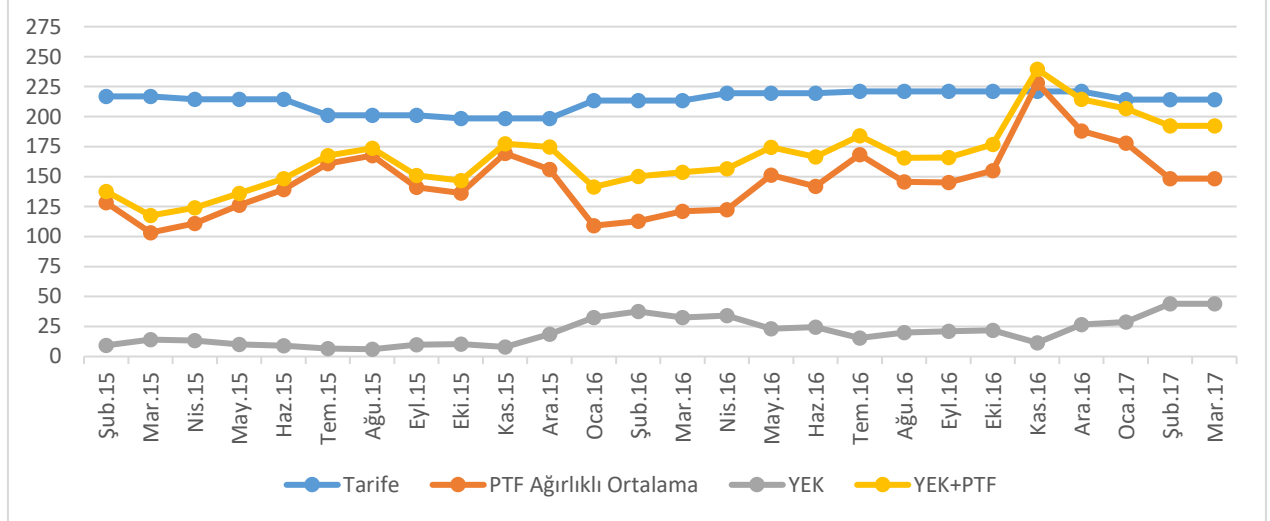
Grafik 30: Ocak 2015-Mart 2017 Dönemi Gece Saatlerinde PTF, Gece Mesken Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (134) Mesken müşterileri için belirlenmiş gece tarifesi bahar ayları hariç PTF'nin altında seyretmektedir. Bu sebeple gece saatleri açısından mesken grubunda da genellikle eksi bir marj bulunmaktadır.

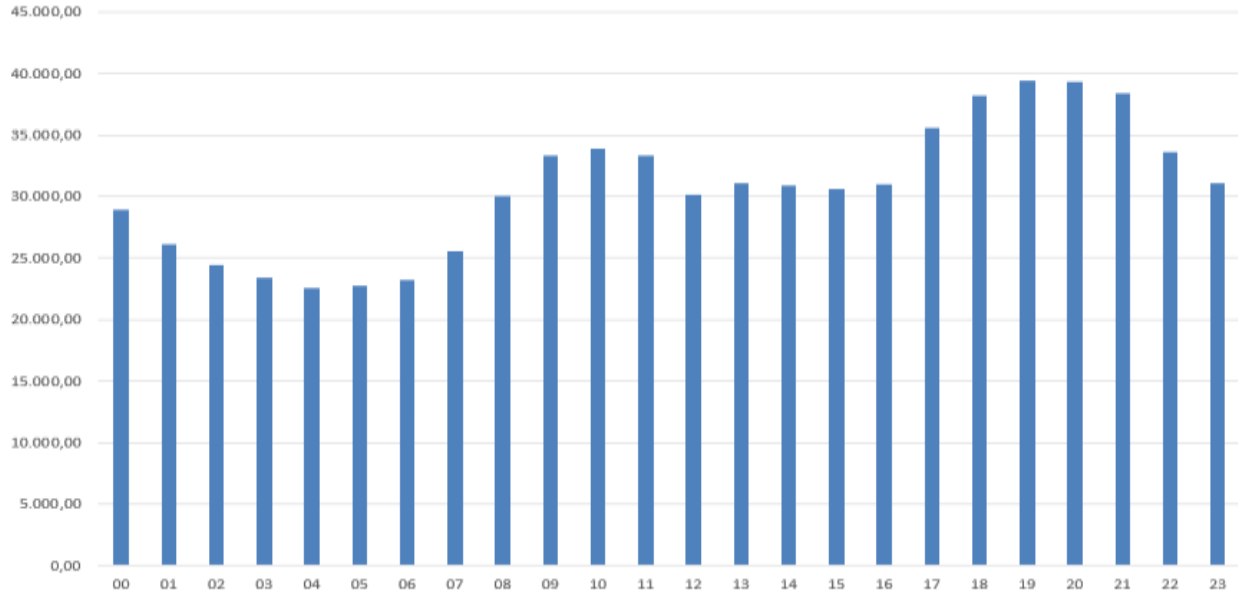
Grafik 31: Şubat 2015-Şubat 2017 Dönemi PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Mesken Tarifesi (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (135) Mesken müşterileri bakımından, tedarikçiler için ticarethane grubunda gözlemlenen tarife-PTF marjına benzerlik gösteren bir marj bulunmaktadır. Ortalama bir mesken müşterisinin gerçekleştirdiği tüketimin günün hangi saatlerine yoğunlaştığı tedarikçi açısından önemlidir. Bu bağlamda mesken müşterilerinin ortalama yük eğrisine yer vermek faydalı olacaktır.

Grafik 32: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde 2016 Yılında Mesken Müşterilerinin Ortalama Yük Eğrisi



Kaynak: EPIAŞ

- (136) Grafikten de görüleceği üzere, Akdeniz elektrik bölgesindeki meskenlerin ortalama tüketimleri 17:00 – 21:00 saatlerinde yoğunlaşmaktadır. Dolayısıyla mesken müşterilerinin en çok tüketim yaptığı zaman dilimi tedarikçilerin en fazla marja sahip oldukları puant saatlerdir. Bu bağlamda mesken müşterileri tedarikçiler için teorik olarak cazip bir segmenttir. Ancak bu koşullara rağmen mesken grubu oransal olarak en az ikili anlaşma yapan müşteri grubu niteliğindedir. Daha önce de ifade edildiği üzere, mesken müşterilerinin bilinç seviyesinin ve fiyat hassasiyetinin düşük olmasının⁴² bu duruma yol açan faktörler olduğu söylenebilir.
- (137) Öte yandan perakende elektrik piyasasındaki ortalama brüt kar oranlarının %5-6 olduğu dikkate alındığında, müşteriler tarafından istenen indirim oranlarının tedarikçiler tarafından verilmesi oldukça zor olmakta, bu sebeple de bağımsız tedarikçiler mesken segmentine teklif vermekten imtina edebilmektedir.
- (138) Bunun yanında, mesken müşterilerine elektrik tedariki yapmak isteyen bir tedarikçinin küçük ticarethane müşterilerinde olduğu gibi ilk olarak müşteriyi serbest piyasa hakkında bilinçlendirmesi gerekmektedir. Mesken müşterilerinin ticarethane müşterilerine göre fiyat hassasiyetinin ve bilinç seviyesinin daha düşük olduğu da göz önünde bulundurulduğunda, bir tedarikçinin mesken müşterisini bilinçlendirmek ve ikna edebilmek için ticarethane segmentinde olduğundan daha fazla çaba sarf etmesi ve maliyete katlanması gerekecektir.

⁴² Düşük fiyat hassasiyeti, bir tüketiciyi tedarikçisini değiştirmeye ikna etmek için çok daha yüksek indirim oranları sunulmasını gerektirmektedir.

- (139) Hacimsel olarak büyük bir segment olan mesken müşterilerine erişmek için bir tedarikçi ciddi bir bayi ağı ve saha ekibi kurmaya, marka imajına yatırım yapmaya ihtiyaç duymaktadır. Buna ek olarak, mesken müşterisini ikna etmek üzere yan hizmetler sunulması için de ilgili tedarikçi belli maliyetleri yüklenmek durumunda kalmaktadır. Bu bağlamda tedarikçinin oluşacak pazarlama ve satış maliyetini yönetebilmesi için belli bir ölçeği yakalaması gerekmektedir. Öte yandan, mesken müşterisini ikna etmenin zorluğu⁴³, ilgili tedarikçi sayesinde bilinçlenen müşterinin başka tedarikçi ile anlaşabilmesi ve TKHK'nın mesken müşterilerine sağladığı korumalar ve farklı bir tedarikçiye geçiş durumunda görece daha az bir maliyetle karşılaşması, bir tedarikçinin gerekli olan ölçeğe ulaşmasını engelleyebilecek hususlardır.
- (140) Meskenler için katlanılan satış ve pazarlama maliyetinin yanında tedarikçinin müşterilere erişmesi meşakkatli olabilmektedir. Serbest tüketici limitinin 2.400 kWh'a çekilmesiyle neredeyse tüm ticarethane müşterilerinin kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olması, ticarethane müşterilerini tedarikçiler açısından çok daha görünür kılmaktadır. Zira bağımsız bir tedarik şirketinin yeni limit doğrultusunda rassal olarak serbest tüketici olmayan bir ticarethaneye denk gelme olasılığı, mesken tüketicisine göre daha azalmıştır. Böylelikle tedarikçilerin ticarethane müşterisi ile temas kurması az maliyetli olmaktadır⁴⁴. Ancak meskenlerin önemli bir kısmının halen 2.400 kWh'lık serbest tüketici limitinin altında olması nedeniyle kendi tedarikçisini seçebilecek durumda olan bir müşterinin ilgili tedarikçiler tarafından bulunması ve iletişime geçilmesi ciddi işlem maliyeti içermektedir. Öte yandan özellikle mesken ve ardından küçük ticarethane müşterileri bağlamında GTŞ'nin sahip olduğu bayi ve müşteri hizmetleri noktası benzeri hizmet noktalarının, serbest tüketici hakkını kazanmış tüketicilere ulaşarak abone kazanmaya sağladığı katkısının oldukça büyük olduğu belirtilmelidir. Zira söz konusu müşteriler geleneksel kanalları kullanarak fatura ödeme başta olmak üzere, elektrik enerjisi hizmetine ilişkin işlemleri için müşteri hizmetleri noktalarını en sık ziyaret eden kesim olduğundan, GTŞ bu müşteri gruplarına 'pasif satış' niteliğine uyabilecek, yerinde satış ve pazarlama hizmeti sunabilmekte ve dolayısıyla abone edinme maliyetini azaltabilme olanağına kavuşabilmektedir.

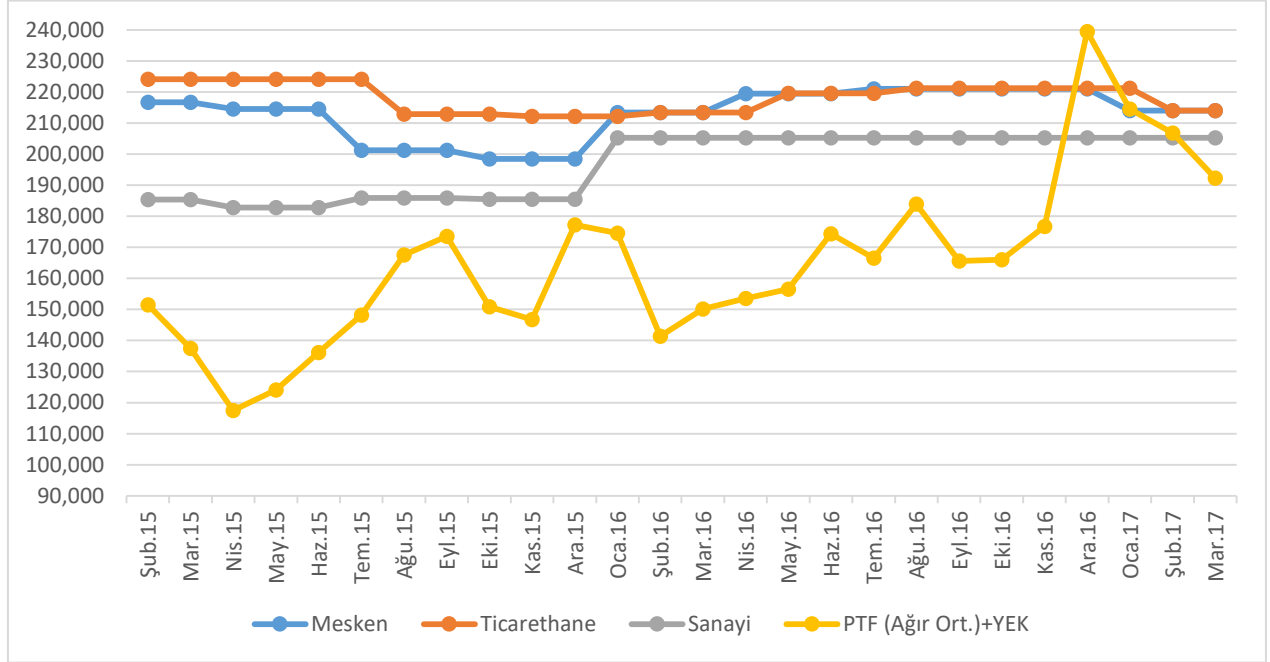
⁴³ Düşük fiyat hassasiyeti (düşük hassasiyet nedeniyle yüksek indirim/tasarruf beklentisi), serbest piyasaya ilişkin bilinç seviyesinin düşüklüğü, marka imajına önem verilmesi ve birtakım yan hizmetlerin verilme beklentisi nedenlerinden kaynaklanmaktadır.

⁴⁴ Hangi müşterinin kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olup olmadığı, tüketimi, sayaç numarası, telefon ve adres bilgileri mevcut düzende herhangi bir birim tarafından yayımlanmamaktadır. Bu bağlamda bir bağımsız tedarikçinin söz konusu verileri kendisinin sahadan toplaması ve düzenlemesi gerekmektedir. Diğer bir ifade ile belli bir masrafa katlanması söz konusudur. Ancak düzenlenen tarife üzerinden elektrik alan müşterileri bölgesel olarak görüntüleyebilen GTŞ'ler anılan verilere erişebilmektedir.

- (141) Genel olarak bakıldığında, bir tedarikçi için mesken segmenti, sahip olunan hareket alanı, portföy çeşitlendirme etkisi ve karşı tarafın pazarlık gücü olmaması nedeniyle teorik olarak kârlı bir alandır. Ancak mesken tarafının yönetilmesi gereken satış, pazarlama, imaj yaratma ve ek fayda sunma maliyetleri, ölçüğe erişme ihtiyacı⁴⁵, TKHK'nın sağlamış olduğu koruma ve müşterilere erişmenin zorluğu göz önünde bulundurulduğunda mesken müşterilerinin özellikle bağımsız tedarikçiler açısından cazibesini yitirdiği değerlendirilmektedir.
- (142) Her üç müşteri grubu içinde hem kendi tedarikçisini seçme hakkını kullanan hem de limiti geçmesine rağmen bu hakkı kullanmayan müşteriler bulunmaktadır. Tedarikçisini seçme hakkı olmasına rağmen bu hakkını kullanmayan müşterilerin kolayca bu haklarını kullanabilecek durumda olmaları ve yukarıda da gösterildiği üzere düzenlenen tarifelerle piyasa fiyatları arasında ciddi bir fark olmaması nedeniyle serbest tüketici hakkını kullanan tüketicilerle, bu hakka sahip olmasına karşın bu hakkı kullanmayıp düzenlenen tarifeden elektrik almaya devam eden tüketicilerin aynı pazarda olduğu değerlendirilmektedir.
- (143) Üç müşteri grubu hakkında yukarıda yer verilen bilgi ve açıklamalar dikkate alındığında, her ne kadar tüketilen ve tedarik edilen elektrik homojen bir yapıya sahip olsa da sanayi, ticarethane ve mesken gruplarının sahip oldukları özelliklerin ve her bir segmentteki rekabet koşullarının birbirinden farklılaştığı ve her bir müşteri grubunun ayrı bir ilgili ürün pazarı özelliği gösterdiği değerlendirilmektedir.
- (144) Üç müşteri grubunun davranışsal özelliklerindeki farklılıklara ek olarak, anılan müşteri grupları arasında hukuki ve teknik farklılıklar da bulunmaktadır. Hukuki olarak ilk farklılık her bir müşteri grubunun farklı tarifelere tabi olmasıdır. Söz konusu tarifeler arasındaki farklılıklar aşağıdaki grafiklerde gösterilmektedir.

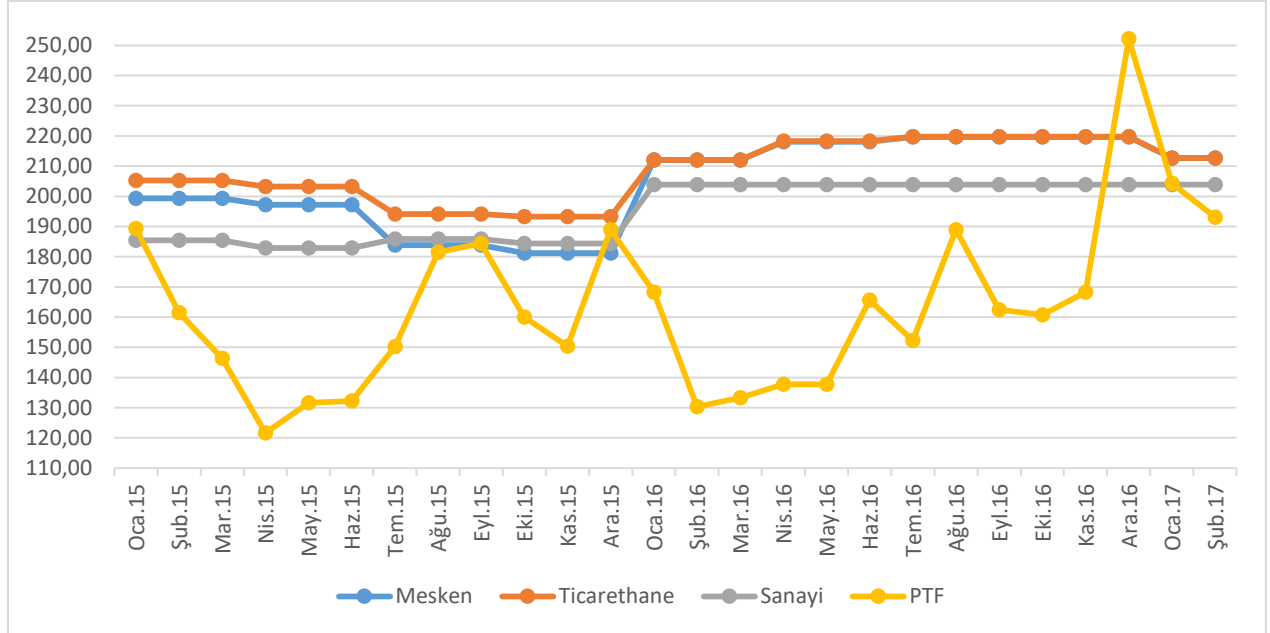
⁴⁵ Mesken müşterileri küçük ölçekli bir tüketime sahiptir. Bu sebeple bir tedarikçi tarafından bu segmentte girmek için yapılacak pazarlama ve satış çalışmalarının müşteri başına düşen maliyetinin makul seviyelere çekilebilmesi için ilgili tedarikçinin yüzlerce hatta binlerce mesken müşterisini portföye katması, diğer bir ifadeyle ölçüğü yakalaması gerekmektedir. Bu durum mesken segmentine yapılacak girişler açısından ciddi bir giriş engeli oluşturmaktadır.

Grafik 33: Tek Zamanlı Mesken, Ticarethane ve Sanayi Tarifeleri ve PTF



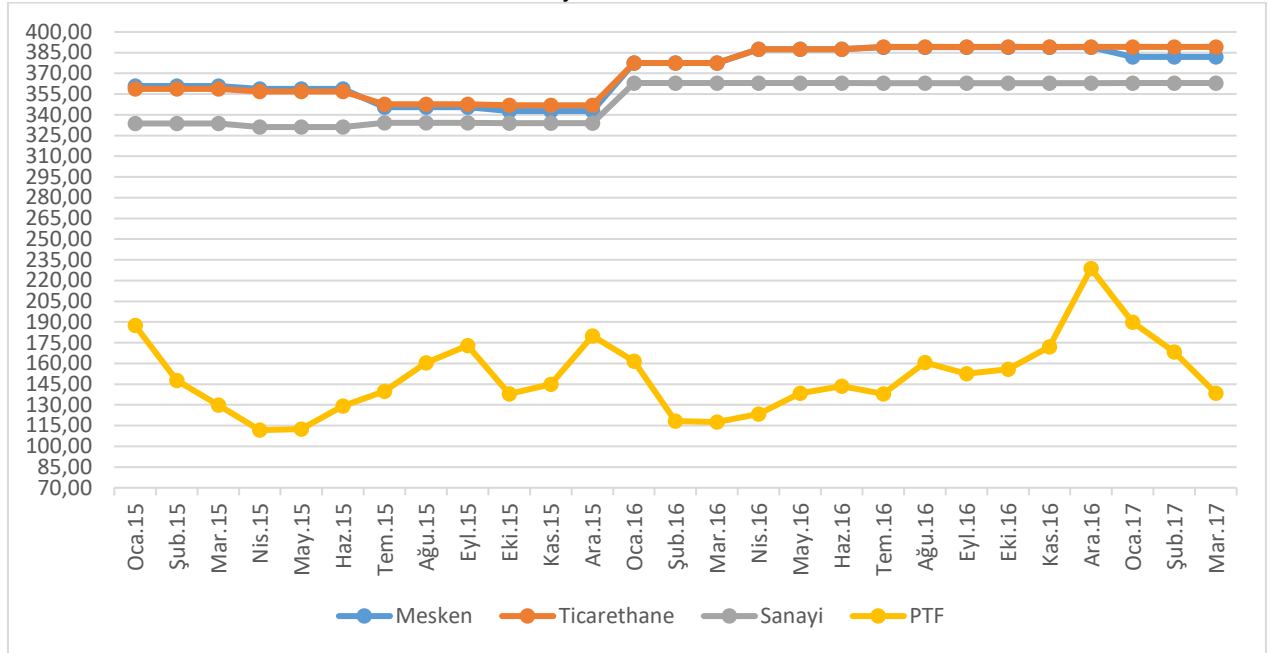
Kaynak: EPIAŞ

Grafik 34: Gündüz Mesken, Ticarethane ve Sanayi Tarifeleri ve PTF



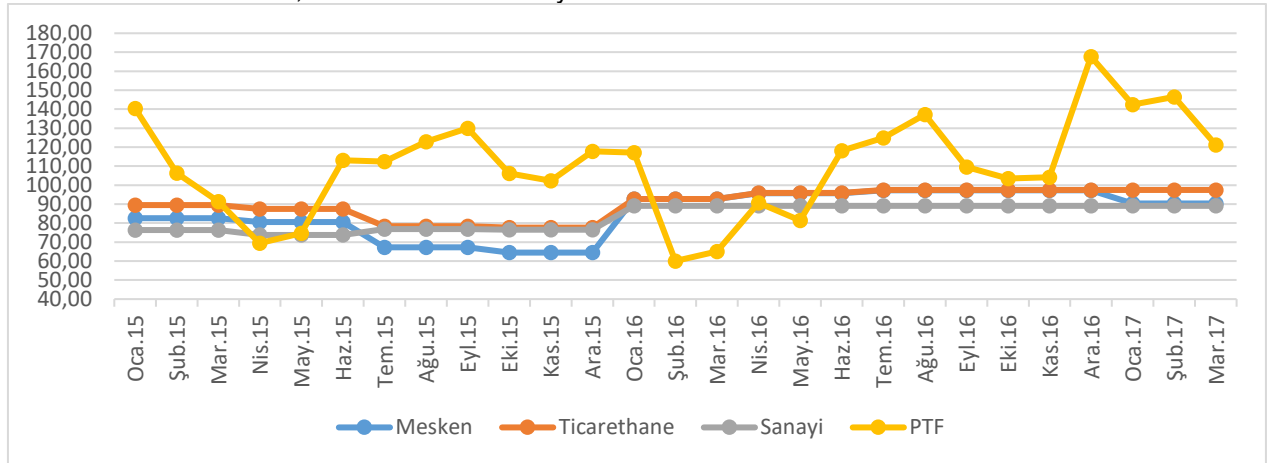
Kaynak: EPIAŞ

Grafik 35: Puant Mesken, Ticarethane ve Sanayi Tarifeleri ve PTF



Kaynak: EPIAŞ

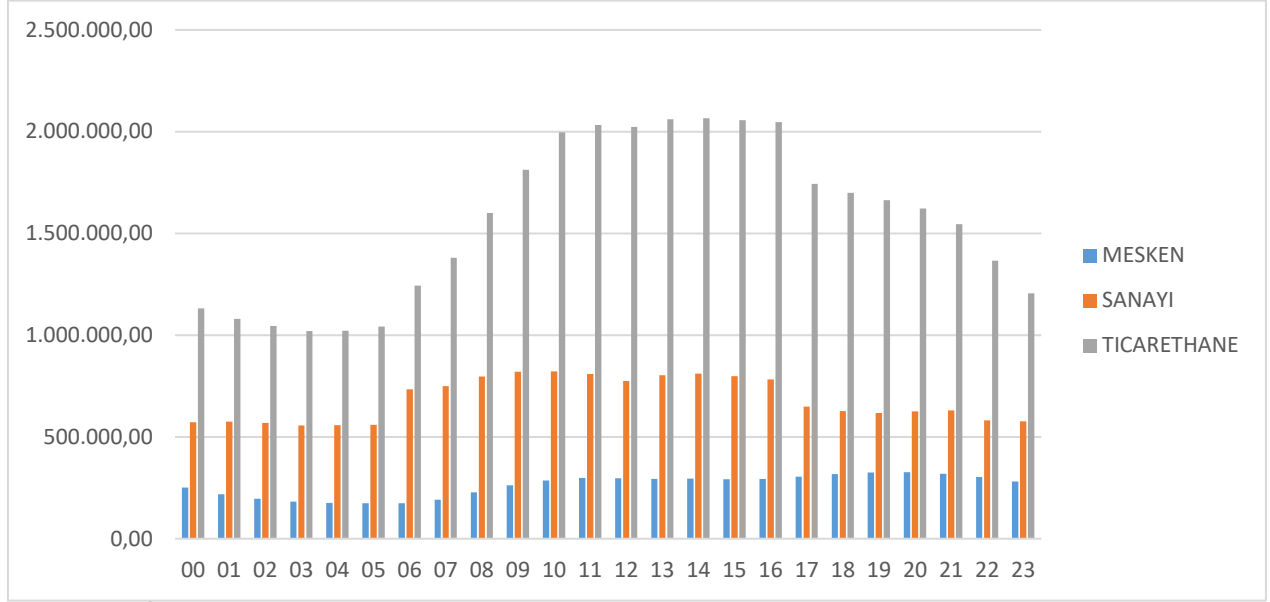
Grafik 36: Gece Mesken, Ticarethane ve Sanayi Tarifeleri ve PTF



Kaynak: EPIAŞ

- (145) Yukarıdaki grafiklerde gösterilen tarifeler ile PTF seyri dikkate alındığında, sanayi müşterileri ile ticarethane ve mesken müşterilerine yönelik olarak tedarikçilerin sahip oldukları marjın birbirinden farklılaştığı görülmektedir. Zira ticarethane ve mesken müşterilerine yönelik olan tarifeler arasında 2016 Ocak döneminde kadar dikkate değer bir fark olmakla birlikte, anılan dönemden sonra iki tarife neredeyse çakışık duruma gelmiştir. Bu nedenle tedarikçilerin anılan müşteri gruplarına sunacağı faydalar, söz konusu grupların yukarıda ifade edilen özellikleri de dikkate alındığında değişiklik gösterebilecektir.
- (146) Hukuki farka ek olarak mesken, ticarethane ve sanayi müşterileri arasında teknik farklılık da bulunmaktadır. Öyle ki, söz konusu müşterilerin tüketimlerinin yoğunlaştığı saatler de birbirinden farklılık göstermektedir. Serbest tüketici hakkını kullanan mesken, ticarethane ve sanayi müşterilerinin yük eğrilerine aşağıdaki grafikte yer verilmektedir.

Grafik 37: Mesken, Ticarethane ve Sanayi Müşterilerinin Yük Eğrileri (2016/mWh)



Kaynak: EPIAŞ

- (147) Grafikten de görüleceği üzere, mesken, ticarethane ve sanayi müşterilerinin tüketimlerinin en yüksek olduğu saatler birbirinden farklılaşmaktadır. Mesken müşterilerinin tüketimleri 08:00-22:00 saatleri arası daha stabil olup 18.00-21.00 saatleri arasında yoğunlaşırken, ticarethanelerin tüketimi 10.00-16.00 saatleri arasında ve sanayi müşterilerinin tüketimi ise 06.00-16.00 saatleri arasında yoğunlaşmaktadır. Dolayısıyla meskenler açısından özellikle puant ve gündüz saatlerindeki marj; sanayi ve ticarethane müşterileri içinse gündüz saatlerindeki marj tedarikçiler tarafından verilecek faydalar için önem kazanmaktadır.
- (148) Sanayi ve ticarethane müşterilerinin yüksek tüketim gerçekleştirdiği saatler gündüz dönemi içinde kalmaktadır. Ancak yükün yoğunlaştığı saatler kadar, farklı saatlerde yük miktarında gerçekleşen değişimin de önemli olduğu belirtilmelidir. Bu çerçevede ticarethanelerin en yüksek tüketime sahip olduğu saatler ile en az tüketime sahip olduğu saatler arasında %100 oranında fark mevcutken sanayi müşterileri bakımından söz konusu fark %43 seviyesinde bulunmaktadır. Bu nedenle, sanayi müşterilerinin ticarethane müşterilerine kıyasla daha istikrarlı bir tüketime sahip oldukları ve iki müşteri grubunun tüketim eğiliminin ve bir tedarikçi açısından maliyet yapılarının birbirinden ciddi anlamda ayrıştığı değerlendirilmektedir.
- (149) Sonuç olarak, mesken, ticarethane ve sanayi müşterilerinin birbirinden farklı özellikler gösterdiği ve ayrı pazarlarda bulunduğu tekrar dile getirilmelidir. Ancak sanayi grubu yukarıda ifade edildiği üzere iletimden bağlı sanayi müşterileri ile dağıtımdan bağlı sanayi müşterileri şeklinde iki farklı ilgili pazardan oluşmaktadır.
- (150) Sonuç olarak işbu dosya kapsamında serbest tüketici hakkına sahip olan müşteriler bakımından "iletim seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış", "dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış", "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ve "mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" faaliyetleri ayrı ilgili ürün pazarları olarak tanımlanmıştır.

I.3.2.2.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (151) İlgili coğrafi pazarın tespitinde, CK AKDENİZ'in GTŞ olarak sorumlu olduğu Antalya, Isparta ve Burdur illerinde bulunan müşteriler için bu iller dışından gelen tedarikçilerin bir alternatif oluşturup oluşturamadığı ele alınmalıdır. Bu hususun irdelenmesinde kullanılabilir en temel gösterge anılan illerdeki müşterilerin tedarikçi bazındaki dağılımıdır.
- (152) 2017 Mayıs verileri çerçevesinde Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde bulunan ve sisteme iletim seviyesinden bağlı olan en az bir sanayi müşterisine elektrik tedarik eden tedarikçi sayısı dörttür.

Grafik 38: İletim Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tüketim Miktarı (mWh) Bakımından Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Grafik 39: İletim Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Sayaç Sayısı Bakımından Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

- (153) Yukarıda yer alan grafiklerden de görüleceği üzere iletim seviyesinden sisteme bağlı bulunan sanayi müşterileri hem sayaç hem de tüketim miktarı bakımından % (.....) oranında diğer tedarikçilerin portföyünde bulunmaktadır. Bu bağlamda pazarın bu kısmı için BTŞ'lerin CK AKDENİZ'e ciddi bir alternatif oluşturdukları görülmekte dolayısıyla iletim seviyesinden sisteme bağlı bulunan sanayi müşterileri için ilgili coğrafi pazarın "Türkiye" olduğu değerlendirilmektedir.
- (154) AKDENİZ EDAŞ'tan edinilen bilgilere göre, 2017 Mayıs itibarıyla Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde dağıtımdan sisteme bağlı olan en az bir sanayi müşterisine elektrik tedarik eden tedarikçi sayısı 45'tir. Aşağıdaki grafiklerde sanayi müşterilerinin dağılımına yer verilmektedir.

Grafik 40: Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

- (155) Grafikten de görülebileceği üzere, 45 tedarikçi⁴⁶ sanayi grubunda yer alan ve kendi tedarikçisini seçebilecek müşterilerin azami olarak % (.....) portföyünde bulundurmaktadır. Ayrıca söz konusu durumun yaklaşık 2,5 yıllık dönem boyunca devam ettiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, GTŞ dışında kalan tedarikçilerin Akdeniz bölgesinde bulunan sanayi müşterileri için anlamlı bir alternatif oluşturmadığı değerlendirilmektedir⁴⁷. Dolayısıyla, sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış faaliyeti bakımından ilgili coğrafi pazar “Antalya, Isparta ve Burdur” illeri olarak belirlenmiştir.
- (156) Ticarethane grubunda Mayıs 2017 itibarıyla yerleşik tedarikçi olan CK AKDENİZ dışında 122 tedarikçinin faaliyette bulunduğu görülmektedir. Ticarethane grubunda yer alan müşterilerin tedarikçiler içindeki dağılımı aşağıdaki grafikte gösterilmektedir.

Grafik 41: Ticarethane Müşterilerinin Sayaç Sayısı Bakımından Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

- (157) CK AKDENİZ dışındaki tedarikçilerin ticarethane segmentinde elde edebildiği azami payın yaklaşık % (.....) arasında olduğu ve bu durumun 2,5 yıllık dönem boyunca devam ettiği grafikten anlaşılabilmektedir.
- (158) Mesken grubu bakımından Akdeniz elektrik bölgesinde 70 tedarikçi⁴⁸ faaliyet göstermektedir. Aşağıdaki grafiklerde mesken müşterilerinin tedarikçiler arasındaki dağılımına yer verilmektedir.

Grafik 42: Mesken Müşterilerinin Sayaç Sayısı Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

- (159) Grafikten 70 adet tedarikçinin Akdeniz bölgesindeki mesken müşterilerinin en fazla (.....)'ini portföyüne alabildiği görülmektedir. Bu çerçevede, diğer tedarikçilerin mesken grubunda CK AKDENİZ'e karşı bir alternatif oluşturamadığı değerlendirilmektedir. Dolayısıyla mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış faaliyeti bakımından ilgili coğrafi pazar “Antalya, Isparta ve Burdur” illeri olarak belirlenmiştir.

⁴⁶ Anılan tedarikçilerin içinde CK AKDENİZ'i kontrol etmekte olan CENGİZ'in tamamına sahip olduğu Cengiz Elektrik Toptan Satış A.Ş. (CENGİZ ELEKTRİK) ve CENGİZ'in ortaklığı bulunan Meram Elektrik Enerjisi Toptan Satış A.Ş. (MERAM ELEKTRİK) de bulunmaktadır.

⁴⁷ Söz konusu 85 tedarikçi arasında Akdeniz bölgesine komşu Aydem bölgesini merkez olarak faaliyet gösteren Aydem Elektrik Perakende Satış A.Ş. ve Bereket Elektrik Tedarik A.Ş. de bulunmaktadır.

⁴⁸ Anılan tedarikçilerin içinde CK AKDENİZ'i kontrol etmekte olan CENGİZ'in tamamına sahip olduğu CENGİZ ELEKTRİK, KOLİN'in tamamına sahip olduğu Kolen Elektrik Toptan Satış İthalat ve İhracat A.Ş. ile CK BOĞAZIÇI de bulunmaktadır.

I.4. Dosya Kapsamındaki Tespitler

I.4.1. Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler

I.4.1.1. AKDENİZ EDAŞ'ta Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler

- (160) AKDENİZ EDAŞ'ta 02.06.2016 ve 16.08.2016 tarihlerinde yapılan yerinde incelemelerde elde edilen belgelerden dosya kapsamında önem arz edenlere aşağıda yer verilmektedir.
- (161) **Belge 1:** 24.05.2016 tarihinde, CK ENERJİ Enerji Satış Uzmanı Ö. Ç. tarafından AKDENİZ EDAŞ Piyasa Mali Uzlaştırma ve Tarifeler Müdürü A. Ç.'ye gönderilen "Büyük Müşteri Portföy Değişimi" konulu e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

(.....) Bey merhaba,
yıllık ortalama 20 milyon kWh olan özel/kamu nisan ayı başlangıçlı (nisan-mayıs) olarak tedarikçi değiştiren müşteriler var mı?
var ise yıllık tüketimleri ile eski-yeni tedarikçileri gönderebilir misiniz?
(mesela göltaş bizde değildi ama nisanda enerjisadan içdaşa gitti gibi, yada bizdeydi enerjisaya geçti)..."

- (162) **Belge 2:** 02.04.2016 tarihinde, AKDENİZ EDAŞ Piyasa Mali Uzlaştırma ve Tarifeler Müdürü A. Ç.'nin, AKDENİZ EDAŞ Ölçü Sistemleri Kontrol Yöneticisi T. Ç.'ye gönderdiği ve CK AKDENİZ Faturalama Müdürü Ö. H.'yi de bilgiye eklediği "Kalan Aboneler" konulu e-postaya aşağıda yer verilmektedir:

(.....) bey merhabalar,
ekte gönderdiğim abonelerin aysonu endekslerini tekrardan göndermeye çalışmışsınız. listeyi k1-k2-diğerst olarak karışık yaptım.

- (163) Söz konusu e-postanın ekinde yer alan "kalan aboneler" adlı excel dosyası incelendiğinde Antalya, Burdur ve Isparta illerinde bulunan ve "AKDENİZ" ile "Diğer Tedarikçi" ayrımı bulunan toplam 1.241 adet serbest tüketiciye ait sayaç numarası ve adres gibi bilgilerin paylaşıldığı görülmektedir.
- (164) **Belge 3:** 06.05.2016 tarihinde, AKDENİZ EDAŞ Mali Uzlaştırma ve Tahakkuk Yöneticisi E. D. ile CK AKDENİZ Raporlama Uzmanı A. E. T. arasındaki yazışmalar içindeki "Fwd: canlı" konulu e-postanın ekinde bulunan "Q_TedarikciyeThkEdilmeyenAboneThkları" adlı excel dosyasında CK AKDENİZ dışındaki tedarikçilerle çalışmakta olan 1.535 adet serbest tüketiciye ait abone no, sayaç no, işletme ve abone adı, hangi tedarikçi ile çalıştığı ve abonelik başlangıç tarihi vb. bilgilerin paylaşıldığı görülmektedir.
- (165) **Belge 4:** Yine AKDENİZ EDAŞ Mali Uzlaştırma ve Tahakkuk Yöneticisi E. D. ile CK AKDENİZ Raporlama Uzmanı A. E. T. arasındaki yazışmalarda yer alan 11.05.2016 tarihli e-postada şu hususlar yer almaktadır:

Merhaba 10.34.2.110_AEDASBI AkdenizTBL Q_TedarikciAbone raporunu canlıdan verilerini gönderebilir misin?
yarın içim epiaş üzerinden işlem yapılacağı önemlidir.
teşekkür ederim."

- (166) E-postanın ekinde yer alan “*Tedarikçi Abone Canlı*” adlı excel dosyasında ise 1.579’u CK AKDENİZ ile çalışmakta olan 17.407 adet serbest tüketiciye ait adres bilgilerinin yer aldığı ve tahliye olan tüketicilerin⁴⁹ bilgisinin de bulunduğu görülmektedir.
- (167) **Belge 5:** “*OCAK-NİSAN 2016 DÖNEMİ KAYIP KAÇAK MÜDÜRLÜĞÜ PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ*” adlı belgenin 8. maddesinde “*Okuma personellerinin serbest tüketici sözleşmesi yapıyor olması kaçak ihbarına gösterilen ilginin azalmasına sebep olduğu düşünülmektedir.*” ifadesi dikkat çekmektedir. Söz konusu belgeden, CK AKDENİZ’in pazarlama faaliyetlerinde AKDENİZ EDAŞ’ın dağıtım personelini kullandığı açıkça görülmektedir.

I.4.1.2. CK AKDENİZ’de Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler

- (168) CK AKDENİZ’de 02.06.2016 ve 17.08.2016 tarihlerinde, CK AKDENİZ Muratpaşa Müşteri Hizmetleri Merkezi (MÜHİM), Kepez Şube Müdürlüğü, Alanya Şube Müdürlüğü, Konyaaltı Şube Müdürlüğü ve Serik Şube Müdürlüğü’nde 19.08.2016 tarihinde yapılan yerinde incelemelerde elde edilen belgelerden dosya kapsamında önem arz edenlere aşağıda yer verilmektedir.
- (169) **Belge 6:** CK AKDENİZ Enerji Satış Uzmanı M. A. tarafından 13.05.2016 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E.’ye gönderilen “*7-13 Mayıs Arası*” başlıklı e-postada şu hususlar yer almaktadır:

(.....) Bey Merhaba;

Akden tarafından 7-13 Mayıs tarihleri arasında alınan K2 ve Yenileme sözleşmelerinin raporu ekte yer almaktadır.

Geçen Hafta K2 İmzalatılan: (.....)

Geçen Hafta Yenileme İmzalatılan: (.....)

Bu hafta;

K2 İmzalatılan: (.....)

Yenileme: (.....)

Aradaki Fark;

K2 İmzalatılan: (.....)

Yenileme: (.....)

⁴⁹ Tüketicilerin portföyünde buldukları tedarikçiyle olan sözleşmelerini sonlandırmaları anlamını taşımaktadır.

- (170) **Belge 7:** 18.02.2016 tarihinde, CK AKDENİZ Kepez Şube Müdürü F. C. ile CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B. arasında gerçekleşen “Re: Fina Hk.” başlıklı e-postada şu hususlar yer almaktadır:

18.02.2016 - F.C.:

(.....) Hanım: Biraz önce personelimizi fina enerjiden aradılar kampanyaları hakkında bilgi verdiler. fakat şöyle bir sorum olacak abone no söylediğimizde yıllık kWh tutarımızı söyleyip 3600 kWh geçmediğimizi beyan ettiler bu bilgileri nasıl ulaştıkları hakkında bilginiz var mı ?

18.02.2016 – D.B > F.C.

(.....) Bey Merhaba,

Dağıtım şirketi düzenli liste yayınlamak durumunda. Abonenin detaylı bilgisi ve toplam tüketiminin bulunmadığı bu listeler, doğal olarak tüm rakiplerimizin elinde var. Fina'nın arkadaşımızın abone numarasını kontrol edip listede olmadığını görünce böyle bir bilgi verdiğini düşünüyoruz.

- (171) **Belge 8:** CK AKDENİZ büro personeli (.....) Belge 9'daki e-postada “ckadeniz” uzantılı bir e-posta adresi kullandığı görülse de dosya kapsamındaki bu belgede kendisinin “akdenizedas” uzantılı bir e-posta adresinin daha bulunduğu tespit edilmiştir.
- (172) **Belge 9:** (.....) [@clkakdeniz.com.tr](mailto:clkakdeniz.com.tr) adresinden CK AKDENİZ Talep Tahmini ve Uzlaştırma Müdürü E. D. G, Strateji Geliştirme Tarife Analiz ve Mevzuat Takip Müdürü O. S., Mevzuat Takip ve Tarife Analiz Uzmanı B. F. ve Planlama ve Strateji Geliştirme Direktörü G. T.'ye gönderilen e-postada şu hususlar yer almaktadır:

Merhaba

Mayıs 2016 St sürecine ilişkin k1 ve k2 St listeleri ektedir. Listeler süre kapandıktan sonra revize edildiği için başka iptal eklenmeyecek.

Saygılarımla,

- (173) Söz konusu e-postanın ekinde yer alan “K1-OlcumNoktasiTalepListesi” ve “K2-OlcumNoktasiTalepListesi” başlıklı dosyalarda Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde faaliyet gösteren 27 tedarikçinin⁵⁰ sahip olduğu tüketici sayısı ve bu tüketicilerin 2014 ile 2015 yıllarına ait tüketim miktarlarına yer verilmektedir.

⁵⁰ 2M, AGE Elektrik Enerjisi Toptan Satış A.Ş., Aksa Elektrik Satış A.Ş. (AKSA), Antalya Enerji Üretim A.Ş., Balkaya Enerji Toptan Satış A.Ş., Bisen Elektrik Satış A.Ş., Demirören Axpo Enerji Toptan Ticaret A.Ş., Doğan Kent Elektrik Enerjisi Toptan Satış A.Ş., Doğu Enerji Toptan Elektrik Ticaret A.Ş. (DOĞUŞ ENERJİ), EG Elektrik Enerjisi Toptan Satış A.Ş., Elektra Enerji Toptan Satış ve İthalat İhracat A.Ş. (ELEKTRA ENERJİ), Enerya Elektrik Ticaret A.Ş. (ENERYA), Eren Elektrik Enerjisi Toptan Satış A.Ş., FINA, Gates Enerji Ticaret A.Ş., Global Enerji E.Ü.A.Ş., Hnc Enerji Sanayi ve Ticaret A.Ş., İC İçtaş Elektrik Toptan Satış ve Ticaret A.Ş., İçdaş Çelik Enerji Tersane ve Ulaşım San. A.Ş., İPRAGAZ, K2 Sakarya Elektrik Perakende Satış A.Ş., KGM Enerji Tic. Ltd. Şti., OMV Enerji Ticaret A.Ş. (KGM ENERJİ), Reşadiye Hamzalı Elektrik Üretim Sanayi ve Ticaret A.Ş., RWE Enerji Toptan Satış A.Ş. (RWE), Yaren Grup Elektrik Enerjisi Toptan Satış A.Ş. (YAREN ENERJİ), Zorlu Elektrik Enerjisi İthalat İhracat ve Toptan Tic. A.Ş. (ZORLU ELEKTRİK).

- (174) **Belge 10:** 17.05.2016 tarihinde, kurumsalsatis@ckakdeniz.com.tr adresinden satinalma@clubmegasaray.com.tr adresine gönderilen ve ekinde "AKDEN PROTOKOL" adlı word dosyası bulunan "SANTUR TURİZM A.Ş. – CK AKDENİZ TEKLİF 2016" konulu e-postada şu hususlar yer almaktadır:

Merhaba,

Sizin için hazırladığımız teklifler ve detayları ekteki dosyadadır. Tekliflerin yanı sıra size özel ayrıcalıklı hizmetimiz olan Bakım-Onarım Protokolümüzü de inceleyebilirsiniz. Konuyla ilgili her türlü sorunuzu cevaplamaktan memnuniyet duyacağımızı bildirir, teklifimizi olumlu değerlendirmeniz ümidiyle iyi çalışmalar dileriz.

Saygılarımızla.

- (175) Söz konusu e-postanın ekinde yer alan Bakım-Onarım Protokolü ise şu şekildedir:

(.....TİCARİ SIR.....)

(.....TİCARİ SIR.....)

- (176) **Belge 11:** 28.02.2016 tarihli “Başvuru bilgilendirmesi” başlıklı aydinlatmasikayetleri@akdenizedas.com.tr adresinden CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi S. A., CK AKDENİZ Müşteri Sözleşme İşlemleri Müdürü D. O. ve satis@ckakdeniz.com.tr adreslerine gönderilen e-postalarda bilgileri güncellenmiş bir tüketicinin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası (TCKN), telefon numarası ve e-posta adresi yer almaktadır. Gönderici adres ile alıcı adresler incelediğinde söz konusu bilgi güncellemesinin AKDENİZ EDAŞ’ın aydınlatma sorunları ile ilgili birimi üzerinden yapıldığı görülmektedir.
- (177) **Belge 12:** AKDENİZ EDAŞ, İK ve Kalite Direktörü C. A., CK AKDENİZ Genel Müdürü H. B., CK AKDENİZ İnsan Kaynakları Uzmanı Z. Ç. ve AKDEN Muhasebe Yardımcı Elemanı A. T. F. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “Personel geçişleri hakkında” başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

04.08.2016 – C. A.:

(.....) Bey, (.....) Bey selamlar,

Genel Müdürümüz ile en son mutabık kaldığımız şekli ile, (.....) 8 Ağustos itibariyle şube değişimlerinin personellerimize tebliğ edilmesi ve (.....) Konyaaltı'nda, (.....) ise Muratpaşa'da çalışacak şekilde organize edilmesini rica ederim.

Personellerimizin performans düşüklüğü vb durumların oluşması durumunda, ortak çözüm için birlikte hareket edebiliriz. Bu noktada geri bildirimlerinizin hızla ve zamanında bize ulaşması kritik.

Sevgiler,

04.08.2016 – H. B. > C. A.:

(.....) bey perakende İK üzerinden olur alarak görev değişikliğini resmi yapalım

05.08.2016 – Z. Ç. > A. T. F.:

(.....) Bey,

(.....) ve (.....) ait görev yeri değişikliği ile ilgili OLUR yazısı eklidir. (.....) ve (.....) için Görev Yeri Değişiklik Bildiriminin yapılmasını rica ederim.

Teşekkürler, İyi Çalışmalar,

05.08.2016 – A. T. F. > Z. Ç.:

(.....) Hanım merhabalar

İlgili personellerin görevlendirme yazıları ektedir.

Pazartesi günü imzalatılarak tarafımıza gönderilmesi konusunda destekleriniz bekliyoruz.

İyi Çalışmalar

- (178) **Belge 13:** 02.08.2016 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Temsilcisi A. Ö. tarafından CK AKDENİZ Bölge Dışı İhale ve Bayi Operasyon Uzmanı Y. S.'ye gönderilen "(konu yok)" başlıklı e-posta ekinde yer alan "MURATPAŞA ABONELERİ" adlı excel dosyasında, OFEN Enerji Toptan Satış A.Ş. (OFEN) portföyünde bulunan sekiz adet tüketicinin 2014-2016 yılları arasında gerçekleştirdiği tüketim bilgilerine ayrıntılı olarak yer verildiği görülmektedir.
- (179) **Belge 14:** 27.05.2016 tarihinde CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. tarafından CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç.'ye gönderilen ve aşağıda metnine yer verilen "aysunun liste hk" başlıklı e-posta ekinde bulunan "Eşleştirme Sonuçları 2016-05-2722_19" adlı excel dosyası incelendiğinde CK AKDENİZ K2 portföyünde bulunan 95 adet tüketicinin sözleşmesinin bulunmadığı görülmektedir:

(.....) Bey ;

(.....)hanımın liste yapılmamış yeşil olanlar bitirdiklerim geri kanlarını acil yapar mısınız.

- (180) **Belge 15:** CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi E. K., CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. ve (.....)@hotmail.com e-posta adresi arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "EMELDA DERİ PROKOL HK." başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

25.05.2016 – E. K. > O. K. Ö.:

(.....) Bey merhaba.

(.....) ile görüşmemiz olumlu geçmiştir ancak abonenin tüketimleri yüksek olması sebebi ile bizlerden bazı şartlar istemektedir. İstenilen şartlar aşağıda maddeler halinde sunulmuştur;

1. Önceki tedarikçinin vermiş olduğu (.....) indirim oranı yerine CLK Akdeniz Elk.Per.Sat.A.Ş nin teklif ettiği (.....) kr. üzerinden aktif enerji satışı yapılacaktır.
2. Trafo bakım ve onarım için 1 sene boyunca tekrardan yenilenebilir bakım ve onarım protoköü.
3. Şirket personellerine özel tüketimleri yüksek olan aboneler için özel indirimler.
4. Kepez bölgesinde bulunan ALFA deri A.Ş'ye aynı şartlarda işlemlerin yapılması.
5. Çalışmakta olduğumuz Çamyuva / Kemer'de bulunan Beta Turistik A.Ş (Simena Otel) de bulunan trafo bakım için aksaklıkların en kısa zamanda giderilmesi.

Bilgilendirme mailinin işlemlerin hızlı yürümesi için en kısa zamanda (.....) Bey'e ivedi bir şekilde mail atılmasını rica ederim.

İyi çalışmalar ...

25.05.2016 – O. K. Ö. > [\(.....\)@hotmail.com](mailto:(.....)@hotmail.com):

Merhaba (.....) Bey ;

1. Önceki tedarikçinin vermiş olduğu (.....) indirim oranı yerine CLK Akdeniz EPSAŞ olarak aktif enerji bedeli üzerinden teklif ettiğimiz indirim oranı (.....) dur.

2. Şirket personellerinin yıllık tüketimi 3600 kWh ve üzeri olması durumunda mesken aboneliklerine özel indirimler verilecektir.

3. Kepez bölgesinde bulunan ALFA deri A.Ş'ye de aynı şartlarda işlemler yapılacaktır.

Diğer konular için yüz yüze görüşmemizde bilgi verilecektir.

Saygılarımla.

- (181) **Belge 16:** 10.08.2015 tarihinde CK AKDENİZ Abone Servis Sorumlusu G. A. tarafından CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.'ye gönderilen "SÖZLEŞME HK." başlıklı e-postaya aşağıda yer verilmektedir:

MÜDÜRÜM MERHABALAR:

MÜDÜRÜM BİR KONUDA SİZİN NAÇİZANE FİKRİNİZİ ALMAK İSTİYORUM DA, DEVİR İŞLEMİ ESNASINDA SİSTEMDE İSKONTOSU OLMAYAN ABONELER İÇİN K2 - K3 SÖZLEŞMESİ ALINMASI NE KADAR DOĞRUDUR.

-İŞLEM ESNASINDA HER ABONEDEN ALMAK ZORUNLUMUDUR ?

-BEN SİSTEMDE ABONE DEVİR ESNASINDA SADECE REGÜLE ALIYORUM VE ABONENİN SON 1 YILLIK TÜKETİMİNE HIZLICA BAKIP SİSTEMDE EĞER 3500 KVVH'A YAKIN İSE VEYA GEÇMİŞ İSE K2-K3 ÖYLE ALIYORUM.

YAPMIŞ OLDUĞUM İŞLEM DOĞRUMUDUR.KONU HAKKINDA ÇOK FARKLI SÖYLENTİLER MEVCUTTUR.

BİLGİLERİNİZE ARZ EDERİM

- (182) **Belge 17:** 30.07.2015 tarihinde [\(.....\)@akdenizedas.com.tr](mailto:(.....)@akdenizedas.com.tr) adresinden CK AKDENİZ yönetmenlerine ve birçok pozisyondaki AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ personeline gönderilen "kesinleşen listeler hk." başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır. Ayrıca e-posta ekinde bulunan "TOPLAM ED-KESİN LİSTE-30.07.2015" adlı excel dosyasında, piyasada faaliyet gösteren BTŞ'ler arasında gerçekleşen serbest tüketici geçişlerine ilişkin AKDENİZ EDAŞ aracılığıyla CK AKDENİZ çalışanlarına bilgi verildiği görülmektedir:

Merhaba,

Ağustos 2015 st onay süreci tamamlanmış ve kesinleşen listeler ekte bilgilerinize sunulmuştur.

saygılarımla

iyi çalışmalar.

- (183) **Belge 18:** Benzer şekilde 23.06.2015 tarihinde [\(.....\)@akdenizedas.com.tr](mailto:(.....)@akdenizedas.com.tr) adresinden CK AKDENİZ yönetmenleri ile farklı pozisyonlardaki AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ personeline gönderilen “*Temmuz 2015 st ön listeleri hk.*” başlıklı e- postada aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır. Ayrıca e-posta ekinde bulunan “*TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN ST⁵¹ SAYAÇLARI-TEMmuz*” adlı excel dosyasında piyasada faaliyet gösteren BTŞ’ler arasında gerçekleşen serbest tüketici geçişlerinin AKDENİZ EDAŞ aracılığıyla CK AKDENİZ’e bildirildiği görülmektedir:

Merhaba,

Temmuz 2015 dönemi serbest tüketici taleplerine ilişkin onay süreci tamamlanmıştır. Listelerin incelenerek varsa eksik/fazla kayıtların düzeltilebilmesi için [\(.....\)@clkakdeniz.com.tr](mailto:(.....)@clkakdeniz.com.tr) ve [\(.....\)@akdenizedas.com.tr](mailto:(.....)@akdenizedas.com.tr) mail adreslerine 24.06.2015 tarihinde saat 14.00’a kadar bildirilmesi gerekmektedir.

Kesinleşmiş listeler bu tarihten sonra yayınlanacak ve ayrıca bildirilecektir.

İyi çalışmalar...

- (184) **Belge 19:** 12.08.2016 tarihinde CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç. tarafından CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi G. T.’ye gönderilen “*91. Gün Kapsamında Aranacak Aboneler Hk.*” başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır. Ayrıca e-posta ekinde bulunan “*91. GÜN KAPSAMINDA ARANACAK ABONELER 13.08.2016*” adlı excel dosyasında bulunan ve serbest tüketici sözleşmesi imzalatılması talimatı verilen tüketicilerin 1.646 adedinin söz konusu dönemde geçerli olan serbest tüketici limitinin altında tüketimlerinin olduğu görülmektedir.

(.....) Merhaba;

*Yarın, ilgili listenin büro çalışanlarına pay edilmesi ve yapılacak görüşmelerin **Kesinlikle Sisteme Girilmesinin** sağlanması hususun da gereğini rica eder iyi çalışmalar...*

- (185) **Belge 20:** 12.05.2016 tarihinde CK AKDENİZ Büro Personeli F. B. tarafından CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.’ye gönderilen “*k1 ve k2 St listeleri hk.*” başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır. Ayrıca e-posta ekinde bulunan “*K2-OlcumNoktasiTalepListesi-2016-05-12-08-28-09-429*” ve “*K1-OlcumNoktasiTalepListesi-2016-05-09-08-38-42-538*” adlı excel dosyalarından 2016 Mayıs ayında söz konusu dönemde geçerli olan serbest tüketici limitinin altında tüketimleri olan 19 tüketicinin CK AKDENİZ K2 portföyüne katıldığı ve yine aynı dönemde limit altı olup daha öncesinde K2 portföyüne katılmış 104 tüketicinin CK AKDENİZ K1 portföyüne geçirildiği görülmektedir.

(.....) Bey,

Haziran 2016 St süreci için K1 ve K2 listeleri ektedir.

Saygılarımla

⁵¹ “Serbest tüketici” ifadesinin kısaltmasıdır.

- (186) **Belge 21:** 28.05.2016 tarihinde CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç. tarafından AKDEN Antalya Endeks Okuma Kesme Bağlama Sayaç Sökme Takma Büro Personeli U. B.'ye gönderilen "K2 İŞLEM –İHBAR LİSTESİ HK" başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır. Ayrıca e-posta ekinde bulunan "K2 İHBAR - İŞLEM LİSTESİ" adlı excel dosyasında CK AKDENİZ K2 portföyünde bulunan 338 adet tüketiciye kesme ihbarnamesi bırakıldığı görülmektedir.

(.....) Bey iyi çalışmalar;

İleti Ek' in de gönderilen ve K2 aboneleri içeren liste hakkında işlem / ihbar yapılması hususunda gereğini arz eder iyi çalışmalar dilerim.

- (187) **Belge 22:** 28.06.2016 tarihinde AKDEN Antalya Endeks Okuma Kesme Bağlama Sayaç Sökme Takma Büro Personeli Ö. E. tarafından CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç.'ye gönderilen "Muratpaşa K2 Çalışması Hak." başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır. Ayrıca e-posta ekinde bulunan "24.06.2016 Yapılan Çalışma" adlı excel dosyasında 227 adet, "27.06.2016 Yapılan Çalışma" adlı excel dosyasında ise 266 adet CK AKDENİZ K2 portföyünde bulunan tüketiciye kesme bildirimini bırakıldığı görülmektedir.

Merhaba,

24.06.2016 ve 27.06.2016 tarihlerinde yapılan K2 çalışmaları ekte dir.

Bilgilerinize,..."

- (188) **Belge 23:** 29.01.2016 tarihinde (.....)@akdenizedas.com.tr adresinden CK AKDENİZ yönetmenlerine ve farklı pozisyonlardaki AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ personeline gönderilen "Şubat 2016 ST Kesinleşen Listeler Hk" başlıklı e-posta ekinde bulunan "ST ÖZELLİĞİNİ KAYBEDEN SAYAÇLAR" ve "TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN SAYAÇLAR" adlı excel dosyalarında piyasada faaliyet gösteren BTŞ'ler arasında gerçekleşen serbest tüketici geçişlerinin AKDENİZ EDAŞ aracılığıyla CK AKDENİZ çalışanlarına bildirildiği, ayrıca CK AKDENİZ K2 portföyünde bulunan 16.888 adet tüketicinin serbest tüketici niteliğini kaybederek CK AKDENİZ K1 portföyüne düştüğü görülmektedir.

- (189) **Belge 24:** 13.05.2015 tarihinde CK AKDENİZ Tahakkuk Tahsilat Personeli M. T. tarafından CK AKDENİZ Müşteri Sözleşme İşlemleri Müdürü D. O.'ya gönderilen "Belge talep edilmeden devir yapılan ST abonesi hk." başlıklı e-posta şu şekildedir:

(.....) Hanım Merhaba,

Elmalı işletmemiz sorumluluk alanı içerisinde bulunan ve ST abonesi olan (.....) abonesi ST abonesi olduğundan dolayı; Kimlik Fotokopisi, K2 Sözleşmesi, Regüle Sözleşmesi imzalatılarak, Güvence Bedeli sistemde mevcut olduğundan dolayı tahsil edilmeyerek abone isim güncellemesi yapılmıştır.

İyi çalışmalar.

- (190) **Belge 25:** AKDENİZ EDAŞ Anadolu ve Akdeniz Bölgesi Satın Alma Direktörü A. Ç. ile CK AKDENİZ Müşteri İlişkileri Direktörü Y. A. arasında geçen yazışma içinde yer alan “St sözleşmeler” başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

07.12.2015 – Y. A. > A. Ç.:

(.....)bey merhaba;

talep etmiş olduğumuz ST sözleşmelerimizin Ticari Kurulda olduğu bilgisi edinilmiştir.

Acil olarak sözleşmeye ihtiyacımız bulunmakta olup gereğini bilgilerinize sunarım.

İyi çalışmalar.

07.12.2015 – A. Ç. > Y. A.:

(.....) bey, Ticari Kurul tarafından sözleşmeler onaylandı siparişleri verdik

Şu an işleme alındı

Bilgilerinize

- (191) **Belge 26:** CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.'nün bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen dosyalarda şu hususlar yer almaktadır:

- “K2İmzalatılacakAboneler_2016-02-2612_22_Muratpaşa” adlı excel dosyasında, CK AKDENİZ’in K1 portföyünde bulunup K2 portföyüne geçirilmek istenen 7.050 adet tüketicinin limit altı olduğu ve ayrıca 6.857 adet tüketicinin de ödeme kanallarının blokeli⁵² olduğu ifade edilmektedir.
- “K2İmzalatılanAboneler_2016-05-1210_29” adlı excel dosyasında, K2 imzalatıldığı anlaşılan 95 adet tüketicinin limit altı olduğu görülmektedir.
- “TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN SAYAÇLAR” adlı excel dosyasında, 01.02.2016 tarihinde piyasadaki BTŞ’lerin portföylerinde gerçekleşen tüketici geçişlerine ilişkin bilgilerin yer aldığı görülmektedir.

- (192) **Belge 27:** CK AKDENİZ Bölge Dışı İhale ve Bayi Operasyon Uzmanı Y. S.’nin bilgisayarından elde edilen “Sözleşme” adlı excel dosyasında 3.319 adet tüketicinin sözleşmesi olmamasına rağmen CK AKDENİZ’in K2 portföyünde bulunduğu görülmektedir.

- (193) **Belge 28:** CK AKDENİZ Kalkan Perakende Yönetmeni B. G., CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E. ile CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “Cayma bedeli İptali hk” başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

27.06.2016 – B. G. > O. E. E.:

(.....) bey,

2016/07 dönem için 2M Enerji ye gidecek müşterilerimizden aşağıda bilgilerini paylaştığım abonenin sistemde kayıtlı sözleşmesi olmadığından ve olsa bile kendisinin

⁵² Bloke kavramı; otomatik ödeme talimatı bulunmayan müşterilerin ödeme kanallarının kapatılarak MÜHİM'lere yönlendirilmesi durumunu ifade etmektedir.

şirketimiz ile sözleşme imzalamadığından cayma bedelini iptal ettirmek istiyor. Ben iptal edileceğine dair yazı verdim. Faturanın Aslı bende.

İptali hususunda yardımcı olabilir misiniz?

27.06.2016 – Ö. Ö. > B. G.:

(.....) Bey merhaba,

Sistemde, aşağıda bilgileri bulunan müşteriden 01/01/2016 tarihli yenileme sözleşmesi alındığı görülmektedir. Sözleşmesinin olmadığı beyanınızın dayanağını açıklayabilirseniz yardımcı olunacaktır.

İşletmeKodu	AboneNo	AdSoyad	Cayma2
7.1.7.1.0	(.....)	(.....)	307,5

İyi çalışmalar dilerim.

- (194) **Belge 29:** CK AKDENİZ Kalkan Perakende Yönetmeni B. G., CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E., CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö., CK AKDENİZ Faturalama Uzman Yardımcısı D. Ü. ile CK AKDENİZ Genel Müdürü H. B. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "Cayma bedeli iptal edilmesi hk" başlıklı e-postalarda aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

26.05.2016 – B. G. > O. E. E., H. B.:

(.....) bey merhaba,

Aşağıda ekte bulunan cayma bedeli faturası hakkında,

**Müşteri OG aboneliğini Antalya Merkezde yaptırmış, Abonelik sırasında K2 imzalatılmış. Kendilerine indirim uygulanacağı bilgisi verilmemiş.*

Müşteri ye geçen aya kadar indirim yansıtılmamış.

**Müşteri bunun üzerine avukat aracılığı ile tedarikçi değişikliği yapacağını ve cayma bedeli yansıtılmamasını yazı ile tarafımıza iletmış(DYS den size gelmiş ve sizden ekteki yazı ile iptal edilemeyeceği tekraren beyan edilmiş)*

**1 haziran 2016 tarihi ile söze konu abone 2M enerji ye geçiş yapıyor.*

**Müşteri ziyaretinde de fatura iptal edilmediğinden geri alamadım.*

** Müşterimizin fatura iptali yapılması hususunda önem arz etmektedir.*

**İlgili petrolün sahibi Kalkan'ın en çok abone sahiplerinden ve hala bizde 80 adet in üzerinde st abonesi mevcut. Bunu koz olarak kullanacağını ve fatura iptal edilmezse hepsini farklı tedarikçiye geçireceğini, aynı zamanda çevresi geniş olduğundan bu durumu da şirketimiz adına kötü reklamlar yaparak piyasadaki referanslarına aktarip sözleşmelerini süresi bitenlerin tek tek başka firmaya aktartacağını söylemekte.*

Bu durumlar göz önüne alınarak ekte aslını teslim aldığım ceza faturasının iptal edilebilmesi hususunda bilgilerinize arz ederim.

26.05.2016 – H. B. > B. G., O. E. E.:

(.....) bey acilen talebi karşılayalım

26.05.2016 – Ö. Ö. > Ö. H.:

(.....) Hanım merhaba,

Aşağıda bilgileri bulunan aboneye tahakkuk eden 2016/05 dönem cayma bedeli faturasının iptali hususunda desteğiniz gerekmektedir. Fatura aslı (.....) Bey tarafından teslim alınmış olup mail ekinde gönderilmektedir.

**İsletmeKodu AboneNo AdSoyad
Bedeli**

Cayma

7.2.7.1.0 (.....)

1589,42

İyi çalışmalar, Saygılar.

26.05.2016 – D. Ü. > Ö. Ö.:

Merhaba,

İlgili aboneliğe tahakkuk eden cayma bedeli faturasının iptali gerçekleştirilmiştir.

Bilgilerinize sunarım.

Ayrıca e-posta ekinde yer alan ihtarname aşağıdaki gibidir:

CLK AKDENİZ ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.'NE
KALKAN-KAS

İHTAR EDEN ve BEYÂANDA

BULUNAN : (.....)

VEKİLLERİ : (.....)

MUHATAP : Clk Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş., Kalkan-Kaş-Antalya.

TEBLİĞ KONUSU : Sözleşme Feshi ve Sözleşmeye Aykırılığınız hk.

Sayın Muhatap;

1- 07:04.2016 tarihinde Kalkan-(.....) nolu Abonelik için imzalanan sözleşme sonrasında, Sözleşmeye Aykırı davrandığınızdan dolayı Sözleşmeyi Feshettiğimizi ve Cayma Bedeli vs. adı altında hiçbir bedel ödemeyeceğimizi belirtmiştik.

2- 21.04.2016 tarihli, yazınızda da; Sözleşmenin 16.md. dayanarak Sözleşmeyi Feshi kabul etmediğinizi belirtmiş bulunmaktasınız.

3- Sözleşme tarafımızdan tek taraflı ve HAKLI NEDENLE (Sözleşmedeki indirim yapmayarak. Sözleşmeye Aykırılık) Feshedilmiştir.

4- 24 Ocak 2015 tarihinde yürürlüğe giren Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği 13.maddesi;

(1) belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin

kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(2) sözleşme süresi sonunda tüketiciden açık bir talep veya onay almadığı, halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı, sunulan bu mal veya hizmet için hiçbir bedel talep edemez.

Hükmüne yer vermiştir.

5- Sözleşme taralımızdan tek taraflı ve HAKLI NEDENLE (Sözleşmedeki indirimi yapmayarak Sözleşmeye Aykırılık) Feshedildiğini bildirir Sözleşme gereğince yapılmayan İndirimler nedeniyle Hukuki tüm yollara başvurulacağını, tarafınızı EPDK da dâhil olmak üzere İdari makamlara da Şikâyet edeceğimizi, Yargılama Gideri ve Avukatlık Ücretlerinin de tarafınızdan tahsil edileceğini İhtar ederiz.

Saygılarımla vekâleten arz ve talep ederim. 05.05.2016

Bunun üzerine CK AKDENİZ tarafından gönderilen 13.05.2016 tarihli cevabi yazı şu şekildedir:

(.....)

(.....)

İlgi: 06/05/2016 Tarihli ve Bila Sayılı Yazı

İlgi yazınızda (.....) adına kayıtlı (.....) numaralı abonelik için sözleşmeyi tek taraflı feshettiğiniz bildirilmektedir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (k) bendi ve bu kanun uyarınca Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından çıkarılan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (I) bendinde tüketici "Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek ya da tüzel kişi" olarak tanımlanmış olup, elektrik piyasasında sadece mesken tüketicileri bu tanımın kapsamında yer almaktadır.

Borçlar Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu sözleşme serbestisi ilkesini kabul ettiği için taraflar cezai şart miktarını serbestçe kararlaştırabilmektedir. İkili anlaşmalarda özel hukuka tabi olarak hazırlanan şekil serbestisi olan anlaşmalardır. Sözleşme süresi, indirimi, ödenecek bedelleri ve sözleşme süresi bitmeden sözleşmenin sonlandırılmak istenmesi durumunda oluşabilecek cezai bedeller tarafların karşılıklı anlaşması ile belirlenerek imza altına alınmaktadır.

Sözleşmenin tek taraflı feshi durumunda "10-Sözleşmenin Feshi" maddesinde yer alan "Müşteri, Sözleşme süresi içerisinde herhangi bir zamanda haklı bir gerekçe olmadan Sözleşme'yi sona erdirdiği takdirde Sözleşme çerçevesinde tahakkuk ettirilecek en yüksek bir (1) Elektrik faturası tutarında cayma bedeli ödemeyi kabul, beyan ve taahhüt eder." hükmü geçerlidir.

Bilgilerinize rica ederiz.

- (195) **Belge 30:** CK AKDENİZ Satış Pazarlama ve Sözleşme Müdürü E. D., CK AKDENİZ Enerji Satış Uzmanı B. Ç. ve isparta.isletmeler@clkakdeniz.com.tr, burdur.isletmeler@clkakdeniz.com.tr, antalya.isletmeler@clkakdeniz.com.tr, satis@clkakadeniz.com.tr arasında gerçekleşen ve ekinde "ST_imzalatildi_Olarak_Uyarisi_Kapatilan_K2_İMZALATILACAKLAR" adlı excel dosyası bulunan "FW: (ÖNEMLİ) CLK Rapor Sistemi" başlıklı e-postalarda yer alan ifadelere aşağıda yer verilmektedir:

24.03.2016 – E. D. > isparta.isletmeler@clkakdeniz.com.tr, burdur.isletmeler@clkakdeniz.com.tr, antalya.isletmeler@clkakdeniz.com.tr:

Arkadaşlar merhaba

*CLK Raporlama Sisteminde K2 İmzalatılacaklar ve K2 Yenilenecekler listesinde olup da, uyarıları "**Teklif Kabul Edildi (Sözleşme imzalandı)**" olarak kapatılan, ancak Abone-NET K2 yönetim menüsüne girilmeyen abonelere ait listeyi ekte paylaşıyorum*

Bu aboneler için uyarıları dikkate aldığımızda K2 sözleşmesinin alınmış olduğunu varsayıyoruz. O halde bu sözleşmelerin bulunarak Abone- NET K2 yönetim menüsüne girişlerinin 25.03.2016 saat 14:00 kadar yapılması gerekmektedir. Aksi durum söz konusu ise yani k2 imzalatılmadan uyarı kapatılmış ise mutlaka (.....) Bey'e bilgilendirme yapılarak uyarıların hatalı olarak kapatıldığını K2 sözleşmelerinin olmadığını iletmelisiniz.

Konu çözümü ile alakalı işletme ve birim yetkilileri sorumludur.

Gereğini önemle rica ederim.

İyi çalışmalar.

24.03.2016 – E. D. > satis@clkakadeniz.com.tr:

Kontrolü ve gereği rica

24.03.2016 – E. D. > isparta.isletmeler@clkakdeniz.com.tr, burdur.isletmeler@clkakdeniz.com.tr, antalya.isletmeler@clkakdeniz.com.tr:

Arkadaşlar tekrar merhaba

Listelerdeki aboneler incelenerek K2 sözleşmesi var olan aboneler Abone-NET K2 yönetim menüsüne girişlerinin yapılması gerektiğini zaten bildirmiştim.

*Diğer yönden K2 sözleşmesi alınmadığı halde Uyarıları "**Teklif Kabul Edildi (Sözleşme İmzalandı)**" olarak kapatılan abonelerin de listenin sonuna açıklama (Hatalı kapatma vb.) girerek (.....)[@clkakdeniz.com.tr](mailto:.....@clkakdeniz.com.tr) ye mail olarak gönderilmesi hususunda*

Gereğini rica ederim

İyi çalışmalar.

Not: (.....) Bey'e konu ile ilgili mail gönderilmeyecektir.

25.03.2016 – B. Ç. > E. D.:

(.....) Bey merhaba

3 abonemizin kapatılan K2 indirim reklamında problem var.

(.....)	(.....)	Sözleşmesi mevcut fakat puantlı kullanıyorlar.
(.....)	(.....)	Sözleşmesi yok.
(.....)	(.....)	Sözleşmesi yok.

Bildiğiniz gibi gülbudaklarla anlaştık fakat bir abonelerinin puantlı olması sebebi ile giriş yapamadık.

Diğer 2 şahıs abonelerin ise sözleşmesi mevcut değil

Bilgilerinize sunarım.

- (196) **Belge 31:** CK AKDENİZ Dış Bölge Bayi ve Satış Yönetmeni M. B.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen "ST_imzalatıldı_Olarak_Uyarısı_Kapatılan_K2_İMZALATILACAKLAR" isimli excel dosyasında yer alan 489 adet tüketicinin 327 adedinin ödeme kanalı blokeli olarak görünmekte, dosyanın açıklama kısmında ise "imzalatıldı, imzalamak istemiyor, şirketimize gelerek imzalayacağını beyan etti" gibi ifadeler yer almaktadır. Ayrıca "ST_imzalatıldı_Olarak_Uyarısı_Kapatılan_K2_YENİLEME" isimli excel çalışmasında ise blokeli olmayan 513 adet tüketicinin açıklama kısmında "teklif kabul edildi (sözleşme imzalandı)" ibaresi yer almaktadır.
- (197) **Belge 32:** CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E. tarafından Isparta, Burdur ve Antalya işletmelerine gönderilen "MÜŞTERİ İMZASI ALINMADAN SİSTEME GİRİLEN SÖZLEŞMELER HAKKINDA" başlıklı e-posta şu şekildedir:

Merhaba

Bu hafta ve geçen hafta alınan bazı K2 sözleşmelerinin müşteri ziyareti yapılmadan, telefon ile "%10 indirim veriyoruz onaylıyor musunuz" şeklinde görüşülerek personel tarafından imzalandığını tespit etmiş bulunuyoruz.

Bu işlemi yapan personel(ler)in savunmaları istenmeye başlamıştır.

Arkadaşlar,

Yukarıda bahsedilen işlemin doğurabileceği sonuçları sizlere tekrar tekrar anlattık ve bunun çok sıkı kontrol edildiğini sizlere söyledim.

Lakin müşteriye gitmeden böyle bir işlem yapmanız bana söylenecek söz bırakmıyor artık.

Bu şekilde müşterinin imzası alınmadan sisteme girilen sözleşmelerin hangi ekip/satış uzmanı tarafından yapıldıysa Cuma akşamına kadar gidilip ıslak imzasının alınması gerekmektedir.

Gereğinin ivedi yapılmasını rica ediyorum.

- (198) **Belge 33:** 19.04.2016 tarihinde, CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.'ye gönderilen "Yeni giriş Mükerrer Talepler Hk." başlıklı e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

Merhaba,

Aşağıdaki müşterilerimiz K1'de olup mükerrer talep durumundadırlar. Sözleşmelerin arşive teslim edilmemesi nedeniyle Merkez Arşiv'de yer almamaktadırlar. Müşterilere ait güncel IA02 formlarının en geç 20/04/2016 tarihi saat 12:00'a kadar isletmetalep@clkakdeniz.com.tr adresine "Mükerrer Talep" başlığı ile gönderilmesi gerekmektedir. Konuya olan hassasiyetiniz için teşekkür eder, iyi çalışmalar dilerim.

Abone Ad	İlçe Adı	İşletme Kodu	Olcum Noktası	Abone Adı	DURUM	SÖZLEŞMEBAŞLANGIÇTARİHİ	SÖZLEŞMEYİİMZALATAN
(.....)	MURATPAŞA	7.1.0.20.0	(TİCARİ SİR)	(.....)	İŞLETME	2016-04-07	(.....)
(.....)	MANAVGAT	7.1.10.8.0		(.....)	İŞLETME	2015-03-02	(.....)
(.....)	İSPARTA MERKEZ	32.1.0.0.0		(.....)	İŞLETME	2015-12-01	(.....)
(.....)	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		(.....)	İŞLETME	2016-03-28	(.....)
(.....)	KONYALTI	7.1.0.21.0		(.....)	İŞLETME	2016-04-04	(.....)
(.....)	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		(.....)	İŞLETME	2016-04-05	(.....)
(.....)	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		(.....)	İŞLETME	2016-03-23	(.....)
(.....)	SERİK	7.1.11.0.0		(.....)	İŞLETME	2016-03-08	(.....)

- (199) **Belge 34:** 08.03.2016 tarihinde CK AKDENİZ Mevzuat Takip ve Tarife Analiz Uzmanı B. F., AKDENİZ EDAŞ Yazılım Uzmanı H. D. ve CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B. arasındaki yazışmada yer alan ve bilgi amaçlı olarak CK AKDENİZ Strateji Geliştirme Tarife Analiz ve Mevzuat Takip Müdürü O. S., CK AKDENİZ Planlama ve Strateji Geliştirme Direktörü G. T. ve CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E.'ye gönderilen "Müşteri Bilgilendirme SMS'i" başlıklı e-postalarda yer alan ifadeler şu şekildedir:

08.03.2016 – B. F. > H. D., D. B.:

(.....) Bey,

Ekteki müşterilere aşağıdaki mesajın gönderilmesi konusunda yardımcı olabilir misiniz? Müşteri sayısı fazla olduğundan SMS gönderimini 3 güne bölelim.

"Sn. Abonemiz, XXXXXXXXXXXX No'lu aboneliğiniz için 2016 Mart döneminden itibaren indirimli elektrik kullanmaya başladınız. Detaylı bilgi için: 08502260707"

08.03.2016 – B. F. > D. B.:

(.....) Hanım merhaba,

Müşteri Bilgilendirme SMS'i alan müşterilerin geri aramaları için Çağrı Merkezinin bilgilendirilmesini sağlayabilir misiniz? Daha önce (.....) Bey'in ilettiği açıklama aşağıdadır.

Bu SMS'İ alan müşterilerimize yapılacak bilgilendirme/açıklama aşağıdaki gibidir:

"CLK Akdeniz Elektrik ile yaptığınız indirimli elektrik satış sözleşmesi kapsamında Piyasa Mali Uzlaştırma Merkezi'nden Serbest Tüketici olma onayınız gelmiştir. 1 Mart 2016 tarihinden itibaren yaptığınız tüketimler indirimli olarak tarafınıza yansıtılacaktır. Tarafınıza iletilen SMS'ler bu konu ile ilgili bilgilendirme amaçlıdır.

İndirimli elektrik sözleşmesi imzalamadığını söyleyen abonelerin AYS üzerinden Pazarlama ve Satış Direktörlüğü'ne bildirilmeleri gerekmektedir.

- (200) **Belge 35:** CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B. ve CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “RE: Sozlesme yenileme endeksor mesajı” başlıklı e-postalarda şu ifadeler geçmektedir:

08.09.2015 – O. E. E. > N. D. B.:

Arkadaşlar

Yemekten sonra sozlesme yenileme icin endeksorde cikacak mesaj ornegl gönderir misiniz bana?

72k abone var ya sozlesmesi yenilenecek o aboneler

08.09.2015 – N. D. B. > O. E. E.:

(.....) Bey,

Aşağıdaki mesaj uygun mudur?

"Abonenin sözleşme yenileme dönemi gelmiştir. Lütfen bu bilgiyi abone ile paylaşıp, aboneyi MÜHİM'lere yönlendiriniz."

Saygılarımızla,

08.09.2015 – O. E. E. > N. D. B.:

Abonenin sözleşme yenileme dönemi gelmiştir. Lütfen bu bilgiyi abone ile paylaşıp, sözleşme imzalatınız.

Diyeceğiz lâkin bana bu 72K müşteri içerisinde

10.000 kWh ve üzeri ve 20.000 kWh ve üzeri müşteri sayısını iletir misiniz önce?

- (201) **Belge 36:** CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B., CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E. ile AKDENİZ EDAŞ Bilgisayar Mühendisi G. Ö. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “RE: FW: 2016 SMS Sayıları Hk.” başlıklı e-postalarda yer alan aşağıdaki ifadelerden CK AKDENİZ'in pazarlama amaçlı müşterilerine göndereceği kısa mesajları AKDENİZ EDAŞ aracılığıyla gerçekleştirdiği anlaşılmaktadır:

17.11.2015 – G. Ö. > O. E. E.:

(.....) Bey,

Daha önce 939.225 olarak belirlediğiniz SMS sayısı yapılan bütçe toplantısında 750.000 olarak revize edilmiştir. 750.000 adet SMS' i aylara göre planlayarak göndermenizi arz ederim.

Saygılarımla,

17.11.2015 – N. D. B. > G. Ö.:

(.....) Hanım,

SMS dağılımı aylara göre yapılmıştır, ekte bulabilirsiniz.

İyi çalışmalar.

- (202) **Belge 37:** 27.06.2016 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B. tarafından AKDENİZ EDAŞ Yazılım Uzmanı H. D.'ye gönderilen "Re: Muratpaşa SMS Gönderimi" başlıklı e-postaya aşağıda yer verilmektedir:

(.....) Bey Günaydın,

Ekli listede bulunan abonelerimize aşağıdaki smsin gönderilmesini rica ediyoruz. Çağrı merkezi ile görüşülmüş ve gerekli koordinasyon sağlanmıştır.

Çok teşekkürler, iyi çalışmalar.

ÇAĞRI MERKEZİ SMS Metni:

"ELEKTRİĞİNİZE 24 AY BOYUNCA ZAM YOK! Size özel bu teklifimizden yararlanabilmeniz için sizi en yakın MÜHİM'e bekliyoruz. DETAYLI BİLGİ İÇİN: <http://bit.ly/1SPezEE> ÇAĞRI MERKEZİ:08502260707 SMS almak istemiyorsanız: <http://bit.ly/1LAZTPwMERSiS> NO: 7222731416622522"

- (203) **Belge 38:** CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B.'nin ofisinde yapılan incelemede elde edilen not defterinin ilgili kısımlarında aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

<u>ST</u>	<u>Yenileme</u>	<u>Önsatış</u>
Ant: (.....)	Ant: (.....)	Ant: (.....)
Isp: (.....)	Isp: (.....)	Isp: (.....)
Burdur: (.....)	Bur: (.....)	Bur: (.....)
Top: (.....)	Top: (.....)	Top: (.....)

- (204) **Belge 39:** CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen dosyalarda aşağıdaki hususlar yer almaktadır:

- "K2İmzalatılacakAboneler_2016-08-509_39" adlı excel dosyasında CK AKDENİZ'in K1 portföyünde bulunup K2 portföyüne katılmak istenen 13.117 adet tüketicinin elektrik tüketimlerinin serbest tüketici limitinin altında olduğu ve ayrıca 14.491 adet tüketicinin de ödeme kanallarının blokeli olduğu ifade edilmektedir.
- "K2" adlı excel dosyasında ise 2015-2016 yıllarında 31.318 adet tüketicinin tüketimlerinin serbest tüketici limitinin altında olduğu halde CK AKDENİZ'in K2 portföyünde olduğu belirtilmektedir.
- "ts alınan sözleşmeler" adlı excel dosyasında 21.808 adet tüketiciyle, tüketimleri serbest tüketici limitinin altında olduğu halde, serbest tüketici sözleşmesi imzalandığı dile getirilmektedir.
- "07.04.2016 BÖLGE SATIŞ RAPORU (1) (1)" adlı excel dosyasında CK AKDENİZ portföyünde bulunan 40.627 adet tüketicinin ödeme kanallarının blokeli olduğu ifade edilmektedir.

- “K2 KURUMSAL SÖZLEŞME”, “K2 KURUMSAL TAAHHÜTNAME” ile “Sözleşme Doldurma Şekilleri Hk. - (.....)@clkakdeniz.com” başlıklı pdf dosyalarında yer alan sözleşmelerin ve IA-02 Form’larının doldurulması gereken kısımların nasıl doldurulacağı açıkça gösterilirken diğer kısımların aksine tarih kısımlarının boş bırakıldığı görülmektedir.
- “Otomatik Ödeme Talimatlı Müşteriler” başlıklı powerpoint dosyasında otomatik ödeme talimatı bulunan tüketicilere gönderilmesi planlanan ve aşağıda yer verilen SMS örnekleri bulunmaktadır:

SMS Metinleri

- Sayın Abonemiz, elektrik satış sözleşmenizi imzalayarak bu ayki faturanızı indirimli ödeyebileceğinizi biliyor muydunuz? Detaylı bilgi için sizi en yakın işletmemize davet ediyoruz.
- Sayın Abonemiz, elektrik satış sözleşmenizi imzalayarak bu ayki faturanızı indirimli ödeyebileceğinizi biliyor muydunuz? Üstelik bu SMS ile en yakın işletmemize giden abonelerimize ekstra indirimler tanımlanacaktır. Detaylı bilgi için sizi en yakın işletmemize davet ediyoruz.
- Sayın Abonemiz, elektrik satış sözleşmenizi imzalayarak bu ayki faturanızı indirimli ödeyebileceğinizi biliyor muydunuz? Üstelik bu SMS ile en yakın işletmemize giden abonelerimize tam iki katı indirim tanımlanacaktır. Detaylı bilgi için sizi en yakın işletmemize davet ediyoruz.
- Sayın Abonemiz, elektrik satış sözleşmenizi imzalayarak, elektrik birim fiyatını sabitleyebileceğinizi biliyor muydunuz? Bu SMS ile en yakın işletmemize giden abonelerimiz sözleşme süresi boyunca, zamlanmayan tarife üzerinden faturalandırılacaktır. Detaylı bilgi için sizi en yakın işletmemize davet ediyoruz.

- 29.06.2016 tarihinde CK AKDENİZ Strateji Geliştirme Tarife Analiz ve Mevzuat Takip Müdürü O. S. tarafından CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B.’ye gönderilen “XXX” başlıklı e-posta ekinde bulunan “Satış_Pazarlama_StPazarı_Bütçe” adlı excel dosyasında, piyasada faaliyet gösteren BTŞ’lerin sanayi, mesken, ticarethane ve tarımsal sulama bazında, 2015 yılında portföylerinde bulunan toplam tüketici sayısı ile 2015 ve 2106 yıllarındaki toplam tüketim miktarları bilgileri yer almaktadır.

18-06/101-52

- (205) **(.....)**: 16.08.2016 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö.'nün bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen AKDENİZ EDAŞ Hizmet Alım Personeli U. G., C. K. ve H. A. Ç.'nin tüketicilere sözleşme imzalatmış olduğuna dair bilginin yer aldığı belge şu şekildedir:

İ

			S.İmzalatılan	Ekibi			
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		536840444	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5549290100	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5392724265	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5325468289	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5335771078	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5396944104	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5383736000	3. Meskenler		
ANTALYA	KEPEZ	7.1.0.22.0		5333759648	3. Meskenler		
ANTALYA	KONYAALTI	7.1.0.21.0		5366424715	3. Meskenler		
ANTALYA	KEPEZ	7.1.0.22.0		5337487595	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5335168296	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		532121550	2. Ticarethane		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5434117114	2. Ticarethane		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5362224200	3. Meskenler		
ANTALYA	KEPEZ	7.1.0.22.0		5327682179	3. Meskenler		
ANTALYA	KEPEZ	7.1.0.22.0		5373314987	3. Meskenler		
ANTALYA	KEPEZ	7.1.0.22.0		5424756713	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5424243746	3. Meskenler		
ANTALYA	MURATPAŞA	7.1.0.20.0		5323436143	3. Meskenler		
ANTALYA	KONYAALTI	7.1.0.21.0		5422363729	2. Ticarethane		

(.....TİCARİ SİR.....)

CK AKDENİZ ELEKTRİK TALEP HİZMETİ SAĞLAYICISI
Genel Müdürlüğü: Akdeniz Çarşısı, Akdeniz Mahallesi, Antalya
Tic. Sic. No: 27877 / 0000000000000000000000000000000000
Mühür No: 0021000000000000000000000000000000
Ticaret Sic. No: 27227/2314-1842/2006

- (206) **Belge 41**: CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö.'nün bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen “Devirİmzalatılanlar_2016-05-2511_48” adlı excel dosyasında, CK AKDENİZ portföyünde bulunan 3.102 adet tüketici ile ne şekilde serbest tüketici sözleşmesi imzalandığına ilişkin açıklama kısmına “bilgi güncellemeden” şeklinde açıklama girildiği, ayrıca 969 adet tüketiciden de hem perakende satış sözleşmesi (PSS) hem serbest tüketici sözleşmesi alındığı anlaşılmaktadır.
- (207) **Belge 42**: 03.08.2015 tarihinde CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. tarafından CK AKDENİZ çalışanlarına gönderilen “Rapor-20062016072032” başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler bulunmakta olup, ekindeki “Rapor20062016072032.xlsx” adlı excel dosyasında 111 adet tüketicilere ait bilgiler ve bu tüketicilerin hangi tedarikçiler tarafından talep edildiği yer almaktadır. Ayrıca dosyada yer alan ve diğer tedarikçilerden talep edilen bu tüketicilerin CK AKDENİZ bünyesinde yeni sözleşme, IA02, IA03 Formlarının olmadığı anlaşılmaktadır.

Arkadaşlar ;

Ekte bulunan listedeki müşterileri 29.06.2016 tarihine kadar sözleşmeleri alınması gerekmektedir. Bilgilerinize.

İyi çalışmalar.

- (208) **Belge 43:** 27.07.2016 tarihinde CK AKDENİZ Serik Şube Yönetmeni R. K. tarafından CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.'ye gönderilen e-postada geçen ifadelere aşağıda yer verilmektedir. Ayrıca e-posta ekinde bulunan "doc06502420160422144222" adlı pdf dosyasında da tarihsiz mükerrer talep formu, (.....) ait ikili anlaşmanın ilk sayfası, tarihsiz IA-02 ve IA-03 Formları bulunmaktadır.

Mrb. (.....) Bey,

Muratpaşa Bölgeden (.....) abonesi Dt tarafından talep edilmiş olup. Müşteriden alınan dilekçeler ve sözleşme ekte tarafınıza gönderilmiştir.

Bilgilerinize.

- (209) **Belge 44:** CK AKDENİZ personeli A. A. ve CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. arasında gerçekleşen "Ceza Bedeli Hk." başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

05.02.2016 – A. A. > O. K. Ö.:

(.....) Bey,

İşletmemizin (.....) nolu Müşterimiz bundan önce FİNA elektrik ile anlaştığı için Şirketimiz ile herhangi bir sözleşme yapmadığı ve imza atmadığı halde 19.12.2016 tarihinde 2.300.TL civarında ceza bedeli ödemiştir.

Bu nedenle müşterimiz kendisine Şirketimiz ile yaptığı sözleşmesinin bir örneğinin verilmeyeceğini kendisine bir sözleşmenin aslının yada diğer nushasının verilmesini istemektedir. .

Saygılarımla arz ederim.

09.02.2016 – O. K. Ö. > A. A.:

(.....) Bey ;

Arşiv kayıtlarında (.....) nolu müşterimize ait K2 sözleşmesi bulunmamaktadır. Bilgilerinize.

İyi çalışmalar.

15.02.2016 – A. A. > O. K. Ö., E. D., D. B.:

(.....) Bey,

(.....) nolu abonemiz aboneliğini tamamlamıştır.

Ceza Bedeli olarak yansıtılan bedelin bundan sonraki tüketimlerinden mahsup edilmesi hususunda ;

Gereğini Bilgilerinize arz ederim.

15.02.2016 – K. Ö.-A. A. > E. D., D. B.:

(.....) Bey ;

Müşteriden alınan sözleşmenin bir örneğini gönderir misiniz...

- (210) **Belge 45:** 29.01.2016 tarihinde CK AKDENİZ çalışanı A. A. tarafından AKDENİZ EDAŞ mail uzantılı (.....)@akdenizedaş.com.tr adresinden yönlendirilmiş ve CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi D. B.'ye gönderilen “Şubat 2016 ST Kesinleşen Listeler” başlıklı e-postada 2016 Şubat için serbest tüketiciler bakımından kesinleşen listelerin ekte olduğu ifade edilmektedir. E-posta ekinde yer alan “ST ÖZELLİĞİNİ KAYBEDEN SAYAÇLAR” adlı excel dosyasında 17.337 adet tüketiciye ait bilgiler, “TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN SAYAÇLAR” adlı excel dosyasında 796 adet tüketicinin bilgileri ve hangi tedarikçiye geçtiğine ilişkin açıklamalar, “YENİ OKUNACAK SAYAÇLAR” adlı excel dosyasında ise 31.080 adet tüketiciye ait bilgiler yer almaktadır. “Listelerle İlgili Bilgiler1” adlı word dosyasındaki ifadeler ise şu şekildedir:

Yeni Okunacak Sayaçlar: Bölge içinde K1'den tedarikçiye (K2 ve diğer tedarikçi dahil) bağlanan abonelerin olduğu listedir. İlgili dönem için ilk kez serbest tüketici olan abonelerdir.

Tedarikçisi Değişen Sayaçlar: Hali hazırda serbest tüketici olan, ikili anlaşma ile elektrik enerjisini bir tedarikçiden sağlayan bölge içindeki abonelerin; ilgili dönemde başka bir tedarikçiye bağlanarak elektrik enerjilerini yeni bağlandıkları tedarikçiden sağlayacak olan aboneleri gösterir. Tedarikçisini değiştiren abonelerin olduğu listedir. Listede eski ve yeni tedarikçilerin isimleri de yer almaktadır.

ST Özelliğini Kaybeden Sayaçlar: Tahliye olması, tedarikçisi ile sözleşmesinin bitmiş olması vb. nedenlerle serbest tüketici olma özelliğini kaybeden bölge içindeki sayaçların, bağlı oldukları tedarikçi tarafından ya da dağıtımın tahliye portföy çıkışı vermesi nedeniyle tedarikçisinin portföyünden ayrılan sayaçları gösteren listedir.

- (211) **Belge 46:** 24.06.2016 tarihinde CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. tarafından CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi D. B.'ye gönderilen “K2 acil hedef listesi” başlıklı e-posta ekindeki “K2 acil hedef listesi” adlı excel dosyasında 107 adedi blokeli olmak üzere CK AKDENİZ'in portföyünde bulunan 3.436 adet aboneye ait bilgiler yer almaktadır.
- (212) **Belge 47:** 26.07.2016 tarihinde CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. tarafından ve CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi D. B.'ye gönderilen “k2 imzalatılacak aboneler_20” başlıklı e-posta ekinde bulunan “K2 imzalatılacak aboneler_2016-07-1908_20” adlı excel dosyasında üç adedi blokeli olmak üzere 25 adet tüketiciye ait bilgiler yer almaktadır.
- (213) **Belge 48:** 15.08.2016 tarihinde CK AKDENİZ Büro Personeli F. B. tarafından CK AKDENİZ Mevzuat Takip ve Tarife Analiz Uzmanı B. F.'ye gönderilen “konu yok” başlıklı e-posta ekinde yer alan; “TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN ST SAYAÇLAR-ARALIK” adlı excel dosyasında 513 aboneye ait bilgiler ve söz konusu abonelerin hangi tedarikçiye geçtiği, “TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN SAYAÇLARKASIM-KESİN LİSTE” adlı excel dosyasında 529 aboneye ait bilgiler ve söz konusu abonelerin hangi tedarikçiye geçtiği ve “TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN ST SAYAÇLAR” adlı excel dosyasında 787 aboneye ait bilgiler ve söz konusu abonelerin hangi tedarikçiye geçtiğine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

- (214) **Belge 49:** 28.08.2015 CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından Pazarlama Satış Direktörü O. E. E.'ye gönderilen "Cayma Bedeli Faturaları Hk." başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır.

(.....) Bey merhaba
Aşağıda bilgileri bulunan abonelerin sözleşmelerine ulaşamadığı için düzenlenmiş olan cayma bedeli faturalarının iptali hususunu bilginize ve onayınıza sunarım.
7.1.0. 20.0 (.....)
(KDV Dahil 121,30 TL)
7.1.0 20.0 (.....)
(KDV Dahil 117.20 TL)
7.1.0 20.0 (.....)
(KDV Dahil 453,80 TL)

- (215) **Belge 50:** 23.10.2015 tarihinde CK AKDENİZ Büro Personeli O. Ş. tarafından CK AKDENİZ Müşteri İlişkileri Direktörü Y. A.'ya gönderilen "K2 Sözleşme (Yarışma) Hk." başlıklı e-posta ekinde bulunan "K-2 YARIŞMA" adlı excel dosyasında yer alan bilgilere aşağıda yer verilmektedir:

K2 SÖZLEŞME (YARIŞMA)					
TARİH	GÜN	İŞLETME	TESLİM ALAN	EVRAK TÜRÜ	ADET
02.10.2015	CUMA	MÜŞTERİ İLİŞ. DİREK.	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
02.10.2015	CUMA	MÜŞTERİ İLİŞ. DİREK.	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
02.10.2015	CUMA	MÜŞTERİ İLİŞ. DİREK.	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
02.10.2015	CUMA	MÜŞTERİ İLİŞ. DİREK.	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
02.10.2015	CUMA	KAYIP KAÇAK	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
02.10.2015	CUMA	KAYIP KAÇAK	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
02.10.2015	CUMA	KAYIP KAÇAK	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
02.10.2015	CUMA	KAYIP KAÇAK	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
03.10.2015	CUMARTESİ	MURATPAŞA İŞLETME MÜD.	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
03.10.2015	CUMARTESİ	MURATPAŞA İŞLETME MÜD.	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
03.10.2015	CUMARTESİ	MURATPAŞA İŞLETME MÜD.	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)

03.10.2015	CUMARTESİ	MURATPAŞA İŞLETME MÜD.	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
03.10.2015	CUMARTESİ	MURATPAŞA HUKUK SERV.	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
03.10.2015	CUMARTESİ	MURATPAŞA HUKUK SERV.	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
03.10.2015	CUMARTESİ	MURATPAŞA HUKUK SERV.	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
03.10.2015	CUMARTESİ	MURATPAŞA HUKUK SERV.	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
05.10.2015	PAZARTESİ	KAYIP KAÇAK	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
05.10.2015	PAZARTESİ	KAYIP KAÇAK	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
05.10.2015	PAZARTESİ	KAYIP KAÇAK	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
05.10.2015	PAZARTESİ	KAYIP KAÇAK	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
05.10.2015	PAZARTESİ	KAYIP KAÇAK	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
05.10.2015	PAZARTESİ	KAYIP KAÇAK	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
05.10.2015	PAZARTESİ	KAYIP KAÇAK	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
05.10.2015	PAZARTESİ	KAYIP KAÇAK	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
07.10.2015	ÇARŞAMBA	OSOS	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
07.10.2015	ÇARŞAMBA	OSOS	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
07.10.2015	ÇARŞAMBA	OSOS	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
07.10.2015	ÇARŞAMBA	OSOS	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
09.10.2015	CUMA	ALACAK TAKİP	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
09.10.2015	CUMA	ALACAK TAKİP	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
09.10.2015	CUMA	ALACAK TAKİP	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
09.10.2015	CUMA	MÜŞTERİ İLİŞ. DİREK.	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
09.10.2015	CUMA	HUKUK SERVİSİ	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
09.10.2015	CUMA	HUKUK SERVİSİ	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
09.10.2015	CUMA	TAHSİLAT	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
09.10.2015	CUMA	TAHSİLAT	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
09.10.2015	CUMA	TAHSİLAT	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
09.10.2015	CUMA	TAHSİLAT	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
09.10.2015	CUMA	FATURALAMA	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)

09.10.2015	CUMA	FATURALAMA	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
09.10.2015	CUMA	FATURALAMA	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
09.10.2015	CUMA	FATURALAMA	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
10.10.2015	CUMARTESİ	İSPARTA	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
10.10.2015	CUMARTESİ	İSPARTA	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
10.10.2015	CUMARTESİ	İSPARTA	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
10.10.2015	CUMARTESİ	İSPARTA	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
10.10.2015	CUMARTESİ	BURDUR	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
10.10.2015	CUMARTESİ	BURDUR	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
10.10.2015	CUMARTESİ	BURDUR	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
10.10.2015	CUMARTESİ	BURDUR	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
11.10.2015	PAZAR	İSPARTA	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
11.10.2015	PAZAR	İSPARTA	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
11.10.2015	PAZAR	İSPARTA	(.....)	•«çkür.k ':	(.....)
11.10.2015	PAZAR	İSPARTA	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
13.10.2015	SALI	STRATEJİ GELİŞTİRME	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
13.10.2015	SALI	STRATEJİ GELİŞTİRME	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
13.10.2015	SALI	STRATEJİ GELİŞTİRME	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
13.10.2015	SALI	STRATEJİ GELİŞTİRME	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
14.10.2015	ÇARŞAMBA	ENDEKS OKUMA	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
14.10.2015	ÇARŞAMBA	ENDEKS OKUMA	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
14.10.2015	ÇARŞAMBA	ENDEKS OKUMA	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
14.10.2015	ÇARŞAMBA	ENDEKS OKUMA	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
16.10.2015	CUMA	STRATEJİ GELİŞTİRME		SÖZ.MES.	(.....)
16.10.2015	CUMA	STRATEJİ GELİŞTİRME		TAAH.MES.	(.....)
16.10.2015	CUMA	STRATEJİ GELİŞTİRME		SÖZ.KUR.	(.....)
16.10.2015	CUMA	STRATEJİ GELİŞTİRME		TAAH.KUR.	(.....)
16.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA		SÖZ.MES.	(.....)
16.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA		TAAH.MES.	(.....)
16.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA		SÖZ.KUR.	(.....)

16.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA		TAAH.KUR.	(.....)
16.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
16.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
16.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
16.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
21.10.2015	ÇARŞAMBA	HUKUK SERVİSİ	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
21.10.2015	ÇARŞAMBA	HUKUK SERVİSİ	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
21.10.2015	ÇARŞAMBA	HUKUK SERVİSİ	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
21.10.2015	ÇARŞAMBA	HUKUK SERVİSİ	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
21.10.2015	ÇARŞAMBA	MURATPAŞA	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
21.10.2015	ÇARŞAMBA	MURATPAŞA	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
22.10.2015	PERŞEMBE	ALACAK TAKİP	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
22.10.2015	PERŞEMBE	ALACAK TAKİP	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
22.10.2015	PERŞEMBE	ALACAK TAKİP	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
22.10.2015	PERŞEMBE	ALACAK TAKİP	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
22.10.2015	PERŞEMBE	ALACAK TAKİP	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
22.10.2015	PERŞEMBE	ALACAK TAKİP	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
23.10.2015	CUMA	TAHSİLAT	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
23.10.2015	CUMA	TAHSİLAT	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
23.10.2015	CUMA	İNSAN KAYNAKLARI	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
23.10.2015	CUMA	İNSAN KAYNAKLARI	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
23.10.2015	CUMA	İNSAN KAYNAKLARI	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
23.10.2015	CUMA	İNSAN KAYNAKLARI	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)
23.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA	(.....)	SÖZ.MES.	(.....)
23.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA	(.....)	TAAH.MES.	(.....)
23.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA	(.....)	SÖZ.KUR.	(.....)
23.10.2015	CUMA	SATIŞ ve PAZARLAMA	(.....)	TAAH.KUR.	(.....)

- (216) Yukarıdaki listede yer alan çalışanlar incelendiğinde O. Y. ve İ. G.'nin AKDEN'de kayıp – kaçak bölümünün çalışanı olduğu, A. B.'nin AKDEN'de OSOS birimi çalışanı olduğu, U. G.'nin AKDEN'de elektrik dağıtım şebekesi bakım teknisyeni olduğu, M. S.'nin AKDEN endeks okuma birimi çalışanı olduğu ve O. T.'nin ise AKDENİZ EDAŞ çalışanı olduğu tespit edilmiştir.
- (217) **Belge 51:** 01.04.2016 tarihinde CK AKDENİZ Müşteri İlişkileri Direktörlüğü Müşteri İşlem Yetkilisi E.Ö. tarafından CK AKDENİZ Büro Personeli O. Ş.'ye gönderilen ve ekinde “K2 imzalatılan ad.” adlı excel dosyası bulunan “YENİLEME, K2, ÖN SATIŞ SÖZLEŞME HK” başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

“(.....) Bey

Ekte 01.01.2016-31.03.2016 tarihleri arasında sözleşme imzalatılan YENİLEME, K2 ,ÖN SATIŞ SÖZLEŞME listesi mevcuttur.

Aşağıda imzalatılmış olan mesken ve ticarethane sözleşme adetleri grafiği bulunmaktadır.

İMZALATILAN	TİCARETHANE	MESKEN	TOPLAM
YENİLEME	(.....TİCARİ SIR.....)		
K2			
ÖN SATIŞ			
GENEL TOPLAM			

- (218) **Belge 52:** CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. ve CK AKDENİZ Büro Personeli F. B. arasında gerçekleşen “Mükerrer Talepler ve IA02 Formları Hk.” başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

23.05.2016 – F. B. > Ö. Ö.:

“(.....)Hanım merhaba,

Gönderdiğiniz IA02 formları sisteme yüklenmiş olup, abonelerle ilgili yapılan işlemler listeye işlenmiştir.

IA02 formu gelmeyen abonelerin talepleri pasife alınacaktır. Abonelerin IA02 formlarının gelip gelmeyeceği ile ilgili tarafınızdan bilgi beklenmektedir.

23.05.2016 – Ö. Ö. > F. B.:

“(.....) Hanım merhaba,

“(.....)isimli aboneliğin sözleşmesi için arşiv araması devam etmekte olup (.....) ve (.....) sözleşmelerine ulaşılammıştır.

İyi çalışmalar dilerim.

- (219) **Belge 53:** 09.08.2016 tarihinde CK Raporlama Analiz Yönetmeni A. E. T. tarafından CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.'ye gönderilen "Liste" başlıklı e-postanın ekinde yer alan "Liste Sözleşmeyi İmzalatan" adlı excel çalışmasında sözleşmeyi imzalatan çalışanların 38'inin AKDENİZ EDAŞ çalışanı olduğu tespit edilmiştir.
- (220) **Belge 54:** CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından CK AKDENİZ Raporlama ve Yazılım Yönetmeni Y. B.'ye gönderilen "Ücretsiz Abonelik Uyarıları Hk." başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler yer almakta olup, e-posta ekindeki "Ücretsiz Devir Uyarıları" adlı excel dosyasında bilgileri bulunan 41.478 aboneye ilişkin uyarı sütununda "UYARI: Usülsüz Kullanım ise Fiili Kullanıcıyı ÜCRETSİZ DEVİR yap. K2 Sözleşmesi ve KİMLİK FOTOKOPİSİ alınız." ibaresi bulunmaktadır:

(.....) Bey merhaba,

Sistemde hali hazırda aktif olan Bilgi Güncelleme ve Devir uyarıları kaldırılacaktır. Yerine geçecek uyarılar ve aboneler ekte belirtilmektedir. Mesaj Konusu tamamında ÜCRETSİZ ABONELİK - DEVİR olarak belirtilecek olup K2 raporlamada sadece Devir İmzalatılanlar ve Devir İmzalatılacaklar listeleri üzerinden takibi yapılacaktır. Ancak halihazırda Bilgi Güncelleme olarak işleme konulmuş olanların Raporlama üzerinden takibinin yapılması da önem arz etmektedir. Konu hakkında yardımlarınızı bekler;
İyi çalışmalar dilerim,

- (221) **Belge 55:** 15.03.2016 tarihinde isletmetalep@clkakdeniz.com.tr adresinden CK AKDENİZ çalışanlarına gönderilen "RWE MÜŞTERİLERİ HK." başlıklı e-postada, işletme sorumluluk sahası içerisindeki RWE müşterilerinin listesinin ekte olduğu ifade edilmektedir. E-posta ekinde bulunan "Alanya", "İsparta", "Kaş_Kalkan", "Kepez", "Konyaaltı", "Manavgat", "Muratpaşa" adlı excel dosyalarında ise Alanya'da 20, İsparta'da 16, Kaş ve Kalkan'da 10, Kepez'de 87, Konyaaltı'nda 40, Manavgat'ta 28, Muratpaşa'da 199 olmak üzere toplam 402 aboneye ilişkin adres, isim, tekil kod, tüketim miktarı gibi bilgiler yer almaktadır.
- (222) **Belge 56:** CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E. tarafından CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B. ve CK AKDENİZ Sözleşme Diğer Tedarikçi ve PMUM Operasyon Uzmanı Ö. Ö. arasında gerçekleşen ve ekinde "25 01 2016 Blokaj Koyulacak aboneler" adlı excel dosyası bulunan "acil ve önemli: blokaj" başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

14.01.2016 – O. E > D. B., Ö. Ö.:

Arkadaşlar

Şu anda K2 imzalatılması gereken abonelerde;

Otomatik ödeme talimatı olmayan tüm abonelere(ulusal ve devlet dairesi, belediye vs hariç) blokaj koyacağız.

Eski abonelerde zaten var ama yeni eklenen abonelerde yok. Bir abone bile iskelelamamız lazım.

Öğlene kadar bitirelim.

Yarınki okumalara yetişebilmek için bugün blokajı tanımlamamız gerekiyor. Günde 50bin abone okunuyor

14.01.2016 – Ö. Ö. > O. E., D. B.:

(.....) Bey merhaba,

Tüketim limiti ne olacak? Çok yüksek tüketimli abonelerde mevcut. 100.000 kWh ve altı mı 50.000 kWh ve altı mı?

Saygılarımla.

14.01.2016 – O. E. > D. B., Ö. Ö.:

Zaten yeni eklenen müşteriler sadece 3600-4000 arası

Neden yüksek tüketimli olsun Ki

14.01.2016 – Ö. Ö. > O. E., D. B.:

Blokaj olmayan yüksek tüketimler de var listede

14.01.2016 – O. E. > D. B., Ö. Ö.:

Önceden devam edenler ise dokunmayalım

14.01.2016 – Ö. Ö. > O. E., D. B.:

(.....) Bey merhaba,

23000 abone için blokaj listesi göndereceğim. Uygun mudur?

14.01.2016 – O. E. > D. B., Ö. Ö.:

Bir husus var dikkat etmemiz gereken, yarından itibaren okunacaklara blokaj koydurmalıyız.

Dün bugün vs okunduysa ödeme noktası olarak bankalar ptt vs yazıyor faturada.

25.01.2016 – Ö. Ö. > O. E.:

Bey merhaba,

Ekli listede K2 imzalatılacak listesinde bulunan, otomatik ödeme talimatı olmayan ve resmi daire, ibadethane, belediye vs olmayan, blokaj koyulacak 12888 abone bulunmaktadır. Onaylamanız durumunda Yunus Bey ile paylaşacağım.

25.01.2016 – O. E. > Ö. Ö.:

Onaylıyorum

O. E. E.

25.01.2016 – Ö. Ö. > Y. B.:

(.....) Bey merhaba,

Ekli listede blokaj koyulacak aboneler bulunmaktadır. Konu hakkında yardımınızı bekliyoruz.

İyi çalışmalar, Saygılar.

- (223) **Belge 57:** CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. ve CK AKDENİZ Raporlama ve Yazılım Yönetmeni Y. B. arasındaki “Sözleşme Yenileme Endeksor Mesajı” başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

14.09.2015 – Ö. Ö. > Y. B.:

Sözleşme yenileme listesi içerisinde yer alan 30.000 kWh altı müşteriler için aşağıdaki endeksör mesajının iletilmesi hususunda desteğiniz gerekmektedir.

“Abonenin sözleşme yenileme dönemi gelmiştir. Lütfen bu bilgiyi abone ile paylaşp, sözleşme imzalatınız.”

iyi çalışmalar,

Saygılar.

14.09.2015 – Y. B. > Ö. Ö.:

(.....) Hanım,

Aşağıda bahsettiğiniz durum yani 30.000KVVH olayı durumu karmaşıklaştırır ve kontrol gerektirir. Şu anda sistemde sözleşme yenileme için mesaj verilen aboneler için aşağıdaki metnin endeksörde verilmesini sağlayabilirim.

Hızlı işlem yapılabilmesi için acil dönüşlerinizi bekliyorum.

14.09.2015 – Ö. Ö. > Y. B.:

(.....) Bey merhaba,

ilgili mesajın iletilmesi gereken müşterilerin listesi ektedir. Bizim için listenin 30000 kWh altındaki müşterilerden oluşması önemlidir.

iyi çalışmalar, Saygılar.

14.09.2015 – Y. B. > Ö. Ö.:

Faturaların alt tarafında mesaj çıkacaksa o metni de alabilir miyim?

- (224) **Belge 58:** 28.08.2015 tarihinde CK AKDENİZ Bölge Dışı İhale ve Bayi Operasyon Uzmanı Y. S. tarafından CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.'ye gönderilen “Diğer Tedarikçide Bulunan Aboneler” başlıklı e-postada şu ifadeler yer almakta olup, e-posta ekindeki “Diğer Tedarikçide Bulunan Aboneler” adlı excel dosyasında ise yaklaşık 14.000 tüketicinin tedarikçi bilgisi ile adı-soyadı, abone no, adres, abone grubu ve yıllık tüketimine ilişkin bilgiler bulunmaktadır:

(.....) Bey Merhaba;

Ekte diğer tedarikçide bulunan abonelerin listesi mevcuttur. İsparta - Burdur - Antalya ve genel liste olarak ayırdım. Düzeltmemi istediğiniz bir şey varsa düzeltelim.

- (225) **Belge 59:** 10.08.2015 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.'ye gönderilen “AKDEN TEMMUZ RAPORU” başlıklı e-posta ekindeki “AKDEN RAPOR” adlı excel dosyasında AKDEN çalışanlarınca sözleşme imzalatılan abone sayılarının yer aldığı görülmektedir.

- (226) **Belge 60:** 28.07.2015 tarihinde CK AKDENİZ Sözleşme Diğer Tedarikçi ve PMUM Uzmanı Ö. Ö. tarafından antalya.isletmeler@clkakdeniz.com.tr; burdur.isletmeler@clkakdeniz.com.tr ve isparta.isletmeler@clkakdeniz.com.tr adreslerine gönderilen ve ekinde "(.....)" adlı pdf dosyası bulunan "IA02 formu hiç olmayan veya hatalı doldurulan müşteriler hk." başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

28.07.2015 – Ö. Ö. > antalya.isletmeler@clkakdeniz.com.tr; burdur.isletmeler@clkakdeniz.com.tr; isparta.isletmeler@clkakdeniz.com.tr:

Merhabalar,

Ekteki listede Yeni IA02 ve IA03 formu temin edilmesi gereken müşteriler bulunmaktadır. Bu formlara tarih yazılmamak, formun müşterinin adı ve soyadı ile imzası dışında herhangi bir bölümü doldurulmamalıdır. Böylelikle bize dilekçe verdiği halde, tedarikçi tarafından talebi geri çekilmeyen müşterilerimizi, yeniden talep edebileceğiz.

Formlar okunaklı bir şekilde taratıldıktan sonra tarafıma gönderilecektir.

29.07.2015 – R. K. > Ö. Ö.:

Mrb. (.....) Hanım;

7.1.11.5.0 İşletme (.....)IA02 ve IA03 formları kaşe ve imzalatılarak tarafınıza gönderilmiştir.

Gereği bilgilerinize arz olunur.

Saygılarımla.

- (227) Yerinde incelemede çok sayıda rakip tedarik şirketlerine hitaben yazılmış tüketiciler tarafından imzalı ancak tarihi bulunmayan dilekçeler bulunmuştur. Söz konusu dilekçelerde esasen tüketicilerin önce rakip tedarikçiyle anlaştığı, daha sonrasında ise CK AKDENİZ portföyünde kalmak istediklerini beyan ettikleri görülmektedir.

- (228) **Belge 61:** 14.07.2015 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E.'ye gönderilen "Tedarikçi Listeleri" başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almakta olup, ekinde bulunan "Rakip Listesi" isimli excel dosyasında 150 adet tedarikçinin toplam çekiş miktarı ile portföylerinde bulunan toplam serbest tüketici sayılarının yer aldığı görülmektedir:

(.....) Bey merhaba,

Hem rakip listesine ait veriler hem de Ağustos ayı için bizden talep edilenlerin tedarikçi bazında listesi ektedir.

- (229) **Belge 62:** 29.06.2015 tarihinde AKDEN Büro Personeli K. Ş. tarafından CK AKDENİZ Kepez Şube Yönetmeni F. C.'ye gönderilen "Kepez St sözleşmesi imzalamak istemeyen aboneler hk" başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler yer almakta olup, ekindeki "Kepez kesinlikle st sözleşme istemeyen aboneler listesi 29.6.15" isimli excel dosyasındaki "personel" sütununda yer alan 15 isimden 13'ünün AKDEN'de sayaç okuma elemanı olarak görev yaptıkları tespit edilmiştir:

Merhaba (.....) Bey,

Kepez işletmede 26.06.2015 tarihinde sahada yapılan (st) çalışmalarında, sözleşme kabul ettirilmeyen aboneler listesi ve açıklamaları tabloda sunulmuştur.

Bilgilerinize,

İyi çalışmalar.

- (230) **Belge 63:** CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen dosyalarda şu hususlar yer almaktadır:

- "Ücretsiz Devir Uyarıları" adlı excel dosyasında 41.470 adet abonenin usulsüz kullanım yaptığı ve bu abonelerin isim, adres bilgileri ile uyarı kısmında "Usülsüz Kullanım ise Fiili Kullanıcıyı ÜCRETSİZ DEVİR YAP. K2 Sözleşmesi ve KİMLİK FOTOKOPİSİ alınız" ibarelerinin yer aldığı görülmektedir.
- "25 01 2016 Blokaj Koyulacak Aboneler" adlı excel dosyasında 12.889 adet abonene ait bilgilerin yer aldığı görülmektedir.
- "K2 özel çalışma" adlı excel dosyasında bulunan 602 adet abone içinde bloke durumu açıklamasında 155 abonenin blokeli olduğuna dair bilgilerin yer aldığı görülmektedir.
- "İskontosu sıfır girilen iskontolu müşteriler" adlı excel dosyasında yer alan 197 aboneden 126'sının sözleşme tipinin "herikisi" olarak kodlandığı görülmektedir.
- "rapor hkk" adlı excel dosyasında 2016 yılının Mart, Nisan, Mayıs, Haziran, Temmuz ve Ağustos aylarında serbest tüketici limitini aşmamış olmasına rağmen yaklaşık 85 adet aboneden ikili anlaşma alındığına, yaklaşık 55 aboneye ise satış sözleşmesi bırakıldığına ve dönüş beklendiğine ya da abonenin dönüş yapacağına dair açıklamaların yer aldığı tespit edilmiştir.
- "Rakip Listesi" adlı excel dosyasında 13.301 adet tüketicinin ve bunlara ait yaklaşık 1.000.000 mWh'lık çekişin piyasada faaliyet gösteren diğer tedarikçilere göre dağılımının yer aldığı görülmektedir.

- (231) **Belge 64:** 05.08.2016 tarihinde CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi D. K. tarafından Muratpaşa Şube Müdürü K. Ö. ve (.....) adresine gönderilen ve ekinde “(.....) ÖZEL EĞİTİM OTO. TURİZM İNŞ. SAN VE TİC. A.Ş.” adlı pdf dosyası ile “AKDEN PROTOKOL” adlı word dosyası bulunan “FİYAT TEKLİFİ” başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır⁵³:

(.....) Bey merhaba;
Görüşmemize istinaden fiyat teklifimiz ekte bilgilerinize sunulmuştur
Saygılarımla

- (232) **Belge 65:** “K2 imzalatılacak aboneler 2016-03-1708_54” adlı excel dosyasında K2 imzalatılması amacıyla bloke konularak MÜHİM'lere yönlendirilen 75 adet tüketicinin bulunduğu görülmekle birlikte bu tüketicilerden 21 adedinin gerçekleştirmiş olduğu tüketim miktarının serbest tüketici limitinin altında olduğu anlaşılmaktadır.
- (233) **Belge 66:** “K2 imzalatılacak aboneler 2016-04-1509_59” adlı excel dosyasında yer alan yaklaşık 20.500 adet tüketicinin 5.125 adedine blokaj konulduğu görülmektedir.
- (234) **Belge 67:** 16.01.2016 tarihinde CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç. tarafından müşteri işlem yetkilisi D. B.'ye gönderilen “TELEFON İLE ARANAN BLOKELİ ABONELER” başlıklı e-postada şu ifadeler yer almakta olup, e-posta ekindeki “ARANAN – BLOKELİ ABONELER” adlı excel dosyasında bulunan yaklaşık 4.500 adet tüketiciye bloke konulduğu görülmektedir.

(.....) Hanım merhaba,
12 Ocak ve 16 Ocak tarihlerinde Blokeli abonelere ait arama ve arama detayları (bilgileri) Ek' tedir. İlgili abonelere ait alınan randevulara işlem yapılması (Personel Yönlendirilmesi) hususunda gereğini rica eder iyi çalışmalar dilerim.

- (235) **Belge 68:** CK AKDENİZ Muratpaşa Müşteri İşlem Yetkilisi A. S.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen belgelerde şu bilgiler yer almaktadır:
- “K2İmzalatılacakAboneler_2016-04-1216_17” adlı excel dosyasında yer alan 461 aboneden yaklaşık 144'ünün blokeli olduğu bu abonelerden 32'sinin elektrik tüketiminin 2016 yılı serbest tüketici limitinin altında olduğu görülmektedir.
 - “K2İmzalatılacakAboneler_2016-04-2511_13” adlı excel dosyasında yer alan 445 aboneden yaklaşık 154'ünün blokeli olduğu ve bu abonelerden 36'sinin elektrik tüketiminin 2016 yılı serbest tüketici limitinin altında olduğu tespit edilmiştir.
 - “K2İmzalatılacakAboneler_2016-05-0609_37” adlı excel dosyasında yer alan 413 aboneden yaklaşık 138'inin blokeli olduğu ve bu abonelerden 33'ünün elektrik tüketiminin 2016 yılı serbest tüketici limitinin altında olduğu görülmektedir.
 - “K2İmzalatılacakAboneler_2016-05-1012_20” adlı excel dosyasında yer alan 429 aboneden yaklaşık 134'nün blokeli olduğu ve bu abonelerden 31'inin elektrik tüketiminin 2016 yılı serbest tüketici limitinin altında olduğu görülmektedir.

⁵³ Söz konusu protokol CK AKDENİZ portföyünde bulunan serbest tüketiciler ile AKDEN arasında yapılan Elektrik Arıza ve Bakım Hizmetleri Protokolü'dür.

- “K2İmzalatılacakAboneler_2016-05-3110_01” adlı excel dosyasında yer alan 386 aboneden yaklaşık 127’sinin blokeli olduğu ve bu abonelerden 28’inin elektrik tüketiminin 2016 yılı serbest tüketici limitinin altında olduğu görülmektedir.
- “K2İmzalatılacakAboneler_2016-07-1216_02” adlı excel dosyasında yer alan 339 aboneden yaklaşık 105’nin blokeli olduğu ve bu abonelerden 23’ünün elektrik tüketiminin 2016 yılı serbest tüketici limitinin altında olduğu görülmektedir.
- “K2İmzalatılacakAboneler_2016-07-1509_06” adlı excel dosyasında yer alan 506 aboneden yaklaşık 107’sinin blokeli olduğu ve bu abonelerden 24’ünün elektrik tüketiminin 2016 yılı serbest tüketici limitinin altında olduğu görülmektedir.

- (236) **Belge 69:** CK AKDENİZ Muratpaşa şubesinde gerçekleştirilen incelemede “eşleştirme sonuçları 2016-05-2721_05” adlı excel dosyasında halihazırda CK AKDENİZ portföyünde bulunan fakat sözleşmesi olmayan 33 abone yer almaktadır.
- (237) **Belge 70:** CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi D. Y.’nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen ve 27.05.2016 tarihinde CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. tarafından CK AKDENİZ çalışanlarına gönderilen “ACİL Sözleşme hk” başlıklı e-postada şu ifadeler yer almakta olup devamında 82 adet tüketiciye ait bilgiler bulunmaktadır:

Merhaba Arkadaşlar ;

Aşağıda bilgileri bulunan abonelerin sözleşmeleri arşivde bulunmamaktadır. Bu sözleşmeler ile ilgili açıklamaları hazırlayıp dönüş yapar mısınız.

İyi çalışmalar.

- (238) **Belge 71:** CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.’nün bilgisayarında yapılan incelemede CK AKDENİZ İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü S. T. ile AKDENİZ EDAŞ İç Denetim Müdürü M. A. A. arasında gerçekleşen “FW: ST SÖZLEŞME PRİMİ_dağıtım” başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır. Ayrıca e-posta ekinde yer alan “ST PRİMLER ŞUBAT MART (DAĞITIM)” adlı excel dosyasında AKDENİZ EDAŞ çalışanlarının aldığı primler bulunmaktadır.

22.04.2015 – S. T. > M. A. A.:

(.....)Bey Merhaba;

ST Sözleşme Primi hakeden personellerden Dağıtım kadroluların listesini ekte iletiyorum. Listede yer alan tutarların ilgili personellerin hesaplarına yarın geçmesi konusunda yardımlarınızı rica ederim. Ödeme yapılırken açıklama kısmına “ST Sözleşme Primi” ibaresini yazdırabilmemiz beklenti içinde olan personelin bilgi sahibi olması açısından önemli.

Saygılarımla

22.04.2015 – H. B. > perakende.isletmeler@akdenizelk.com.tr:

Bilginize

- (243) **Belge 75:** 22.04.2015 tarihinde CK AKDENİZ İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü S. T. ((.....) @akdenizelk.com.tr) tarafından personel@akdenizelk.com.tr adresine gönderilen ve bilgide CK AKDENİZ Genel Müdürü H. B.'nin yer aldığı "SERBEST TÜKETİCİ YAP, SEN DE KAZAN" başlıklı e- postada aşağıdaki ifadeler yer almakta olup, ekinde bulunan "ST PİRİMLER ŞUBAT MART" adlı excel dosyasında AKDEN ve CK AKDENİZ çalışanlarının gerçekleştirdiği "ST" adedi ile prim tutarları yer almaktadır:

SERBEST TÜKETİCİ YAP, SEN DE KAZAN!

Pazarlama Satış Direktörlüğü'nün hazırladığı ve daha önce sizlere duyurusu yapılan "Serbest Tüketici Yap, Sen de Kazan!" projesi kapsamında çalışanlarımız emeklerinin karşılığını bu hafta alacaklar.

Proje kapsamında Perakende, Dağıtım ve Akden çalışanlarımız kurallara uygun şekilde imzalattıkları her sözleşme başına (.....)TL prim haketteler. Projeye inanarak çalışan personellerimizin imzalattıkları sözleşme sayıları ve alacakları primler, kendilerine bir kez de buradan teşekkür etmek amacıyla bir gurur tablosu olarak ekte sizlerle paylaşılmaktadır.

Emeği geçen personellerimizin başarılarının devamını dileriz...

- (244) **Belge 76:** 22.04.2016 tarihinde CK AKDENİZ Kepez Şube Yönetmeni F. C tarafından CK AKDENİZ ve AKDEN çalışanlarına gönderilen ve ekinde "ücretsiz abonelik dilekçesi" adlı pdf dosyası bulunan "ÖNEMLİ AKSİYON: GÜVENCE BEDELİ SIFIR OLAN USULSÜZ K1'DE BEKLEYEN ABONELİKLER(K2 HAKKI OLAN)" başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

Arkadaşlar merhaba

Okuyacağınız mail çok önemli olup anlaşılmayan bir nokta ya da sormak istedikleriniz olursa ivedi dönüş yapmanızı rica ederim.

K2 raporlama ekranında "SÖZLEŞME İMZALATILACAKLAR" listesinde yeni bir kolon göreceksiniz: "Güncel Güvence Bedeli"

Güvence bedeli olan ya da olmayan tüm aboneler için sahada ve işletmelerde aşağıdaki aksiyonu alacağız:

KENDİ ADINA ABONELİĞİ OLMADAN BAŞKASINA ADINA ELEKTİRİK TÜKETEN GERÇEK KİSİ OLAN KULLANCILAR (Tüzel Kişiler için bu işlem yapılmayacaktır)

1. CLK Raporlamada Güvence Bedeli boş ya da sıfır olan abonelerden, REGÜLE SÖZLEŞMESİ, K2 SÖZLEŞMESİ, EKTEKİ DİLEKÇEYİ VE MUTLAKA NUFÜS CÜZDANI FOTOKOPİSİ(Saha personelleri için telefon ile çekilmiş, önlü-arkalı fotoğraf da olabilir) alınarak aboneliğin bilgi güncelleme menüsünden yeni sözleşme imzalatılan abone adına İSİM DÜZELTMESİ yapılacaktır.

2. CLK Raporlamada Güvence Bedeli mevcut olan abonelerden, REGÜLE SÖZLEŞMESİ, K2 SÖZLEŞMESİ, EKTEKİ DİLEKÇEYİ VE MUTLAKA NUFÜS CÜZDANI FOTOKOPİSİ(Saha personelleri için telefon ile çekilmiş, önlü-arkalı fotoğraf da olabilir) alınarak ÜCRETSİZ ABONELİK yapılacaktır.

3. Bu işlemin yapan tüm ofis çalışanları, NKOLAY Bayileri ve saha satış personelleri mutlaka K1 SÖZLEŞMESİ, K2 SÖZLEŞMESİ, DİLEKÇE ve NUFÜS CÜZDANI FOTOKOPİSİNİ almak zorunda olup, bu belgelerden herhangi birinin EKSİK olması halinde İMZALATTIKLARI SÖZLEŞME GEÇERSİZ OLACAKTIR.

Arkadaşlar Küçük bir özet geçiyorum:

1: güvence bedeli yok ise usulsüz kullanımları k1 k2 ekte ki dilekçe kimlik örneği olarak verasetlik işlemler gibi tckn güncellemesi yapıyoruz. (tüzel kişiler hariç)

2: güvence bedeli var ise yine aynı evrakları imzalatıyorsunuz fakat sisteme herhangi bir giriş yapmadan haftalık bana teslim ediyorsunuz ben ücretsiz abonelik işlemleri gerçekleştiriyorum.

not: bu tür müşterilerimize mümkün olduğu kadar zamsız tarifeden sözleşme imzalatırsanız hem şirketimiz hemde siz kazanç sağlamış olursunuz.

SON OLARAK YOĞUN TEMPODA ÇALIŞAN GENEL MÜDÜRLÜK MÜHİM ÇALIŞANLARIMIZ PAZARTESİ GÜNÜNDEN İTİBAREN ÖĞLE ARANIZ 1 SAATTİR.

AŞIRI YOĞUNLUK OLDUĞU DURUMLARDA İNİSİYATİF ALARAK YARDIMCI OLABİLİRSİNİZ.

HEPİNİZE İYİ TATİLLER HAFTAYA ARTIK SAHA ÇALIŞMALARIMIZ YOĞUN BİR ŞEKİLDE DEVAM EDECEKTİR.

- (245) **Belge 77:** 29.09.2015 tarihinde CK AKDENİZ Kepez Şube Yönetmeni F. C. tarafından CK AKDENİZ çalışanlarına gönderilen ve ekinde “*ücretsiz abonelik dilekçesi*” adlı pdf dosyası bulunan “*ST HAKKI OLAN ABONELERİN ÖDEME KANALININ MÜHİM’LER OLARAK SINIRLANDIRILMASI*” başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

Değerli arkadaşlar merhaba

Bugün itibari ile **SERBEST TÜKETİCİ OLMA HAKKI BULUNAN K1** müşterilerimiz K2 Sözleşmesi imzalamadıkları takdirde ödemelerini sadece **MÜHİM’lerden** yapabilecekler.

ÖRNEK SMS:

Sn Abonemiz XXXXXXXX nolu aboneliğinize ait faturaları sadece CLK AKDENİZ ELEKTRİK veznelerinde ödeyebilirsiniz. Detaylı bilgi için: 08502260707

17:00’de müşterilere yukarıdaki bilgilendirme SMS’ini atacağız. Tüm işletme ve çağrı merkezi çalışanlarının bilgilendirilmesi önem arz etmektedir.

MÜŞTERİYE İLETİLECEK BİLGİ AŞAĞIDAKİ GİBİDİR.

BİLGİLENDİRME METNİ

Alternatif ödeme kanallarımız, bundan böyle sadece serbest tüketici sözleşmesini imzalayan abonelerimiz için sunduğumuz bir hizmettir. Bizimle sözleşmesi olmayan **SERBEST TÜKETİCİ OLMA HAKKI BULUNAN K1** müşterilerimiz faturalarını sadece **MÜHİM’lerden** ödeyebilirler. Müşterilerimiz K2 sözleşmesi imzalıktan sonra, istedikleri her kanaldan(Banka, PTT vb) faturalarını ödeyebilir ve indirimden faydalanabilirler.

- (246) **Belge 78:** 12.09.2015 tarihinde CK AKDENİZ Kepez Şube Yönetmeni F. C. tarafından CK AKDENİZ Veznedar Yetkilisi J. Ç. ve CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi A. A.'ya gönderilen "önemli 2" başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

AZ ÖNCEKİ MAİLE İLAVE OLARAK VEZNEYE GELEN MÜŞTERİLERE MUTLAKA SÖZLEŞME İMZALATILMALI ABONE YANI USULSÜZ İÇİN GELENMÜŞTERİLERDEN KİMLİK FOTOKOPİSİ DAHİL ALINMADAN KİMLİĞİNİ İBRAZ ETMESİ YETERLİ SAYILARAK ABONELİK İŞLEMİ YAPILACAKTIR.

ATLAMAMAYA GAYRET GÖSTERİNİZ.

SİZ ORADA KENDİ KENDİNİZİN MÜDÜRÜ OLUN

- (247) **Belge 79:** 03.11.2015 tarihinde CK AKDENİZ Kepez Şube Yönetmeni F. C. tarafından CK AKDENİZ çalışanlarına gönderilen "önemli..." başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

ARKADAŞLAR HER ABONELİK İŞLEMİNDE K1 + K2 FORMLARI İMZALATIP SİSTEME HER İKİSİ OLARAK GİRMENİZ GEREKMEKTEDİR.

LÜTFEN ATLAMAYALIM...

- (248) **Belge 80:** 29.01.2016 tarihinde CK AKDENİZ Kepez Şube Yönetmeni F. C. tarafından CK AKDENİZ çalışanlarına gönderilen "BİLGİLENDİRME" başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

Perakende-Dağıtım ayrışması nedeniyle, Perakende için hizmet verip Dağıtım Şirketinde bordrolu olan personellerimiz, 01.02.2016 tarihi itibariyle Akden Şirketimize nakil olacaklardır. Bu nakil işlemi sonucunda çalışanlarımız herhangi bir hak kaybına maruz kalmayacak olup; 31.01.2016 tarihine kadar olan kıdem tazminatı hakedişleri ödenecektir.

işçinin ücret ve ücrete bağlı olarak kazandığı tüm hakları ile ihbar ve yıllık izin olarak elde etmiş oldukları diğer tüm hakları devir sözleşmesi ile teminat altına alınacak ve ilk işe giriş tarihleri baz alınacaktır. Kıdem tazminatları ödeneceği için sadece kıdem tazminatı hakedişi 01.02.2016 tarihi itibariyle başlayacaktır.

Konu bir özlük işlemi olup İnsan Kaynakları uhdesinde yürütülmektedir. İK dışındaki kaynaklardan edinilen yanlış bilgilere itibar edilmemesi ve çalışanlarımızın Perakende personeli olarak aynı şartlarda çalışmaya devam edeceklerinin bilinmesi önem arz etmektedir.

- (249) **Belge 81:** 14.05.2016 tarihinde CK AKDENİZ Alanya Şube Yönetmeni H. B. tarafından CK AKDENİZ çalışanlarına gönderilen “*Ücretsiz abonelik ve gerçek tüzel abonelikler hk.*” başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

Arkadaşlar ücretsiz abonelikler sisteme girilmiş an itibari ile bekleyen abonelik işlemi yoktur.

Ücretsiz abonelik işlemlerinde

- 1) *Dilekçe*
- 2) *tc kimlik numarasını belirttir resmi belge*
- 3) *k1 (regüle) sözleşme*
- 4) *yeni k2 sözleşme olmasına dikkat edelim.*

k2,k1 ve dilekçe üzerindeki boş yerlerin eksiksiz doldurulması önem arz etmektedir.

Özellikle karşılaştığım, tc kimlik numarası olmayan, müşteri adresi ve telefon numaraları olmayan müşterilerdir.

Sözleşme üzerindeki mail adresleri bile lütfen boş bırakılmasın

Mail ve telefon numarası olmayan müşteriler için kurşun kalemle not düşülmesi halinde daha sağlıklı bir çalışma yapacağımız kanaatindeyim.

Abone net üzerinde gerçek kişi olmasına rağmen tüzel abonelik işlemi yapılmış ve yahut tam tersi işlemleri lütfen bana exe! olarak paylaşırsanız düzeltilmesi sağlarım.

iyi haftalar diler,

saygılar sunarım.

- (250) **Belge 82:** 22.07.2015 tarihinde AKDENİZ EDAŞ Personel Uzmanı N. K. tarafından CK AKDENİZ Faturalama ve Alacak Takip Direktörlüğü Fatura Çalışanı S. O.'ya gönderilen e-postada ve ekinde bulunan “*Gizem.pdf*” adlı pdf dosyasında aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

Merhaba (.....) Bey,

Merhaba (.....) Bey,

(.....) hnm. için gönderdiğiniz form CLK Akdeniz Perakende'nin formudur. (.....) hnm. dağıtım personeli olduğu için ekli form imzalayıp göndermenizi rica ediyorum. Ayrıca Dağıtım personelinin izin formuna Perakende kadrolu kimsenin kaşesinin basılması ver imzalaması Rekabet Kurulu incelemesi sırasında şirketimize sorun yaratır. Bu sebeple sadece (.....) hanımın imzası yeterli olacaktır. Kendinize bilgi olarak saklamak için istediğiniz evraka imza atabilirsiniz.

AKDENİZ

YILLIK İZİN TALEP FORMU

4857 Sayılı İş Kanununun 53. Maddesi gereğince 20/08/2016 tarihinden başlamak üzere 15 (günü) izin verilmemini arz ederim.

İmza: _____ Tarih: 20/08/2016

ADI SOYADI	[REDACTED]
SİCİL NO - GÖREV UNVANI	1295 BÜRO ELEMANI
ŞİRKET / BÖLÜM	KONYAALTI İLÇE İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ
İŞE GİRİŞ TARİHİ	[REDACTED]
2015 YILI HAK EDİŞ TARİHİ	[REDACTED]
İZİN KIDEMİ	[REDACTED]
BAKİYE İZİN	[REDACTED]
2015 YILI HAK EDİLEN GÜN	[REDACTED]
TOPLAM İZİN	[REDACTED]
İZİN BAŞLAMA TARİHİ	[REDACTED]
İZİN BİTİŞ TARİHİ	[REDACTED]
GÖREVE BAŞLAMA TARİHİ	[REDACTED]
KULLANILAN İZİN	[REDACTED]
KALAN İZİN	[REDACTED]
YOL İZİN GÜN SAYISI (Ücretsiz)	[REDACTED]
İZİN GEÇİRECEĞİ ADRES/TEL	[REDACTED]

YILLIK İZİN TALEP FORMUMUN BİR NÜSHASINI ALDIM	İZİN BİLGİLERİ YASALDIR	ONAY İZİN KULLANMASI UYGUNDUR
ÇALIŞAN	İNSAN KAYNAKLARI ve KALİTE DİREKTÖRLÜĞÜ	BİR ÜST AMİR

(251) **Belge 83:** CK AKDENİZ Büro Personeli F. B.'nin bilgisayarında yapılan incelemede, "(.....)" IP (internet protokol) adresinden şirket bünyesindeki bir sisteme ulaşıldığı ve kullanıcıların bu sistemde piyasadaki BTŞ'lerin portföylerinde bulunan tüketici sayısı, bu tüketicilerin yıl bazında toplam tüketim miktarları gibi bir takım bilgilere erişebildiği görülmüştür.

I.4.1.3. AKDEN'de Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler

(252) Soruşturma kapsamında 16.08.2016 tarihinde AKDEN'de yapılan yerinde incelemede elde edilen belgelerden dosya kapsamında önem arz eden Belge 84'e aşağıda yer verilmektedir.

- (253) **Belge 84:** AKDEN Elektrik ve Elektronik Mühendisi B. M.'nin bilgisayarında yapılan yerinde incelemede elde edilen ve 09.05.2015 tarihinde AKDEN Bilgisayar Operatörü M. Ç. tarafından endeks.okuma@akdenenerji adresine gönderilen "K2 Güncel Liste" başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler yer almakta olup, e-posta ekindeki "k2 genel liste" adlı excel dosyasında 72.213 tüketicinin adres, telefon numarası ve yıllık tüketim bilgileri bulunmaktadır:

Merhabalar,

Ekte güncel k2 imzalatılması gereken abonelerin genel lisesi ve pss alınan abonelerin perakendeye tesliminin yapılacağı tablo bulunmaktadır. Sözleşmeler mümkün oldukça günlük perakende yönetmenlerine veya perakende yönetmenlerinin belirleyeceği kişilere tutanak şeklinde karşılıklı imza altına alınarak teslim edilmelidir. Ek olarak kesinlikle imzalamak istemeyen aboneler her cumartesi günü perakende yönetmenlerine mail atılmalıdır. Sahadan gelen bilgiler günlük ve güncel olarak ekte gönderilen listeye işlenerek saat 14:00 dan önce (.....) hanıma mail atılmalıdır ve listelerde kesinlikler herhangi bir değişiklik yapılmamasını önemle rica ederim.

Saygılarımla,

İyi Çalışmalar.

I.4.2. Yapılan Görüşmelerde Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

- (254) 08.06.2016 ve 07.04.2017 tarihlerinde (.....) yetkilileri ile yapılan görüşmelerde,
- Elektrik üretiminin yanı sıra toptan ve perakende satış alanında faaliyet gösterdikleri ve mevcut durumda (.....)adet sayaca hizmet verdikleri,
 - Elektrik piyasasında 100 TL'lik yapılan cironun 97 TL'sinin satılan malın maliyeti olduğu, kalan 3 TL'nin ise brüt kar marjı olduğu,
 - Akdeniz elektrik bölgesinde yaklaşık (.....) adet sayaçlarının bulunduğu, bu sayaçların yaklaşık %60'ına kendi şirketlerine geçişlerine takiben okuma yapılmadığı, tüketiciler serbest tüketici haklarını kullanarak (.....) geçtiklerinde 2-3 aylık dönem boyunca okumalarının yapılmadığı, sonrasında ise söz konusu tüketicilere yüklü faturalar geldiği,
 - Tüketicilerden gelen tüketim miktarına ilişkin itirazların AKDENİZ EDAŞ'a iletilmesine rağmen cevap alınmadığı,
 - (.....) tarafından bir tüketici talep edildiğinde yerleşik şirketin bunu gördüğü; sonrasında tehdit ederek, maliyet altında fiyat vererek tüketiciyi geri döndürdükleri veya tüketicilere uyarı yazıları ve cayma cezaları yollanarak başka tedarikçilere geçenlerin pişman edilmeye çalışıldığı,
 - (.....) kargo için fatura başına 3 TL maliyete katlanırken, AKDENİZ EDAŞ'ın sayaç elemanlarının CK AKDENİZ'in tüm müşterilerine fatura bıraktığı,
 - (.....) portföyüne geçen tüketicilere "biz devlet garantisi ile satış yapıyoruz, sizin arızalarına İstanbul'dan mı gelip bakacaklar" şeklinde uyarılarda ve tehditlerde bulunduğu,
 - Geçtiğimiz ay 91 müşteri alındığı ancak bunlardan 38 tanesinin direnebildiği,

- İki adet müşteriye cayma cezası kesildiği, (.....) bunun takipçisi olarak sözleşmeleri talep edip, sözleşme hükümlerini incelediği ve sözleşmede ceza hükmü olmadığını gördüğü, sonrasında CK AKDENİZ'in hata olduğunu söyleyerek iade işlemi yaptığı,
- Benzer şekilde 2-3 ay önce CK AKDENİZ'in, (.....) portföyüne alınan 65 tüketicinin hepsine cayma bedeli gönderdiği, kontrol edildiğinde yalnızca 5-6 adet tüketici için cayma bedeli istenebileceğinin tespit edildiği,
- Ayrıca CK AKDENİZ'in gönderdiği cayma yazısının orijinalini geri almadıkça hatalı olsa bile cayma bedelini iptal etmediği, böylece bu durumu kanıtlayacak bir belge bırakmadıkları,
- Bunun yanında tüketicilerin toplu olarak K1'den K2'ye geçirildiği,
- CK AKDENİZ'in serbest tüketici adayları olan tüketicilerinin müşteri merkezi dışındaki tüm ödeme kanallarını kapatarak tüketicileri kendi merkezlerine gelmek zorunda bıraktığı, merkeze gelen tüketiciye de ikili anlaşma imzalatıldığı,
- 2015 yılında AKDENİZ EDAŞ'ın (.....) tüketicilerinin yalnızca tüketim miktarlarını yolladığı, okuma dönemlerini ve verilerini göndermediği, tüketicilere sayaç okuma tutanağı bırakmadığı,
- Hem meskeni hem ticarethanesi aynı yerde ve (.....) portföyünde olan bir müşteriye gelen dağıtım şirketi görevlisinin sadece mesken sayacını okuduğu ancak ticarethane sayacını okumadığı, bunun sebebi sorulduğunda ise ticarethane sayacını okuma işinin tüketicinin tedarikçisine ait olduğunu ifade ettiği,
- AKDENİZ EDAŞ ile CK AKDENİZ arasında hukuki ayrıştırma olmasına rağmen bunun fiili duruma yansımadağı, Akdeniz bölgesinde dağıtım elemanlarının serbest tüketici sözleşmesi imzalattığı,
- CK AKDENİZ'in tekliflerinin içinde ayrıcalıklı dağıtım hizmeti protokolü de sunduğu, söz konusu protokol çerçevesindeki hizmetleri CK AKDENİZ'in AKDENİZ EDAŞ'tan bedava olarak aldığı,
- CK AKDENİZ'in kimin serbest tüketici olup olmadığını bildiği ve ona göre tüketicilere gidip sözleşme yaptığı,
- Maliyet kalemleri artışının birkaç sebebi olduğu, ilk olarak doğalgaz arzından kaynaklı olarak fiyatların yükseldiği, EÜAŞ ve TETAŞ'a bağlı kurumların fiyatlamasının "iki dudak arasında" olduğu, devletin müdahalesi sonucu fiyatın aşağı düştüğü bunun da birtakım bozulmalara sebep olabildiği,
- İkinci olarak 185 TL'den alım garantilerinin piyasa ekonomisine müdahale anlamına geldiği, şu anda sektörün en büyük derdinin bu olduğu, ulusal tarife fiyatlarının devlet tarafından baskılandığı, daha önceki yıllarda maliyet kalemleri ile tarife arasındaki marjın %20 olduğu, kendilerinin de bu marjın % 15-18'ini müşteriye indirim olarak verip rekabet ettiği, 2017 yılında ise bu marjın %-2 olduğu dolayısıyla faaliyetlerini devam ettirmekte zorlandıkları ve 2018'de küçülmeyi düşündükleri,

- Üçüncü olarak, YEKDEM'in serbest piyasa düzenine göre çalışmadığı bu sebeple öngörülebilirlik olmadığı, bunun da kar-maliyet hesaplamasına imkân vermediği, son dönemde kamunun santrallerinin çalışmamasından dolayı fiyatların yukarı çekildiği, devletin elindeki bu üretim hacminin serbest piyasaya nasıl arz edileceğinin bir plan program dâhilinde belirlenmesi gerektiği,
- CK AKDENİZ ile soruşturma döneminden itibaren artık çok fazla problem olmadığı, ayrıca tedarikçi değişimiyle ilgili yeni düzenlemeler neticesinde tedarikçi değişimi sürecine artık çok müdahale imkânı bulunmadığı,
- CK AKDENİZ'in yaptığı serbest tüketici sözleşmelerinde akdedilen indirim oranı daha yüksekken, faturaların incelenmesinden tüketiciye gerçekte daha düşük bir indirim uygulandığının görüldüğü, geçmişe yönelik faturaların incelenmesinden bu durumun tespitinin mümkün olduğu,
- Tahliye oldu diyerek müşterilerinin K1'e atıldığı durumların olduğu, kendilerinin de bu durumda müşteri arayarak durumun gerçekleşip gerçekleşmediğini sorguladığı, tahliye olmadığı halde bu tür uygulamaların yapılmasının şüphe uyandırdığı,
- Problemlerle karşılaştıkları zaman dağıtım şirketine e-mail attıkları, cevap alınmazsa defaten e-mail atıldığı, yine cevaplanmazsa aylık olarak EPDK'ya raporladıkları, raporlandığı gün bu problemlerin çözüldüğü, ayrıca bazı durumlarda yeterli bilgilendirme içermeyen cevaplar verildiği,
- K1-K2 portföyleri arasında oynama yapılıp yapılmadığını görebilmek için serbest tüketici fiyatlarının yüksek olduğu dönemlerde K1'e aktarma kayıtlarına bakılması gerektiği, bu dönemlerde bu tür eylemlerin GTŞ'ler için karlı olabildiği,
- Mart 2016'dan itibaren tedarik şirketlerinin serbest tüketicilerin elektriğini kesme hakkının elinden alındığı, K1 portföyündekiler ve serbest olma hakkına sahip olup da düzenlenen tarifeden elektrik alan tüketicilerin elektriğinin kesilebildiği, dolayısıyla bunun ciddi bir rekabet dezavantajı oluşturduğu,
- Küçük müşterilerin tedarikçiler açısından esasında karlı bir segment olduğu, ancak bu segmentte başarılı olabilmek için ölçekli olmak gerektiği, ayrıca yüksek bir sermaye gerektirdiği, ilerleyen dönemlerde Telekom firmalarının GTŞ'leri zorlayacak gibi durduğu

ifade edilmiştir.

(255) 08.06.2016 tarihinde (.....) yetkilileri ile yapılan görüşmelerde,

- Serbest tüketici geçiş sürecinde tüketicinin her ayın 6'sına kadar talep edildiği, 6'sı ile 20'si arasında geçiş işleminin askıda kaldığı ve 20'sinden sonra geçişin kesinleştiği, bu süreçte ilgili tüketicinin geçiş talebini dağıtım şirketi ile eski tedarikçisinin görüntüleyebildiği,
- CK AKDENİZ'in tedarikçi değiştirmek isteyen müşterilere ulaşip tüketicileri (.....) ile yaptıkları anlaşmadan caydırmaya çalıştığı,
- Ayrıca (.....) bir tüketici ile sözleşme yaptığında, CK AKDENİZ'in ilgili tüketiciye otomatik olarak kendisi ile sözleşmesi olduğunu hatırlatarak, iki fatura ceza uygulanabileceği konusunda ihtar verdiği,
- Tüketicilere neden ayrılmak istediği sorulduğunda kendilerine CK AKDENİZ'in geldiğini ve başka tedarikçiye geçmeleri durumunda birtakım dağıtım faaliyetlerinden yararlanamayacaklarının belirtildiği, bu yüzden tüketicilerin korkarak (.....) olan sözleşmelerini sonlandırmak istedikleri,
- CK AKDENİZ'in gözüne kestirdiği müşteri kitlesine tahmini okuma veya fazla yükleme yaparak bir kısım müşterileri yıldırıldığı, fazla yükleme ve tahminlemeye ek olarak, bazı müşterilere eksik okuma yaptığı, bu durumda müşterilerin "*bizim hayatımız düzenliydi, şimdi düzensizlik oldu, aylık ödemelerimiz sapıyor*" dedikleri ancak AKDENİZ EDAŞ'ın, CK AKDENİZ müşterileri için böyle bir uygulaması olmadığı,
- Her ay müşterilerinin sayaçlarının %10'unun düzenli okunmadığı, bu durumun daha çok (.....) yeni geçen tüketicilerde gözlemlendiği,
- Ayrıca bazı tüketicilerin sayaçlarının tahmini okunduğu ve tüketicilere uçuk tüketimler yüklendiği, bunun kasıtlı ve müşterileri pişman etmek için yapıldığının düşünüldüğü,
- (.....) olarak talep tahmini yapıldığı ve bunun bildirildiği, eksik okuma yapıldığında tahmin edilen talep ile fiili tüketim arasındaki farkın dengesizliğe ve ek maliyetlere yol açtığı,
- Tüketicilerin on kuruş fazla olsun ama faturam ve işim düzenli olsun dedikleri,
- Yerleşik şirketlerin perakende elektrik satış piyasasının önünde giriş engelleri yarattığı,
- CK AKDENİZ'in, (.....) ne zaman sözleşme yaptığını ve bu sözleşmenin ne zaman biteceğini dağıtım şirketi sayesinde öğrenebildiği, sözleşmelerin standart olarak iki yıllık olması nedeniyle sözleşmenin bitiş süresinin de çok kolay bir şekilde tahmin edilebildiği,
- Tüketicinin sözleşmesinin ne zaman biteceği, müşterinin tüketim ve iletişim bilgisinin bir elektrik tedarikçisinin ticari operasyonları için elzem olduğu,
- Sözleşmelerin iki yıllık yapılmasının sebebinin operasyon maliyetleri, bayilik payları gibi kalemlerin bir yılın sonunda başabaş noktasına gelmesi ve ikinci yılda kâra geçilmesi olduğu,

- Tüketicilere haberi olmadan sözleşme imzalatıldığı ve tüketicinin bilinçsizliğinin kullanıldığı, yerleşik şirketler ile anlaşma yaparak indirimli elektrik aldığını düşünen tüketicilerin kandırıldığı, bazı sözleşmelerde hiçbir indirim olmadığı veya yarım puanlık indirimlerin olduğu,
- Evini boşaltan müşteri için dağıtım şirketinin tahliye işlemi yaptığı, ancak AKDENİZ EDAŞ'ın hatalı tahliye işlemleri yaparak müşteriyi K1 portföyüne düşürdüğü ve bu durumda kendilerinin müşteriyi kaçırdıkları, takip eden süreçte de CK AKDENİZ'in yeni ikili anlaşma yaptığı,
- Bir saha elemanının normal koşullarda ayda ortalama 20 sözleşme yapabileceği,
- (.....) sadece elektrik satışı olsa bu işi sürdüremeyeceği, elemanların elektrikle birlikte (.....) diğer ürünlerini sattığı ve indirim verdiği ancak buna rağmen alınamayan ticarethane müşterileri olduğu,
- İsmi gizli tutmak isteyen bir perakende şirketini satın aldıkları, mevcut piyasa koşullarında şirketlerin artık bu işi yapmak istemedikleri,
- YEKDEM nedeniyle yıl başından beri zarar ettikleri, portföy büyüklüğü oranında YEKDEM maliyetine katlandıkları ancak bunu olabildiğince müşterilerine yansıtmadıkları

ifade edilmiştir.

(256) 09.06.2016 tarihinde (.....) yetkilileri ile yapılan görüşmelerde,

- Ayın 5'inde ve 10'unda portföye katmak istenilen müşterilerin EPIAŞ'ın sistemine girildiği, CK AKDENİZ'in bu geçişteki askı süresinde (.....) ile anlaşma yapan müşteriler ile temasa geçerek müşteriyi caydırmaya çalıştığı,
- “Ayrılırsanız cayma bedeli var, (.....) hizmetleri bizim kadar iyi değil, eğer çıkma talebinizden vazgeçerseniz cayma bedeli faturalarınız iptal ederiz” gibi tehditlerle müşterin caydırıldığı,
- GTŞ'lerin serbest tüketiciye ulaşma açısından yerleşik olmanın avantajlarını kullanarak daha fazla müşteriye ulaştığı ancak diğer tedarik şirketlerinin bu imkânının olmadığı ve müşteriye ulaşmak için daha fazla maliyete katlanıldığı,
- Piyasadaki en büyük sorunlardan birinin tüketicinin bilinçsiz olmasından kaynaklandığı, ikinci sorunun ise tüketicinin sözleşmeden kaynaklanan uyuşmazlıkları hukuki aşamaya taşımadaki motivasyonsuzluğu olduğu, bu hususların da rekabet etmeyi zorlaştırdığı,
- Portföydeki müşterilerin büyük bir oranının ilk ay okumasının verilmediği,
- En çok yaşanan problemlerden birinin müşterinin yıllık tüketim miktarının dağıtımdan verilmemesi olduğu, verilmesi için müşterinin böyle bir talepte bulunması gerektiğinin söylendiği,
- GTŞ'nin maliyetlerinin dağıtım şirketi tarafından karşılandığının düşünüldüğü; zira dağıtım personelinin hem sayaç okuduğu hem de sözleşme yaptığı, nitekim GTŞ ile diğer tedarik şirketleri tarafından yapılan günlük sözleşme miktarları karşılaştırıldığında bu durumun ortaya çıkacağı,

- Bununla birlikte, CK AKDENİZ'in sözleşmesi olmayan çok sayıda müşteri portföyünde bulundurduğu, (.....) geçmek isteyen müşterilerden de sözleşmeleri oldukları gerekçesiyle cayma bedeli talep ettiği,
- Ayrıca CK AKDENİZ'in halihazırda kendi portföyündeki müşterilerden K2 grubunda olanları K1 grubuna alarak elektriğin kesilmesi şeklinde uygulamaları da olduğu,
- (.....) olarak müşteri ararken kime gidileceğini, müşterilerin tüketim profillerini, borçlarını zamanında ödeyip ödemediklerinin bilinmediği ancak bu bilgilerin GTŞ'nin elinde olduğu, etkin rekabet ortamının oluşması için tüketimle ilgili bilgilerin tüm tedarikçilerle paylaşılması gerektiği,
- Eski GTŞ çalışanının (.....) bünyesinde istihdam edildiğinde, GTŞ'de çalışırken ayda 100 tane sözleşme yapabildiğini burada ise ayda ancak üç sözleşme yapabildiğini söylediği,
- Bir personelin günde maksimum dört, ayda 100 adet sözleşme yapabileceği, CK AKDENİZ'in tahmini olarak on kişilik bir satış/pazarlama personeli olduğu, sayaç okuyan personelinin ise tahminen 300 kişi olduğu

ifade edilmiştir.

(257) 10.06.2016 tarihinde isminin paylaşılmasını istemeyen bir tedarik şirketinin yetkilileri ile yapılan görüşmelerde,

- Şirketlerinin piyasadan çıktığı, bunun iç (şirket içi kararlar) ve dış sebepleri olduğu, dış sebeplerin piyasada rekabet ortamının hâkim olmaması, regülatörlerin yetkilerinin tam oturmaması ve istenilen noktada olmaması şeklinde gösterilebileceği,
- 01.07.2015'e kadar portföye alma taleplerinde yüzde doksana varan retler yaşandığı ancak 01.07.2015 sonrasında nispeten bu olayın çözüldüğü ancak bu seferde GTŞ'lerin diğer tedarikçilerin müşterisini ikna edip, yaptıkları sözleşmeden caydırma şeklindeki davranışlarıyla karşılaşılımaya başlandığı,
- Piyasadan çekildikten sonra herhangi bir şikâyette bulunulmamasının sebebinin daha önceki başvurularda etkin bir sonucun elde edilememiş olduğu,
- (.....), orada da birtakım rekabet sorunları yaşandığı ancak Türkiye' de olduğu kadar anti-rekabetçi bir ortamın olmadığı ve sonucun Türkiye'de perakende piyasasından çekilme olduğu,
- Bunun yanında şirketin yaşadığı bir takım finansal sorunlar, şirketin ikiye bölünmesi gibi hususların da etkisiyle Türkiye'de şirketin büyüme potansiyeli olmasına rağmen bahsedilen tüm bu olumsuz şartların şirket yönetimi tarafından riskli olarak değerlendirildiği ve yatırımın geri çekildiği,
- CK AKDENİZ bölgelerinde bir takım problemlerle karşılaştığı ve bunların diğer bölgelere göre nispeten daha fazla olduğu, 1 Temmuz öncesi %30-40 civarında olan retlerin Mayıs-Haziran dönemlerinde, GTŞ ile mevcut sözleşmelerin olduğu gerekçesiyle, %80-%90'a ulaştığı,

- Şirket portföyünde bulunan üç müşterinin iki ay sonra portföyden çekilip müşteriye usulsüz kullanım cezası kesildiği, bazı durumlarda müşterinin bilgisi olmadan ve hatta sözleşme imzalanmadan CK AKDENİZ portföyüne katıldığı düşünülüyor,
- 01.07.2015 sonrasında retlerin ortadan kalktığı ancak bu seferde GTŞ'nin kendi ekranında kimin talep edildiği bilgisini görebildiği için çeşitli argümanlarla sözleşme yapılan müşterilerin sözleşmelerini geri çekmelerini sağladığı, 1 Temmuz öncesi kadar olmasa da %50'ye varan bir geri çekme durumuyla karşılaşıldığı, müşterilerin bu işin peşine düşüp uğraşmak istemedikleri,
- GTŞ'lerin bilgi güncelleme vs. gibi argümanlarla müşterilerine IA-02 Formu'nu tarihsiz olarak imzalattıklarının düşünülüyor, daha sonrada başka bir perakendeci bu müşteriyi talep ettiğinde güncel tarih koyup müşterinin kendileriyle sözleşmesi olduğunu iddia edip müşteriyi kendi portföylerine almalarının engellendiği,
- Diğer dağıtım bölgelerinde de birtakım problemlerle karşılaşıldığı ancak Akdeniz bölgesinde daha agresif çabaların olduğu,
- Okumayla ilgili ciddi problemlerin bulunduğu, endekslerin hiç okunmadığı durumlarda şirketin faturalandırma yapmadığı, sonrasında müşteriye 2-3 aylık faturalar gelince müşterinin gözünde kötü duruma düşüldüğü, bununla birlikte daha az olsa da aşırı yüklemenin de yaşandığı, yüksek tüketim yüklenen müşterilere *“fatura bedelini ödemeyin gidin dağıtım okuma tutanaklarını isteyin hatalı yükleme var”* şeklinde bildirimde bulunulduğu ancak çok olumlu bir sonuç alınmadığı,
- GTŞ'lerin müşteriyi portföye katma konusunda diğer tedarikçilere göre daha avantajlı olduğu için daha fazla sözleşme yapma olanağına sahip oldukları, dağıtımdan geliyorum diyerek müşteriyi ziyaret edebildikleri,
- GTŞ'lerin sözleşmesi olmamasına rağmen K1'den K2'ye geçirdikleri birçok tüketici olduğu, diğer tedarikçiler bu müşterileri portföylerine katmak istediğinde ise tüketiciye serbest tüketici sözleşmesi olmadığı halde cayma bedeli ödemeleri gerektiği şeklinde bir yazı gönderdikleri, müşteri sözleşmesini istediğinde de sözleşmesinin arşivde olduğu gibi bahanelerle sözleşmesinin verilmediği

ifade edilmiştir.

(258) 13.04.2017 tarihinde (.....) yetkilileri ve üyeleriyle yapılan görüşmede şu hususlar ifade edilmiştir:

- (.....) bir yıldır kurulu olduğu yaklaşık on civarında üyeleri bulunduğu, amaçlarının yeni oluşan bu sektörde düzgün bir hukuki altyapı oluşmasını sağlamak ve bunun da ötesinde haksız rekabet ortamının oluşmasını engellemek olduğu,
- Şu aşamada yaşadıkları en büyük sıkıntının serbest tüketicilerin elektriğinin kesilememesi olduğu, bu uygulamanın eşitlik ilkesine tamamen aykırı olduğu, elektriğini kesemedikleri tüketicilerde ciddi bir ödeme problemi olduğu ve bu durumun tedarik şirketlerinin geleceğe matuf sürdürülebilirliğinin önünde engel oluşturduğu,
- Elektriğinin kesilmemesinin sebebi olarak elektrik kullanma zorunluluğu olan tüketicilerin elektriğinin kesilmesini önlemek olduğunun öne sürüldüğü, tüketiciden tahsilat yapamadıklarında portföyden çıkardıkları, GTŞ'lerin ise K2'den K1'e

tüketiciyi aktardığı, örnek olarak (.....) olarak serbest tüketici elektriğini kesemedikleri için yaklaşık (.....) aboneyi portföyden çıkardıkları, icrada olan (.....) abonelerinin bulunduğu, elektrik kesme işlemi yapamayınca tüketicilerin de bunu kötüye kullanarak tedarikçileri zor durumda bıraktığı,

- YEKDEM'in dağıtılması bakımından kendilerine uygulanan hesaplama metodolojisi ile GTŞ'ye uygulanan hesaplama metodolojisinin farklılık gösterdiği, GTŞ'lerin K1 portföyüne YEKDEM maliyeti uygulanmıyorken K2 portföyüne uyguladığı, YEKDEM maliyetleriyle beraber marjların iyice küçüldüğü ve bu durumda tüketiciye verecek bir şeylerinin kalmadığı, 16'ya yakın firmanın bu sebeplerden faaliyetine son verdiği,
- Şu an 214 liralık aktif enerji bedeli olduğu, 1 Nisan'dan önce bunun 221 lira olduğu, ancak bu yedi liranın dağıtım şirketlerine verildiği,
- Diğer taraftan fiyatlardaki artış tüketiciye yansıtılmadığından tedarikçilerin zor durumda kaldığı, yüzde otuzda olan iskontolu satışlarının şu an yüzde beşlerde seyrettiği, eğer temmuz ayına kadar bu durum düzeltilmezse rekabet ortamının tamamen biteceği, şu anda öngörülebilirlik ortadan kalktığı için hiç kimsenin büyük montanlı tüketicilere teklif götüremeyecek durumda olduğu,
- Tedarik şirketlerinin tüketiciye ulaşabilmek için araştırma maliyetlerine katlanmak zorunda olduğu, GTŞ'lerin bu maliyetlere katlanmadan bu bilgileri elde edebildiği, bu durumun rekabet anlamında dezavantaj oluşturduğu,
- Perakende satış firmaları kendileriyle rekabet edecekse eşit durumda olmaları gerektiği, GTŞ'lerin hiçbir indirim vermeden abone olmaya gidenlere habersizce IA-02 Formu imzalattığı, müşteriler kendilerine geçmek istediğinde ise GTŞ tarafından cayma bedeli yansıtıldığı, müşterinin böyle bir durumda cayma bedeli ödememek için GTŞ'de kalmaya devam ettiği,
- Sahada yaşadıkları problemlerden birinin de mevzuata göre GTŞ'lerin sözleşme süresi, cayma bilgileri gibi bilgilerin fatura üzerinde gösterilmesi gerektiği, BTŞ'ler olarak kendilerinin bu düzenlemeyi uygularken çoğu GTŞ'nin bunu uygulamadığı, bu durumun talep edilen müşterinin bazı durumlarda sözleşme bitiş süresini bilmediği için eski tedarikçisinden cayma bedeli cezası almasına sebep olabileceği, bu bilgilerin yazılmasının dışında doğru yazılmasının da önemli olduğu, bu bilgilerin yanlış yazıldığı örneklere GEDİZ bölgesinde karşılaştıkları,
- Eskiden elli atmış günlük okumalar yapıp müşteriye yüklü faturalar çıkarılırken yeni düzenlemeyle 25-35 gün arasında okuma zorunluluğu getirildiği, ancak hala portföylerinde bulunan müşterilerden bazılarının sayaçlarının geç okunduğu, hal böyle olunca müşterinin yüksek faturanın sebebini kendilerinden bildiği ve bu durumun prestijlerine zarar verdiği,
- GTŞ'lerin kendi portföylerine geçen müşterilere tahminleme metodolojisini çok usulsüz uyguladığı, bu durumda daha sonra Geçmişe Dönük Düzeltme Kalemi (GDDK) yapılmak durumunda kalındığı ve müşteriyle birlikte çok zor durumda kaldıkları,

- Diğer bir konunun sıfır tüketim yüklemeleri olduğu, GTŞ'den kendilerine geçen tüketicilerin ilk ay okumalarının sıfır tüketim yüklendiği, diğer bir durumda da GTŞ'nin son faturasını son ayda yüklemeyeceği, kendilerine geçtikten sonraki ayda hem eski tüketimi hem de kendilerinde gerçekleşen tüketimi birlikte yükleyerek yüksek fatura çıkardığı, böyle bir durumda tüketici mağduriyeti oluşturduğu,
- Tüketim itirazlarına zamanında cevap verilmemesi dolayısıyla tüketiciye yanlış faturalama yapılabildiği, bu durumda yine tüketici mağduriyeti oluşturduğu,
- Dağıtım şirketlerinin sayaç okuma bilgilerini BTŞ'lere ve EPIAŞ sistemine geç girmelerinden dolayı müşteriye eski endeks bilgilerine göre fatura gönderilmek durumunda kalındığı, doğru endeksler geç girince müşterinin mağdur olduğu,
- Güvence bedelinin ilgili abonenin hesabına doğru zamanda doğru kanalla yatırılmaması probleminin de mevcut olduğu,
- BTŞ'lerin sayaçlarını okumakla görevli dağıtım personelinin yanlış yönlendirmelerle portföylerindeki müşterilerine IA-02 Formu imzalattığı, taşınma veya yeni bir binaya yeni bir bağlantı kurulması sırasında bunun çok daha fazla uygulandığı,
- BTŞ'lerin herhangi bir talebi olmamasına rağmen abonelerin tahliyeyle portföyden çıkarıldığı, normalde bir müşteri bağlantı noktasından çıkacaksa tahliye durumunun kendilerine haber verildiği,
- Serbest tüketici limitinin düşmesiyle birlikte yeni tüketicilerin ETSO kodlarının sistemde tanımlanmaması veya geç tanımlanması nedeniyle tüketicinin talep edilmesi aşamasında problemlerle karşılaşıldığı,
- BTŞ'lerin portföyüne geçen müşterilere taahhütleri olmamasına rağmen cayma bedeli yansıtılabilir şekilde bilgilendirme SMS'leri gönderildiği, özellikle bir yıllık süre bitimlerinde yeni bir ıslak imzalı IA-02 Formu'nun alınması gerektiği, GTŞ'lerin SMS veya mektup göndererek ıslak imza almadan sözleşme süresini uzattığı,

ifade edilmiştir.

(259) 11.04.2017 tarihinde (.....) yetkilileriyle yapılan görüşmede,

- Kamu kurumlarına yaptıkları başvurularda cevap alamadıkları, sektörde regülatör kurum olmasına rağmen sektörün kendi yağında kavrulduğu,
- Serbest tüketici bazında yaklaşık (.....) portföyleri olduğu, portföylerinin yarısının askeri birlikler yarısının ise diğer kullanıcılardan oluştuğu, bunlara mesken, ticarethane ve sanayinin dahil olduğu, toplamda (.....) civarı sayaçlarının bulunduğu, CK AKDENİZ bölgesinde de (.....) portföylerinde yer aldığı,
- Elektriğin fiyatının saatlik değiştiği, Haziran'daki tüketim ile Temmuz'daki tüketimin maliyetinin kendileri açısından farklı olduğu, bunun da büyük montanlı müşterilerde çok büyük dengesizliklere yol açtığı,

- Bazen portföylerindeki müşterilere yüksek tüketim yüklendiği, bu durumda müşteriden ortalamanın üstünde gelen tüketimin ücretini almadıkları, ihtilafı kendilerinin çözmeye çalıştığı, Akdeniz bölgesindeki müşterilerine ortalama tüketiminin 2-3 katı yüksek tüketim girildiği durumların olduğu, genelde tüm bölgelerde Aralık ayında böyle bir durumun yaşandığı,
- GTŞ'den portföylerine geçen tüketicilere, tedarikçi değişiminden itibaren sonraki aylarda okuma yapılmaması durumuyla da çok sık karşılaştıkları, müşteri onlarda kaldığı müddetçe hizmette devamlı bir aksaklık yapıldığı, Akdeniz bölgesinde hizmetin aksadığı bir durumla karşılaşmadıkları ancak yüksek tüketim yapılan durumla çok karşılaştıkları, ayrıca bir müşteri kaybının sadece müşterinin portföylerinde bulunmadığı dönemde elde edemedikleri kardan mahrum kalmalarına değil ayrıca dengeden sorumlu grup kapsamında portföylerinin küçülmesiyle birlikte daha uç noktalarda gidip gelmelerine sebep olduğu,
- Arz tarafındaki fiyat artışının faaliyetlerini çok zorlaştırdığı, YEKDEM'den kaynaklanan maliyet artışlarının fiyatlara yansımalarının da kendilerini zor durumda bıraktığı, üretim ve toptan satış faaliyeti bulunmayan bir BTŞ'nin bu şartlar altında piyasada faaliyette bulunmasının mümkün olmadığı,
- YEKDEM'in kendilerine etkisi bakımından iki yıllık bir PTF tahmini yaptıkları, santrallerin üretim tahminleriyle tahmini ciro hesaplayabildikleri, müşterinin profiline göre de ortalama hesapladıkları, YEKDEM'i ortalama 3,8 olarak belirledikleri ancak YEKDEM'in 6 çıktığı,
- Serbest tüketicilerin elektriğinin kesilmemesi durumunun kendilerini zor durumda bıraktığı, şu anda yüklü miktarda icrada bulunan alacakları olduğu, bunun önüne geçebilmek için teminat almaları gerektiği ancak piyasada teminat almayan tedarikçiler olunca bu durumda müşteriyi portföye katamadıkları, GTŞ'lerin tüketicileri K1'e düşürebilmeleri sebebiyle BTŞ'lere karşı avantajlı konumda bulunduğu,
- Faturalama maliyetlerinin 9 TL olduğu, GTŞ'lerde ise sayaç okuyucular faturayı bıraktığından GTŞ'nin bu maliyete katlanmadığı,
- İlgili ürün pazarının belirlenmesinde karakteristiği diğerlerinden çok farklı olan meskenin ayrı tutulması gerektiği, elektriğin ihtiyaç veya ham madde olarak kullanılmasının ayrıcı unsur olabileceği

ifade edilmiştir.

(260) 14.04.2017 tarihinde (.....) yetkilileriyle yapılan görüşmede,

- Piyasaya etki eden en önemli faktörün tahminleme yoluyla tüketim yüklenmesi ve GDDK konuları olduğu,
- Özellikle Toroslar bölgesinde; örneğin müşteri kendi portföylerine girdikten hemen sonraki ilk aylarda tahminlemeden veya başka nedenlerden dolayı tüketim yüklemelerinin çok yüksek girildiği zamanlar olduğu, bunun tüketicide güven eksikliğine sebep olduğu, ayrıca prestijlerine de zarar verdiği, bu durumda bu yanlışlığı düzeltmeye çalışarak tüketiciyi itiraz amacıyla dağıtım şirketine yönlendirdikleri, dağıtım şirketinin ise tüketiciye “*bizden çıkmasaydınız böyle olmazdı*” şeklinde beyanlarda bulunduğunu işittikleri, konuyla ilgili yazılı belgeleri olmadığı zira sorunu dağıtım şirketine mail yoluyla bildirdikleri zaman kendilerine telefonla dönüş yapıldığı için bu konuda da somut delilleri bulunmadığı, okumalar da sadece portföy değişikliği sonrasında değil devamlı surette sıkıntı bulunduğu, bu problemlerin esas kaynağının mevzuattaki tahmini tüketim yüklemesinden kaynaklandığı, eğer tahmini tüketim yüklenmesi uygulaması kaldırılırsa problemin büyük oranda çözüleceği,
- Uzlaştırma dönemi kapandıktan sonra yapılacak tüm düzeltme işlemlerinin GDDK kapsamına girdiği, yüksek tüketimlere itirazı uzlaştırma dönemi içinde yaptıkları ancak bu dönem içinde sorunlarının çözülmediği, çözüm için GDDK yapılması gerektiği, ancak GDDK yaklaşık doksan günlük bir süreçte EPIAŞ sistemlerine düştüğü için tüketicinin bu süreçte faturayı ödemek zorunda kaldığı ve bu durumun kendilerine dezavantaj oluşturduğu, kendilerinin de aynı şekilde dağıtım şirketine sistem kullanım faturalarını ödemiş olduğu,
- Okumalarla ilgili bir diğer problemin gerçek okumayla tahmini okuma oranları olduğu, dağıtım şirketlerinin gerçek okumanın çoğunluğunu kendi portföylerinde gerçekleştirip tahmini yüklemeleri BTŞ portföyündeki tüketiciler için uyguluyor olabileceği,
- Üç zamanlı tarife kullanıcılarında tüketimlerin T1, T2, T3 olarak her bir kullanım için ayrı ayrı belirtilmesi gerekirken, tüketimin tamamının fiyatın pahalı olduğu T1,T2 puanta yüklenbildiği, bu durumun maliyetleri artırdığı,
- Serbest tüketici portalında tüketimlerin görülebildiği, abonelerin tüketimlerini e-devlet şifresiyle girip kontrol edebildiği, TEİAŞ Piyasa Mali Uzlaştırma Merkezi'ne (PMUM) girilen tüketimle tüketim portalına girilen tüketim arasında farklılıklar olunca tüketicinin kendisine fazla tüketim yüklenmiş olarak gördüğü, serbest tüketici portalına girilen tüketim ile müşterilere bırakılan endeks kâğıdında yer alan tüketimin aynı olabildiği, fakat faturalamada baz alınan ve PMUM'a bildirilen tüketimlerle tutarlı olmadığına müşterilerle sıkıntılar yaşanabildiği, dağıtım şirketlerinin PMUM'a bildirdikleri tüketimlerin aynısını portala yüklemeleri gerektiği,
- AKDENİZ EDAŞ ile teminat hesabı konusunda sorun yaşadıkları, konunun EPDK tarafında değerlendirilmesine devam edildiği, bunun dışında son zamanlarda müşteri tarafında pek problem yaşamadıkları,

- Tedarikçi geçiş süreçlerinin serbestleşmesinin sektöre bir ivme kazandırsa da tüketicilerin bu süreci bilinçli bir şekilde yürütmesi ve daha çok bilinçlendirilmesi gerektiği, zira bilinçsizce yapılan tedarikçi değişim süreçlerinde abonelerin taahhütlerine uymadan geçişler yapmasının cayma bedelleri vb. durumlarla karşı karşıya kalmalarına neden olduğu, bunun da müşterinin iki firma arasında kalarak çözüm bulmakta zorlanmasına neden olduğu,
- İlgili ürün pazarının belirlenmesinde, müşterilerin tüketimleri, gerçek veya tüzel kişi olup olmadıkları ve tarifeleri baz alınarak bir sınıflandırma yapılması gerektiği, karlılık göz önüne alındığında tarifelerin (mesken, ticarethane, sanayi vb.), hukuki prosedürler bakımından gerçek veya tüzel kişi durumunun, portföyde elektrik hacmi yaratmak ve risk yönetimi içinse tüketimlerin önemli olduğu, bu faktörlerin her tedarikçinin finansal gücüne bağlı olarak değişkenlik gösterebildiği, finansal güç arttıkça göze alınabilecek riskin artacağı ve çok yüksek tüketimli abonelere de satış yapılabileceği, ortalama büyüklükte tedarik şirketinin yöneldiği pazarda aşağıdaki gibi bir yapı belirlenebileceği;

Ticarethane ve Sanayiler; 2.400 -5.000 kWh / 5.001-10.000 kWh / 10.001-50.000 kWh / 50.001 kWh ve üzeri aylık tüketimi olan müşteriler,

Meskenler; 2.400-5.000 kWh / 5.001 kWh ve üstü (5.000 ve üzerinde site yönetimleri vs. barındırmakta.) aylık tüketimi olan müşteriler,

Tarımsal Sulama; 5.000 kWh ve altı aylık tüketimi olan müşteriler,

- Serbest tüketici elektriğinin kesilmemesi hususunda EPDK tarafından öne sürülen argümanların haklı tarafları olabileceği ancak bu durumun tedarikçilerin tahsilat riskini çok fazla arttırdığı, elektriğin kesilememesi ve tedarikçi değişikliği serbestisi nedeniyle bir yıl boyunca fatura ödemediği sürekli tedarikçi değiştiren aboneler bulunduğu,
- Bütünleşik dağıtım ve perakende şirketleri için müşterilerini diğer şirket portföyüne (K1-K2 şirketleri arasında) geçirerek bu duruma elektrik kesme şeklinde çözüm üretebildiği, ancak onlarla rekabet eden tedarik şirketi için böyle bir yöntemin söz konusu olmadığı, bu nedenle yerleşik şirketler ile bağımsız tedarikçiler arasında kesme konusunda da dolaylı yoldan eşitsizlik durumu oluştuğu,
- Dağıtım firmalarına teminat mektubu verdikleri, teminatın yaklaşık olarak en yüksek SKF'nin iki katına denk geldiği, fazla tüketim girildiğinde bu tüketimin bedelinin kendilerince ödendiği, buna bağlı olarak fazla tüketimlere ilişkin düzeltmeleri teminat hesaplarına yansıtmadığında dağıtım şirketlerine fazla teminat ödemek durumuyla karşı karşıya kaldıkları, toplamda alınan teminat tutarı da maksimumun iki katı olduğundan dağıtım şirketin reel riskinden daha fazla olduğu, dönemsel tüketimi olup bir ay çok yüksek tüketen müşteri için de 60 günlük tüketimin söz konusu olduğu ayrıca sayaç okuma periyotlarını daha uzun süreli yaparak bu 60 günlük süreyi 100-150 gün arasına denk gelecek şekilde teminatlaşma durumunun da ortaya çıktığı, yani X sayacı için 50 günlük bir defa okuma yapıldığında maksimum tüketimin o okuma olarak işleme alındığı ve iki katı toplam 100 günlük teminat alınabildiği, ayrıca dağıtım ve perakende şirketleri arasında bu teminatlaşma sürecinin bağımsız tedarikçi ve dağıtım arasındaki ile aynı şekilde yürüyüp yürümediği konusunda da belirsizlik bulunduğu çünkü teminat alıp almama

insiyatifinin dağıtım şirketine bırakıldığı, dağıtım şirketinin bütünleşik şirketinden teminat almayıp bağımsız tedarikçiden almasının rekabeti engellediği,

- Zaman zaman müşteri kendilerine geçtikten sonra GTŞ'nin geçiş sonrası ilk ay için aboneye fatura çıkartabildiği ve aboneye kendilerinden de fatura gittiğinde mükerrer faturalama yaşanabildiği,

ifade edilmiştir.

(261) 18.04.2017 tarihinde (.....) yetkilileriyle yapılan görüşmede,

- Genelde büyük ticarethaneler ve sanayilerle çalıştıkları, meskenlere gitmeyi de istedikleri, ancak sektördeki bir takım sorunlar sebebiyle şu aşamada bu planlarını erteledikleri, bu tüketicilere aktif pazarlama yapmamakla birlikte gelen bireysel müşterileri de portföylerine kattıkları, bazı bireysel müşterileri portföylerine katarken sözleşmesi var denerek cayma bedeli çıkartıldığı, sözleşmeyi talep edince kendilerine sözleşme sunulmadığı, amacın müşteriyi yıldırmak olduğu,
- Akdeniz, Gediz ve Toroslar bölgesinde herhangi bir problem yaşamadıkları, bu bölgelerdeki müşterilerinin büyük tüketiciler olduğu için sözleşmesini takip eden tüketiciler olduğu, ancak yine de sayaçların zamanında okunmamasının genel bir sorun olduğu aslında bunun tüm bölgelerde görülebildiği, müşterilerinin tüketimi T1, T2, T3 için ayrı ayrı girilmesi gerekirken tüm tüketimin tek bir zamana yüklenebildiği, görüşmeler sonucunda bunu çözebildikleri, ancak yine de bunun kendilerine tonlama maliyeti bulunduğu, sayaçların zamanında okunmaması sonucunda tüketiciye faturalama yapmalarının geciktiği ve bu durumun kendilerine maliyet yüklediği,
- Pazardaki tarife yapısının da piyasadaki rekabeti engellediği, şu anki fiyatlarla rekabet edebilmenin mümkün olmadığı zira fiyatın maliyetlerle neredeyse aynı seviyede olduğu,
- Kendi üretim santrallerinin bulunduğu ancak YEKDEM'e dahil olduğu, HES'leri olsa da oradan almadıkları, genelde piyasadaki ikili anlaşma yoluyla alım yaptıkları,
- Türkiye'de son üç yıldır fiyatların geriye gittiği, arz fazlası olduğu için fiyatların düşmeye başladığı, fiyatlar geriye gittikçe santrallerin zarar etmeye başladığı, doğalgaz krizi ve dolar kurunun artmasıyla üretim tarafında ciddi bir kriz olduğu, devletin kendi santrallerini kapatarak fiyatın normal seviyelere gelmesini sağlamaya çalıştığı,
- 2 milyon TL sermaye ile sektöre giriş yapılabildiği, bu firmaların ne kadar tüketiciyi portföye katacakları ile ilgili bir limitin bulunmadığı, esasında giriş için sermaye limitinin arttırılması veya tedarik şirketlerinin toplam tüketici portföyünde sahip olabileceği yüzde yirmi sınırının sermaye ile bağlantılı olarak arttırılmasının daha iyi olabileceği,

- Rekabet açısından en büyük sorunlardan birinin küçük firmaların belediye vergisi ödememesi olduğu, böylelikle fiyatın yüksek seviyelerde olduğu bir dönemde bile daha düşük fiyatlar verebildikleri, keza bu tarz firmaların markalarının prestijini koruma ile ilgili bir endişeleri olmadığı için müşteriyi istedikleri zaman portföyden çıkarabildiği,
- Sektörde profillemenin tam olarak yapılamamasının da tüketiciler için bir adaletsizliğe sebep olduğu, bunun çözümünün Otomatik Sayaç Okuma Sistemi (OSOS) ile mümkün olabileceği,
- Şu aşamada ikili anlaşmayla elektrik satan üretici bulunmadığı, herkesin gün öncesi piyasasında elektriğini sattığı, çünkü şu anda piyasada öngörülebilirlik olmadığı,
- Okuma yapmadan tahminleme yapıldığı ve bu tahminlerin bazen çok alakasız olabildiği, eskiden daha fazla iken şu anda çok fazla karşılaşmadıkları, ancak dağıtım firmasıyla iletişime geçip sorunu halledebildikleri,
- Sektördeki bir diğer sorunun ise GTŞ'lerin portföyündeki tüketicilere faturalamanın dağıtım personeli tarafından yapılırken, BTŞ'ler için faturalamanın çok maliyetli olması olduğu, adil bir rekabet ortamının olabilmesi için BTŞlerin de dağıtım şirketinden hizmet alabilmesi gerektiği,

ifade edilmiştir.

(262) Bunun yanı sıra Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde bulunan bazı serbest tüketiciler ile de görüşmeler gerçekleştirilmiştir. 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- 2M'ye geçmek istediğini,
- Geçiş sırasında halen devam etmekte olan bir sözleşmesi olup olmadığını CK AKDENİZ'e sorduğunu ve iki ay önce sözleşmesinin bittiği yanıtını aldığını,
- Sözleşmesini talep ettiğinde ise sözleşme metninin tarafına verilmediği ve muhtelif yollarla oyalandığını,
- 2M'ye geçiş işlemleri sırasında sözleşmesinin bittiği söylenmiş olsa da kendisine cayma bedeli çıkartıldığını,
- Bunun üzerine geçiş yapmaktan vazgeçtiğini

ifade etmiştir.

(263) 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- 2015 Eylül ayında 2M'ye geçiş yaptığını,
- Geçiş sonrasında ilk birkaç ay faturaları düzenli gelse de daha sonra yüksek faturalar geldiğini,
- Bu sebeple yeniden tedarikçi değiştirmeyi düşündüğünü

ifade etmiştir.

(264) 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede adının gizli tutulmasını talep eden bir serbest tüketici;

- İPRAGAZ'a geçme talebinde bulduklarında kendilerine (.....) TL'lik bir cayma bedeli çıkarıldığını,
- CK AKDENİZ'den sözleşmelerini ve cayma bedeline ilişkin bilgi istediklerini fakat alamadıklarını,
- Bu sebeple İPRAGAZ'a geçmekten vazgeçtiklerini

ifade etmiştir.

(265) 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- Sözleşmede indirim olsa da CK AKDENİZ'in bu indrimi kendisine uygulamadığını,
- CK AKDENİZ merkezine konuyla ilgili bilgi almaya gitse de bilgi alamadığını,
- 2016 Mayıs ayında 2M'ye geçtiğini, geçiş sürecinde CK AKDENİZ ile devam eden sözleşmesi olup olmadığını öğrenmek için CK AKDENİZ'in merkezine gitse de sözleşmesinin kendisine verilmediğini,
- Sözleşme sona erdiği halde kendisine cayma bedeli çıkarıldığını

ifade etmiştir.

(266) 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- CK AKDENİZ'den 2M'ye geçmek istediğinde kendisine (.....)TL cayma bedeli çıkartıldığını,
- Bu sebeple 2M'ye geçiş yapmadığını

ifade etmiştir.

(267) 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- 2M'ye geçiş yaptıktan sonra faturaların düzensiz gelmeye başladığını, kimi aylar okuma yapılmadığını, kimi aylar ise aşırı yükleme yapıldığını,
- CK AKDENİZ'in bu uygulamalarının psikolojik baskı uygulamak üzere yapıldığını düşündüğünü

ifade etmiştir.

(268) 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- 2014 Eylül ayında CK AKDENİZ'den 2M'ye geçiş yaptığını ve bundan bir yıl kadar sonra ise İPRAGAZ'a geçtiğini,
- İkinci geçişi sırasında CK AKDENİZ'den kendisini ziyarete geldiklerini ve kimden elektrik aldığını sorduklarını

ifade etmiştir.

(269) 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- İPRAGAZ'a iki yıl kadar önce geçiş yaptığını,
- Özellikle son 7-8 aydır faturaların düzensiz gelmeye başladığını,
- Ev aboneliği için dört ay kadar önce CK AKDENİZ tarafından kendisine taahhütname imzalatıldığı, eğer bu taahhütnameyi imzalamasa CK AKDENİZ merkezi dışındaki noktalardan fatura ödemesi yaptırılmayacağını kendisine belirtildiğini

ifade etmiştir.

(270) 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- 2015 yılında 2M'ye geçiş yaptığını,
- Geçiş sonrasında 2-3 ay boyunca sayaç okuması yapılmadığını

ifade etmiştir.

(271) 14.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- CK AKDENİZ'den 2M'ye geçtiğini,
- Geçiş sonrasında faturaların düzensiz gelmeye başladığını,
- Bu sebeple 2M ile olan sözleşmesini feshedip tekrar CK AKDENİZ'e döndüğünü

ifade etmiştir.

(272) 15.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....),

- CK AKDENİZ'den ayrıldıktan sonra yani son iki yıldır, faturaların çok düzensiz geldiğini

ifade etmiştir.

(273) 15.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- 2015 yılı sonunda CK AKDENİZ'in mesken portföyünde %10 indirim aldığını,
- 2016 Şubat ayında Çelikler'e %13 indirim alarak geçiş yapmaya karar verdiğini ve sözleşme imzaladığını,
- Ancak geçiş sırasında CK AKDENİZ'den kendisine ziyarete geldiklerini ve daha yüksek bir indirim verdiklerini bu sebeple CK AKDENİZ ile yeni sözleşme yaptığını,
- Sözleşme yapmasına rağmen CK AKDENİZ portföyüne geçirilmediğini ve CK AKDENİZ portföyünde olmadığı iki aylık sürede önce kendisine yükleme yapılmadığını ikinci ayda ise 250 TL'lik fatura geldiğini,
- Konuyu CK AKDENİZ'e bildirdiğinde kendisinin CK AKDENİZ abonesi olarak görülmediği bilgisinin verildiğini,
- Sürecin devamında halen Çelikler abonesi olarak görüldüğünü,
- Mayıs ayında da okuma yapılmadığını

ifade etmiştir.

18-06/101-52

(274) 15.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- CK AKDENİZ'den İPRAGAZ'a abonelik geçişi sırasında CK AKDENİZ'den kendisini birkaç defa ziyarete geldiklerini,
- İPRAGAZ'a geçiş sonrasında faturaların düzensiz gelmeye başladığını,
- Özellikle Nisan 2016 faturasının (.....) TL geldiğini

ifade etmiştir.

(275) 16.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- Altı ay önce CK AKDENİZ'den 2M'ye geçtiğini,
- Geçiş sebebinin CK AKDENİZ'in sözleşme yenilemeden fatura tahsilatı yapmaması olduğunu,
- 2M'ye geçtikten sonra sayaç okuma konularında düzensizlikler başladığını,
- Bu sebeple yeniden CK AKDENİZ ile sözleşme yapmak istediğini

ifade etmiştir.

(276) 16.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- Nisan 2016'da 2M'ye geçmek istediğini ancak CK AKDENİZ'in kendileri ile sözleşmesi olduğu için cayma bedeli ödemesi gerektiğini söylediğini, halbuki böyle bir sözleşme olmadığını,
- CK AKDENİZ'in yılbaşında fatura tahsilatını sadece merkez binasında yaptığını ve ödeme yapmaya giden aboneler ile sözleşme yenilediğini

ifade etmiştir.

(277) 16.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- 2016 Mayıs ayında CK AKDENİZ'den 2M'ye geçiş talebinde bulunduğunu,
- CK AKDENİZ ile olan sözleşmesinin 2016 Nisan ayında bitmesine rağmen kendisine cayma bedeli çıkarıldığını,
- CK AKDENİZ'den sözleşmesini talep etse de alamadığını,
- 2M'nin cayma bedelini ödemeyi kabul ettiğini ve ödediğini,
- Buna rağmen CK AKDENİZ'in ödenmemiş borcu sebebiyle elektriğini kesmeye çalıştığını,
- CK AKDENİZ'in birçok aboneye güncelleme adı altında taahhütname imzalattığını

ifade etmiştir.

(278) 16.06.2016 tarihinde yapılan görüşmede (.....);

- 2015 Nisan ya da Mayıs ayında CK AKDENİZ'den 2M'ye geçtiğini,
- Sonrasında faturaların düzensiz gelmeye başladığını,
- Bu sebeple taahhüt süresi biter bitmez 2M'den tekrar CK AKDENİZ'e geçtiğini

ifade etmiştir.

(279) Yukarıda yer verilen görüşmelerin yanı sıra 26.04.2017, 27.04.2017, 28.04.2017 tarihlerinde Antalya ve Isparta illerinde bulunan hem CK AKDENİZ hem de BTŞ portföyündeki 16 tüketici ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Söz konusu görüşmeler kapsamında dikkat çeken hususlara aşağıda yer verilmektedir:

(280) (.....) ile yapılan görüşmede,

- 2015 yılının sonlarına doğru diğer tedarikçi ile sözleşme imzaladığı,
- Sözleşme imzaladıktan bir ay sonra sayacını okumaya gelen CK AKDENİZ çalışanlarının “*çok yanlış yaptınız, faturalarınız okunmaz, bir kez dahi faturayı ödemezseniz elektriğinizi keseriz, gelin bu yaptığınız sözleşmeyi iptal edin CK'ya geri dönün*” gibi ifadeler kullandığı,
- Öte yandan arıza olması durumunda ilgilenmeyeceğiz tehdidi ile diğer tedarikçi ile sözleşmenin iptal edilmesi için tarafından imza alındığı,
- Yapılan bu işlemin diğer firmaya geçiş işlemini durduracağıının, geçiş işlemi hiç yapılmamış gibi olacağıının ifade edildiği,
- Fakat durumun CK çalışanlarının anlattığı gibi olmadığı, diğer tedarikçi firmadan cayma bedeli geldiği ve bu cayma bedelini ödemek durumunda kaldığı, bu bedeli ödeyerek CK AKDENİZ'e geçiş işlemini gerçekleştirdiği

ifade edilmiştir.

(281) (.....) ile yapılan görüşmede,

- Diğer tedarikçi ile ikili anlaşma imzaladığı fakat CK AKDENİZ ile daha önce indirimli elektrik anlaşması dahil olmak üzere herhangi bir sözleşme imzalamasına rağmen CK AKDENİZ tarafından cayma bedeli yansıtıldığı,
- CK AKDENİZ'e durumun düzeltilmesi adına birkaç defa dilekçe ile başvurduğunu fakat herhangi bir cevap alamadığı,
- CK AKDENİZ'in var olduğunu iddia ettiği sözleşmeyi başvurularına rağmen göstermediği,
- Söz konusu cayma bedelini ödememek adına CK AKDENİZ'e tekrar döndüğü, fakat geri dönmesine rağmen cayma bedeli ödemek zorunda kaldığı

ifade edilmiştir.

(282) (.....) ile yapılan görüşmede,

- CK AKDENİZ ile herhangi bir ikili anlaşma olmamasına rağmen diğer tedarikçiye geçmek istediğinde CK AKDENİZ tarafından cayma bedeli yansıtılacağıının bildirildiği,
- Bunun üzerine söz konusu cayma bedelini ödememek adına CK AKDENİZ'de kalmaya devam ettiği,

- Bir süre önce 2M'ye geçmek istediği ancak CK AKDENİZ tarafından “*başka tedarikçiye geçmeniz durumunda her sayaç okunması durumunda 40-50 TL bir bedel yansıtılacak, arıza oluşması durumunda ise hizmet alamayacaksınız ve faturanıza 300-400 TL bedel yansıtılacak*” gibi tehditkar ifadelerde bulunulduğu,

- Bu sorunları yaşamamak için 2M'ye geçmekten vazgeçtiği

ifade edilmiştir.

(283) (.....) ile yapılan görüşmede,

- ENERYA ile sözleşme imzalamak istediğini fakat CK AKDENİZ tarafından herhangi bir ikili anlaşması olmamasına rağmen tarafına cayma bedeli yansıtılacağı söylenildiği,
- Bunun üzerine CK AKDENİZ'de kalmaya devam ettiği,
- Faturada 31.10.2017'e kadar taahhüt bulunduğunun görüldüğünü ancak daha önce CK AKDENİZ'e herhangi bir taahhüt vermediği

ifade edilmiştir.

(284) (.....) ile yapılan görüşmede,

- CK AKDENİZ'den elektrik temin etmekte iken (.....) isimli tedarikçi ile sözleşme imzaladığı,
- Bunun üzerine CK AKDENİZ tarafından cayma bedeli yansıtıldığı fakat CK AKDENİZ ile herhangi bir ikili anlaşma imzalandığını hatırlamadığı, imzalamış olsa dahi üzerinden iki sene geçmiş olduğu,
- İkili anlaşma imzalamadığı hususunun CK AKDENİZ'e bildirildiği fakat CK AKDENİZ tarafından eğer CK AKDENİZ'de kalmaya devam ederse bu cayma bedelinin sonraki faturalarından mahsup edileceğinin söylendiği,
- Bunun üzerine CK AKDENİZ ile iki yıl süreli bir indirimli elektrik satış sözleşmesi imzaladığı bu yeni sözleşmede ise IA-02 Formu'nun tarihsiz olduğu

ifade edilmiştir.

(285) (.....) ile yapılan görüşmede,

- 2M ile ikili anlaşma imzaladığı,
- Geçiş işleminin gerçekleşmesinin ardından CK AKDENİZ tarafından ödenmemiş iki fatura ve daha vadesi gelmeyen birkaç fatura için icra takibi başlatıldığı ve cayma bedeli yansıtıldığı,
- Daha önce CK AKDENİZ ile ikili anlaşmasının olduğu fakat iki yıllık sürenin sona erdiği ve bunun üzerine diğer tedarikçi ile ikili anlaşma imzaladığı,
- CK AKDENİZ'e bu konu hakkında görüşmek amaçlı defalarca gittiği fakat hiçbir sonuç alamadığı ve neticede haksız yere çıkarılan bu tutarı ödemek zorunda kaldığı

ifade edilmiştir.

(286) (.....) ile yapılan görüşmede,

- (.....) ile ikili anlaşması sürerken yılbaşında otomatik olarak CK AKDENİZ portföyüne geçirildiği,
- Daha sonra (.....) ile anlaşmaları ancak tedarikçi değişikliğinin ardından 3-4 ay fatura gelmediği,
- Ayrıca CK AKDENİZ’de güvence bedeli alacağı olmasına rağmen CK AKDENİZ tarafından konu hakkında bilgilendirme yapılmadığı ve söz konusu güvence bedelini ancak 3-4 ay sonra alabildiği

ifade edilmiştir.

(287) (.....) ile yapılan görüşmede,

- 2015 yılının ortalarında tedarikçisini değiştirmek istediği, bu sebeple RWE ile anlaşma yaptığı fakat anlaşmadan 2-3 ay sonra fatura gelmemeye başladığı,
- Bunun üzerine RWE ile durumu görüştüğünü ve CK AKDENİZ’in herhangi bir bilgi ve talebi olmamasına rağmen geçiş işlemini gerçekleştirdiği,
- RWE’ye cayma bedeli ödememek adına RWE’ye geri döndüğü fakat bu durumda CK AKDENİZ tarafından cayma bedeli yansıtıldığı,
- Bunun üzerine CK AKDENİZ’den ikili anlaşmasını talep ettiğini ancak, CK AKDENİZ tarafından Isparta bölgesinde güncelleme adı altında imzalatılan sözleşmeden başka herhangi bir ikili anlaşma gösterilmediği,
- Sonrasında RWE’ye olan taahhüdün bitmesinin ardından CK AKDENİZ ile ikili anlaşma imzaladığı fakat bu anlaşma sürecinde imzaladığı belgeler ile daha önce CK AKDENİZ’in ikili anlaşmanız var diye iddia ettiği ve güncelleme adı altında imzalatılan sözleşmelerden çok farklı bir sözleşme olduğu

ifade edilmiştir.

(288) (.....) ile yapılan görüşmede,

- 2015 yılında TEK ELEKTRİK ile ikili anlaşma imzaladığı bu anlaşmadan bir ay sonra CK AKDENİZ tarafından elektriğinin kesildiği ve aboneliğinin iptal olduğu,
- Elektriği kesen çalışanların “sözleşme süreniz bitti ve tekrar abone olmanız gerekiyor” dışında herhangi bir açıklama yapmadıkları,
- Sonuç itibarıyla tekrar ücret ödeyerek CK AKDENİZ’e geçtiği,
- Söz konusu abonenin elektrik faturaları incelendiğinde CK AKDENİZ’den serbest tüketici olarak elektrik tedarik ettiği fakat abonenin elektriğinin kesilmesi sonrasında CK AKDENİZ ile yaptığı sözleşme dışında daha önce CK AKDENİZ ile imzalamış olduğu herhangi bir sözleşme olmadığı

ifade edilmiştir.

(289) (.....) ile yapılan görüşmede,

- 2015 yılı Mayıs-Haziran aylarında diğer bir tedarikçi ile anlaşma yaptığı,
- 2015 yılı Aralık, 2016 yılının ise Ocak, Şubat aylarında faturalarının gelmediği fakat devam eden aylarda CK AKDENİZ tarafından beş gün, yedi gün ve on gün aralıklarla (.....), (.....), (.....) fatura yansıtıldığı,
- Fakat normal tüketiminin 150 TL civarlarında seyrettiği ve söz konusu faturaların normal tüketiminin çok üzerinde olduğu ve nihayetinde bu faturaları ödemek zorunda kaldığı

ifade edilmiştir.

(290) (.....) ile yapılan görüşmede,

- İşyerinin Antalya ve Isparta olmak üzere iki şubesi olduğu,
- CK AKDENİZ ile herhangi bir ikili anlaşması olmamasına rağmen Antalya şubesinde ödenmeyen fatura olması sebebi ile elektriğinin kesildiği,
- Isparta şubesinde de elektriğini kesmeye teşebbüs edildiği, fakat 2M'nin "*elektriğimizin kesilmesi mümkün değil çünkü CK AKDENİZ ile ikili anlaşmanız yok*" uyarısı üzerine bu girişimin sadece teşebbüs aşamasında kaldığı,
- Faaliyetinin devamı için elektriğin elzem olması ve bu süreçleri tekrar yaşamamak adına CK AKDENİZ ile sözleşme imzaladığı,
- Öte yandan sayacı olmayan ve uzun zamandır kullanılmayan bir işyeri için ise CK AKDENİZ tarafından bir bedel çıkarıldığı fakat söz konusu yerin o süreçte boş olduğuna dair evrak sunmaları neticesinde bu bedeli ödemediği

ifade edilmiştir.

(291) (.....) ile yapılan görüşmede,

- 2016 yılı (.....) aylarında (.....) ile ikili anlaşma yaptığı, bir ay boyunca (.....)'den elektrik tedarik ettiği,
- Sonrasında CK AKDENİZ tarafından CK AKDENİZ ile devam eden sözleşmesinin olduğu ve eğer (.....)de kalmaya devam ederse cayma bedeli ödemek zorunda kalacağına dair bilgiler içeren bir yazı gönderildiği,
- Fakat CK AKDENİZ ile imzalamış olduğu herhangi bir sözleşmenin olmadığı, sadece 2014 yılında fatura gelmemesi nedeniyle CK AKDENİZ'e gittiği, uzun süre fatura gelmemesinden dolayı çıkan faturanın çok yüksek olması sebebi ile bir taksitlendirme sözleşmesi imzaladığı fakat bu sözleşmenin elektrik tedariki ile alakasının olmadığı

ifade edilmiştir.

(292) (.....) ile yapılan görüşmede,

- 2015 yılının yazından bu yana ZORLU ELEKTRİK'ten elektrik tedarik ettiği,
- CK AKDENİZ'de yapılan incelemede elde edilen ve soruşturma ekibince tarafına gösterilen IA-02 Formu'nda yer alan imzanın kendisine ait olmadığı

ifade edilmiştir.

(293) (.....) ile yapılan görüşmede,

- 2016 yılının sonu 2017 yılının başlarında (.....) ile ikili anlaşma imzaladığı,
- Takip eden süreçte CK AKDENİZ tarafından taahhüdünün devam etmesi nedeniyle yüklü bir cayma bedeli gönderildiği,
- CK AKDENİZ ile sözleşme yapıp yapmadığını hatırlamadığı,
- CK AKDENİZ ile imzalamış olduğu iddia edilen ikili anlaşmada yer alan imzanın kendisine ait olmadığı

ifade edilmiştir.

I.5. Sektörel Çerçeve

I.5.1. Elektrik Dağıtım ve Perakende Satış Faaliyetine ilişkin Düzenleyici Çerçeve

I.5.1.1. Dağıtım Şirketlerinin Faaliyetlerine Yönelik Düzenlemeler

(294) 6446 sayılı Kanun'un 3. maddesinde dağıtım şirketi, belirlenen bir bölgede elektrik dağıtımını ile işgal eden tüzel kişi olarak tanımlanmaktadır. Dağıtım faaliyetine ilişkin hükümlerin yer aldığı 9. maddenin birinci fıkrası şu şekildedir:

“Dağıtım faaliyeti, lisansı kapsamında, dağıtım şirketi tarafından lisansında belirlenen bölgede yürütülür. Dağıtım şirketi, lisansında belirlenen bölgede sayaçların okunması, bakımı ve işletilmesi hizmetlerinin yerine getirilmesinden sorumludur.”

(295) Söz konusu hükmün devamında ise *“Piyasa faaliyeti gösteren tüzel kişiler bir dağıtım şirketine ve dağıtım şirketi piyasa faaliyeti gösteren tüzel kişilere doğrudan ortak olamaz. Dağıtım şirketi, dağıtım faaliyeti dışında bir faaliyetle işgal edemez.”* ifadelerine yer verilerek dağıtım şirketlerinin faaliyetlerinin esas faaliyet alanları ile sınırlandırıldığı görülmektedir.

(296) 6446 sayılı Kanun'un 9. maddenin ikinci fıkrasında dağıtım şirketinin yükümlülükleri, *“Dağıtım şirketi, lisansında belirtilen bölgedeki dağıtım sistemini elektrik enerjisi üretimi ve satışında rekabet ortamına uygun şekilde işletmek, bu tesisleri yenilemek, kapasite ikame ve artırım yatırımlarını yapmak, dağıtım sistemine bağlı ve/veya bağlanacak olan tüm dağıtım sistemi kullanıcılarına ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin hizmet sunmak [...]”* olarak düzenlenmektedir. Bu bakımdan dağıtım şirketine, sistem kullanıcılarına eşit bir şekilde hizmet verme yükümlülüğü getirilmektedir.

(297) Dağıtım şirketlerinin hak ve yükümlülüklerinin daha ayrıntılı bir şekilde düzenlendiği Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği'nin (Lisans Yönetmeliği) 33. maddesi şu şekildedir:

“(1) Dağıtım lisansı, sahibine;

a) Lisansında belirlenen dağıtım bölgesinde dağıtım faaliyetinde bulunma,
b) Kurum tarafından belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde, dağıtım faaliyetiyle birlikte yürütülmesi verimlilik artışı sağlayacak nitelikteki piyasa dışı bir faaliyeti yürütme,

(...)

hakkını verir.

(2) Dağıtım lisansı sahibi, ilgili mevzuatta sayılanların yanısıra;

a) Lisansında belirlenen bölgedeki dağıtım gerilim seviyesinden bağlı tüketicilerin sayaçlarının kurulumu, bakımı ve işletilmesi hizmetlerini yürütmek, söz konusu bölgede yer alan sayaçları okumak ve elde edilen verileri ilgili tedarikçilerle ve piyasa işletmecisiyle paylaşmak,

b) Kanunun yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla mevcut kullanıcıların mülkiyetinde olan sayaçları, ilgili mevzuat çerçevesinde devralmak,

c) Lisansında belirtilen bölgedeki dağıtım sistemini, elektrik enerjisi üretimi ve satışında rekabet ortamına uygun şekilde işletmek,

(...)

d) Dağıtım sistemine bağlı ve/veya bağlanacak olan tüm dağıtım sistemi kullanıcılarına ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin hizmet sunmak,

e) İlgili yönetmelik hükümleri doğrultusunda yan hizmetleri sağlamak,

f) Tedarik şirketlerinin ilgili mevzuat kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için gerekli olan bilgileri, talep edilmesi halinde sağlamak,

(...)

l) Serbest tüketicileri herhangi bir tedarikçiye yönlendirmemek,

m) Serbest tüketicilerin tedarikçilerini değiştirmek istemeleri durumunda ilgili mevzuat çerçevesinde gerekli hizmet ve bilgileri sağlamak,

(...)

ö) Bölgesinde yürütülen perakende satış faaliyetlerinde, tüm tedarik lisansı sahibi tüzel kişilere eşit taraflar arasında ayırım gözetmeden dağıtım hizmeti sağlamak,

(...)

t) Piyasa faaliyeti gösteren diğer tüzel kişilere doğrudan ortak olmamak,

u) Piyasada faaliyet gösteren tüzel kişilere, ortaklık yapısında doğrudan pay sahibi olarak yer vermemek,

(...)

v) Kurulca belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde dağıtım faaliyetiyle birlikte yürütülmesi verimlilik artışı sağlayacak nitelikteki piyasa dışı faaliyetler hariç olmak üzere, dağıtım faaliyeti dışında başka bir faaliyetle iştigal etmemek,

(...)

ile yükümlüdür.

(...)

- (298) Lisans Yönetmeliği'nin "Bağlantı başvurularının değerlendirilmesi" başlıklı 6. maddesinde de aşağıda yer verilen hüküm ile yine dağıtım şirketinin ayrımcılık yapmadan faaliyet göstermesi düzenlenmektedir.

"Dağıtım şirketi; bölgedeki yük karakteristiğine göre, kullanıcının hangi gerilim seviyesinden sisteme bağlanacağına belirlenmesinde ve kullanıcı bağlantılarının tesis ve tahsis edilmesi veya değiştirilmesi yönündeki taleplerinin karşılanmasında eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin hareket eder."

- (299) Bunların yanı sıra THY'de de dağıtım şirketlerinin görev ve sorumluluklarına yer verildiği görülmektedir. Bu kapsamda tüketim miktarının tespiti, okuma ve fatura dönemlerine ilişkin bahsi geçen yönetmeliğin 11. maddesinde şu hükümler yer almaktadır:

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

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

(...)

(2) İkili anlaşma ile elektrik temin eden tüketicilere dağıtım şirketi tarafından okuma bildirimini bırakılır ya da tüketicilerin dağıtım şirketinden talep etmesi halinde okuma bildirimini elektronik ortamda tüketiciye gönderilir [...]"⁵⁴

- (300) Söz konusu hükümlerden tüketicilere ait sayaçların her ay olmak üzere 25-35 günlük dönem içerisinde okunarak endeks değerlerinin üç gün içerisinde PYS'ye girilmesi gerektiği ve tüketicilerin tüketim miktarlarına ilişkin verilere erişim kolaylığının tesis edilmeye çalışıldığı anlaşılmaktadır.

- (301) THY'nin "Tüketicilerin bilgilendirilmesi ile tüketici hakları ve zararların tazmini" başlıklı 19. maddesinin dördüncü fıkrasında ise dağıtım şirketlerinin *"tüketicinin talebi halinde ve her takvim yılı içerisinde iki defadan fazla olmamak üzere, tüketicinin geçmiş yirmidört aya yönelik elektrik enerjisi tüketimini tek zamanlı veya çok zamanlı olarak kWh cinsinden gösteren belgeyi ücretsiz olarak"* sunmakla yükümlü oldukları belirtilmektedir.

⁵⁴İlgili hüküm 04.08.2016 tarih ve 29791 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik ile değiştirilmiştir.

(302) Serbest tüketici veri tabanına ilişkin dağıtım şirketlerinin görevlerinin yer aldığı DUY'un ilgili hükümlerine aşağıda yer verilmektedir:

“MADDE 30/B⁵⁵ – (1) Serbest tüketicilere ilişkin uzlaştırmaya esas veriş-çekiş birimlerine ait tedarikçi değiştirme ve mali uzlaştırma⁵⁶ süreçlerinde kullanılmak üzere TEİAŞ ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler hizmet sundukları ve sayaçlarını okumakla yükümlü oldukları serbest tüketicilerin aşağıda yer alan bilgilerini PYS üzerinde tanımlanacak veri tabanına eklemek ve güncel tutmakla yükümlüdür:

- a) ⁵⁷,
- b) Tüketim noktasının PYS'ye kayıt için gerekli tekil kodu⁵⁸,
- c) Tüketim noktasının içerisinde bulunduğu il ve ilçe bilgisi,
- ç) Tüketim noktasının açık adresi,
- d) Abone grubu ve belirlenmişse abone alt grubu⁵⁹,
- e) Tüketim noktasına profil uygulanıp uygulanmadığı⁶⁰,
- f) Tüketim noktasına tahmini değer uygulanıp uygulanmadığı⁶¹,
- g) Tüketim noktasının sözleşme gücü⁶².

2) ^{63,64} Tedarikçiler, tedarikçi değiştirme, mali uzlaştırma ve serbest tüketici portalı süreçlerinde kullanılmak üzere tüketicilerine ilişkin;

- a) Serbest tüketicinin adı ve soyadı veya unvanı,
- b) Gerçek kişiler için T.C. kimlik numarası veya yabancı kimlik numarası; tüzel kişiler için vergi kimlik numarası, yetkili kişinin adı ve soyadı, T.C. kimlik numarası veya yabancı kimlik numarası

bilgilerini PYS üzerinde tanımlanacak veri tabanına eklemek ve güncel tutmakla yükümlüdür.

(...)

(4) PYS, 30/A maddesi kapsamındaki kayıt girişleri sırasında yeni tedarikçi olmak isteyen piyasa katılımcısının sayaç kaydı için giriş yaptığı tekil kodun⁶⁵ birinci fıkranın (b) bendi çerçevesinde oluşturulan veri tabanında olup olmadığını kontrol eder. Veri tabanında yer alan tekil kodlarla eşleşmeyen girişlere izin verilmez.

(5) TEİAŞ ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilerin veri tabanına ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi nedeni ile serbest tüketicinin yeni tedarikçisinin portföyüne geçişinin engellendiğinin tespiti halinde PYS üzerinden, Piyasa İşletmecisi tarafından belirlenerek duyurulan süreç çerçevesinde⁶⁶ gerekli düzeltme yapılır ve Kanunun 16 ncı maddesi uyarınca yaptırım uygulanır.

⁵⁵ 28.03.2015 tarih ve 29309 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

⁵⁶ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

⁵⁷ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle yürürlükten kaldırılmıştır.

⁵⁸ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁵⁹ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

⁶⁰ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

⁶¹ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

⁶² 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

⁶³ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁶⁴ 14.01.2017 tarih ve 29948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁶⁵ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁶⁶ 14.01.2017 tarih ve 29948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

- (303) Yukarıdaki hükümler doğrultusunda, dağıtım şirketinin serbest tüketici veri tabanına girmekle yükümlü olduğu tüketicilere ait bilgilerin, yalnızca söz konusu tüketicinin portföyünde yer aldığı tedarikçi tarafından bilinebileceği görülmekte ve dolayısıyla dağıtım şirketinde bulunan bu bilgilerin diğer tedarikçilerin faaliyetleri bakımından stratejik öneme sahip olduğu değerlendirilmektedir.

1.5.1.2. Dağıtım Şirketleri ile Perakende Satış Şirketleri Arasındaki İlişkiler, Ayırıştırma Kuralları ve Ayrımcı Uygulamalara Yönelik Düzenlemeler

- (304) Yukarıda da yer verildiği üzere, 6446 sayılı Kanun'un 9. maddesi ile piyasa faaliyeti gösteren tüzel kişilerin bir dağıtım şirketine ve dağıtım şirketinin de piyasa faaliyeti gösteren tüzel kişilere doğrudan ortak olması yasaklanmış; dağıtım şirketinin, dağıtım dışında herhangi bir faaliyetle iştigal etmeyen, bağımsız, tüm taraflara eşit uzaklıkta duracak ve taraflar arasında ayırım gözetmeden faaliyet gösterecek bir yapıda olması amaçlanmıştır.
- (305) Dağıtım ve Perakende Satış Faaliyetlerinin Hukuki Ayırıştırılmasına ilişkin Usul ve Esaslar ise EPDK'nın 12.09.2012 ve 4019 sayılı kararı ile belirlenmiştir. Buna göre; hukuki ayırıştırma dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin ayrı tüzel kişilikler altında yürütülmesi şeklinde tanımlanmış ve dağıtım şirketlerinin, dağıtım ve perakende satış faaliyetlerini 01.01.2013 tarihinden itibaren ayrı tüzel kişilikler altında yürütecekleri düzenlenmiştir.
- (306) Bununla birlikte, Lisans Yönetmeliği'nin "Hukuki ayırıştırma kapsamında hizmet alımı" başlıklı geçici 4. maddesinde 01.01.2016 tarihine kadar ayırıştırma ilkesine ilişkin aşağıda yer alan bazı istisnaların tanındığı görülmektedir.

"(1) Görevli tedarik şirketi, 1/1/2013 tarihinden itibaren, kısmi bölünme ve diğer devir işlemlerinin tamamlandığı tarihe kadar, ilgili mevzuat kapsamında sunmakla yükümlü olduğu hizmetleri dağıtım şirketinden hizmet alımı yoluyla temin eder. Ancak bu fıkra kapsamındaki hizmet alımı 6 (altı) aydan fazla olamaz. Bu süre, özelleştirme kapsamında olan görevli tedarik şirketleri için 12 (oniki) ay olarak uygulanır.

(2) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler, birinci fıkrada belirtilen hizmet alımı süresince, lisansları kapsamında perakende satış ve perakende satış hizmeti faaliyetlerini de yürütebilirler.

(3) Görevli tedarik şirketlerinin faaliyetlerini sürdürebilmek için ihtiyaç duydukları yönetim ve destek hizmetlerine (muhasabe, finans, hukuk, insan kaynakları gibi) ait birimler, kendileri tarafından oluşturulur veya bu hizmetler, hizmet alımı yoluyla karşılanabilir. Dağıtım şirketleri, bu hizmetlere ilişkin alımlarını, 1/1/2016 tarihinden itibaren ilgili ana şirketten ve bu şirketin kontrolünde olan şirketlerden temin edemezler.

(4) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik satış şirketleri, 1/1/2016 tarihinden itibaren farklı fiziksel ortam ve bilgi sistemleri alt yapısı kullanarak hizmet verirler."

- (307) Öte yandan, yukarıda detaylı bir şekilde yer verilen Lisans Yönetmeliği'nin "Dağıtım lisansı sahibinin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 33. maddesi uyarınca dağıtım şirketi, tüketicilerin tedarikçi değiştirme süreçlerinde yardımcı olmalı, tedarikçilere geçiş konusunda tüketicilere herhangi bir yönlendirme yapmamalı, faaliyetlerinde, kendisiyle aynı kontrol yapısındaki GTŞ ile diğer tedarik şirketleri arasında ayrımcılık yapmamalıdır.

I.5.1.3. GTŞ'ler ve Tedarik Şirketlerinin Faaliyetlerine Yönelik Düzenlemeler

(308) 6446 sayılı Kanunu'nun 3. maddesinde GTŞ, "Dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin hukuki ayrıştırılması kapsamında kurulan veya son kaynak tedariki yükümlüsü olarak Kurul tarafından yetkilendirilen tedarik şirketi"; tedarik⁶⁷ şirketi ise "Elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin toptan ve/veya perakende satılması, ithalatı, ihracatı ve ticareti faaliyetleri ile iştigal edebilen tüzel kişi" olarak tanımlanmaktadır. Toptan ve perakende satış faaliyetlerinin düzenlendiği 10. maddede ise;

(2) tedarik şirketlerinin, herhangi bir bölge sınırlaması olmaksızın serbest tüketicilere toptan veya perakende satış faaliyetlerinde bulunabileceği,

(4) dağıtım şirketi tarafından yürütülmekte olan perakende satış faaliyetinin, görevli tedarik şirketi tarafından yerine getirileceği, görevli tedarik şirketinin ilgili dağıtım bölgesinde bulunan serbest tüketici olmayan tüketicilere Kurul tarafından onaylanan perakende satış tarifeleri üzerinden elektrik enerjisi satışı yapacağı,

(5) Görevli tedarik şirketinin, serbest tüketici niteliğini haiz olduğu hâlde, başka bir tedarikçiden elektrik enerjisi temin etmeyen tüketicilere, son kaynak tedarikçisi sıfatıyla elektrik enerjisi sağlamakla yükümlü olduğu, bu şirketin son kaynak tedarikçisi sıfatıyla faaliyet göstereceği bölgenin, ilgili dağıtım bölgesi olduğu ve bu hususun tedarik lisansına dercedileceği,

(6) Tedarik lisansı sahibi özel sektör tüzel kişilerinin üretim ve ithalat şirketlerinden satın alacağı elektrik enerjisi miktarının, bir önceki yıl ülke içerisinde tüketilen elektrik enerjisi miktarının yüzde yirmisi ile yine söz konusu özel sektör tüzel kişilerinin nihai tüketiciye satışını gerçekleştireceği elektrik enerjisi miktarının da bir önceki yıl ülke içerisinde tüketilen elektrik enerjisi miktarının yüzde yirmisini geçemeyeceği,

(7) Görevli tedarik şirketinin piyasada rekabeti kısıtlayıcı veya engelleyici etki doğuran davranış veya ilişkilerinin tespiti hâlinde ilgili tedarik şirketinin, Kurulca öngörülecek tedbirlere uymakla yükümlü olduğu, Kurulun bu tedarik şirketinin yönetiminin yeniden yapılandırılması veya dağıtım şirketiyle sahiplik ya da kontrol ilişkisinin belli bir program dâhilinde kısıtlandırılmasını ya da sonlandırılmasını da içeren tedbirleri alacağı

belirtilmektedir. Dolayısıyla, piyasada rekabeti kısıtlayıcı etki doğuran uygulamaların tespiti halinde GTŞ'nin, EPDK tarafından öngörülen ve dağıtım şirketi ile arasındaki sahiplik ilişkisi bakımından mülkiyet ayrıştırmasına kadar varabilecek olan tedbirlere muhatap olabileceği anlaşılmaktadır.

⁶⁷ Tedarik, elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin toptan veya perakende satışını ifade etmektedir.

(309) Lisans Yönetmeliği'nin 34. maddesinde düzenlenen tedarik lisansı sahibinin hak ve yükümlülükleri ise şu şekildedir:

(1) *Tedarik lisansı, sahibine;*

a) *Herhangi bir bölge sınırlaması olmaksızın serbest tüketicilerle, elektrik enerjisi ve/veya kapasitesi ticareti yapabilme,*

b) *Diğer lisans sahibi tüzel kişilerle elektrik enerjisi ve/veya kapasite ticareti faaliyetinde bulunma,*

c) *Organize toptan elektrik piyasalarında, elektrik enerjisi ve/veya kapasitesi ticareti yapma,*

ç) *Bakanlığın uygun görüşü doğrultusunda uluslararası enterkonneksiyon şartı oluşmuş ülkelere veya ülkelere, Kurul onayı ile elektrik enerjisi ithalatı ve ihracatı faaliyetlerini yapabilme*

hakkını verir.

(2) *Tedarik lisansı, görevli tedarik şirketine, birinci fıkrada ve ilgili mevzuatta sayılanların yanı sıra;*

a) *İlgili dağıtım bölgesinde bulunan serbest olmayan tüketicilere Kurul tarafından onaylanan perakende satış tarifeleri üzerinden elektrik enerjisi satışı yapma,*

b) *İlgili dağıtım bölgesinde, son kaynak tedarikçisi sıfatıyla elektrik enerjisi sağlama hakkını verir.*

(3) *Tedarik lisansı sahibi, ilgili mevzuatta sayılanların yanı sıra;*

a) *Elektrik enerjisi satışı yapılan serbest tüketiciler ile ilgili bilgileri, TEİAŞ'a veya ilgili dağıtım şirketine vermek,*

b) *İletim tarifesi ve/veya dağıtım tarifesine göre belirlenen bedelleri ödemek,*

c) *Hizmet verilen tüketiciler ile ilgili olarak, bölgesindeki dağıtım şirketinin talep ettiği bilgileri, dağıtım şirketinin ilgili mevzuat kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için gerekli olması koşuluyla, talep tarihinden itibaren 30 gün içinde sunmak*

ile yükümlüdür.

(4) *Görevli tedarik şirketi, üçüncü fıkra ve ilgili mevzuatta sayılanların yanı sıra;*

a) *Lisansına kayıtlı olan dağıtım bölgesinde bulunan serbest olmayan tüketicilere Kurul tarafından onaylanan perakende satış tarifeleri üzerinden elektrik enerjisi satışı yapmak,*

b) *İlgili dağıtım bölgesinde, son kaynak tedarikçisi sıfatıyla elektrik enerjisi sağlamak,*

c) *Piyasada rekabeti kısıtlayıcı veya engelleyici etki doğuran davranış veya ilişkilere girmemek, bu tür davranış veya ilişkilerin tespiti halinde Kurulca öngörülecek tedbirlere uymak,*

(...)

ile yükümlüdür.

(...)

(6) *Görevli tedarik şirketleri dışındaki tedarik lisansı sahibi tüzel kişiler, lisansları kapsamında serbest olmayan tüketicilere elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışı yapamazlar.*

- (310) Söz konusu hükümler uyarınca, belirli bir dağıtım bölgesinde bulunan serbest olmayan tüketicilere yalnızca GTŞ'ler elektrik enerjisi satışı yapabilirken, serbest tüketicilere yönelik elektrik enerjisi satışı bölge kısıtlaması olmaksızın tüm tedarik şirketleri tarafından gerçekleştirilebilmektedir. Öte yandan, serbest tüketici niteliğini haiz olduğu hâlde, başka bir tedarikçiden elektrik enerjisi temin etmeyen tüketicilere de GTŞ'ler son kaynak tedarikçisi sıfatıyla elektrik enerjisi sağlamaktadır.
- (311) THY'nin 4. maddesinde GTŞ'ler ve tedarik şirketleri ile tüketiciler arasında imzalanan sözleşmelere ilişkin tanımlar yer almaktadır:
- İkili anlaşma: Gerçek veya tüzel kişiler arasında özel hukuk hükümlerine tabi olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve Kurul onayına tabi olmayan ticari anlaşmalar,*
 - Perakende satış sözleşmesi: Bağlantı anlaşması mevcut olan kullanım yeri için, görevli tedarik şirketi ile tüketiciler arasında ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, perakende satış tarifesi veya son kaynak tarifesinden elektrik enerjisi ve/veya kapasite temini ile hizmet alımına yönelik olarak yapılan faaliyetlere ilişkin koşul ve hükümleri kapsayan sözleşmeler.*
- (312) THY'nin 8. maddesinde; PSS'de süre sınırı bulunmadığı, öte yandan sözleşmenin sona erdirilmesi için tüketicinin, elektronik imza ile veya GTŞ'ye yazılı olarak başvuruda bulunması veya tedarikçi değişikliği yapmak isteyen tüketiciler tarafından doldurulan EK-3 formunun tüketicinin yeni tedarikçisi tarafından GTŞ'ye sunulması gerektiği belirtilmektedir⁶⁸.
- (313) Öte yandan THY'nin 10. maddesi uyarınca ikili anlaşma ile elektrik enerjisi satın almakta olan bir serbest tüketicinin anlaşmasının sonlandırılması halinde, ilgili GTŞ söz konusu tüketiciye son kaynak tedariki kapsamında elektrik enerjisi sağlamakla yükümlüdür. GTŞ'ye bildirim tarihinden itibaren 15 iş günü içerisinde söz konusu serbest tüketicinin PSS imzalamak için ilgili GTŞ'ye başvurması gerekmektedir.
- (314) THY'nin 23. maddesinde düzenlenen serbest tüketiciye ikili anlaşma yoluyla elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlayan tedarikçilerin yükümlülükleri ise şunlardır:
- a)⁶⁹ Serbest tüketiciyi; tüketici hakları, ikili anlaşmalar kapsamındaki ticari seçenekler ve muhtemel riskler ile talep tarafı katılımına ilişkin bilgiler hakkında anlaşma yapılmadan önce tüketici tarafından bilgi aldığına dair imzalanmak kaydı ile yazılı olarak veya tüketicinin kayıtlı elektronik posta adresi yoluyla bilgilendirmek ve talep edildiğinde söz konusu bilgilendirmeyi Kuruma belgelemek,*
 - b)⁷⁰*
 - c) İkili anlaşma kapsamında taahhüt ettiği elektrik enerjisi ve/veya kapasiteyi anlaşmanın koşulları çerçevesinde kesintisiz olarak sağlamak,*
 - ç) Dengeleme ve uzlaştırma ile ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde piyasa işletmecisine gerekli bilgileri vermek,*
 - d) TEİAŞ ve/veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilere, serbest tüketicilere ait kayıtların güncel halde tutulmasını sağlayacak nitelikteki bilgileri vermek.*

⁶⁸ 16.09.2015 tarih ve 29477 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

⁶⁹ 16.09.2015 tarih ve 29477 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

⁷⁰ 16.09.2015 tarih ve 29477 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişikliği ile yürürlükten kaldırılmıştır.

- (315) THY'nin 12. maddesinde ödeme bildiriminin hazırlanması ve tüketiciye tebliği ile ilgili usul ve esasların, PSS veya ikili anlaşmada düzenleneceği belirtilmektedir. Maddenin ikinci fıkrasında *"İkinci bildirim de dahil olmak üzere, düzenlemeye tabi tarifeler yoluyla enerji alan tüketicilerin ödeme bildirimlerinin tebliği ile ilgili olarak, görevli tedarik şirketi, dağıtım şirketinden hizmet alımı yapabilir. Bu kapsamdaki hizmet alımı, süre sınırlamasına tabi değildir. Bu fıkra kapsamında yapılan hizmet alımı karşılığında oluşan maliyetlerin ne şekilde karşılanacağına ilişkin hususlar Kurul kararı ile düzenlenir."* hükmü bulunmaktadır. Bu doğrultuda, GTŞ'nin portföyünde bulunan tüketiciler kapsamında yalnızca düzenlemeye tabi tarifeler yoluyla enerji alan tüketicilerin ödeme bildirimlerinin tebliği için dağıtım şirketinden hizmet alabileceğinin açıkça düzenlendiği, ancak serbest tüketici hakkını kullanan ve GTŞ'nin K2 portföyünde yer alan tüketicilerin ödeme bildirimleri için dağıtım şirketinden hizmet alınabileceğine dair bir düzenlemenin bulunmadığı görülmektedir.
- (316) Söz konusu maddenin devamında ise tedarik şirketleri tarafından düzenlenen ödeme bildiri veya faturalarda; tüketicinin son kaynak tarifelerinden elektrik alan serbest tüketici, ikili anlaşma ile elektrik alan serbest tüketici ya da serbest olmayan tüketici sınıflarından hangisine girdiğine ilişkin bilgiye ve ilgili sayaca ilişkin tekil koda yer verilmesinin⁷¹ ve ikili anlaşma ile elektrik temin eden tüketicilerden belirli bir süre elektrik satın alacağını taahhüt edenlere gönderilecek ödeme bildiri veya faturalarda taahhüdün süresi, sürenin kaçınıcı ayında bulunulduğu ve taahhüdün sona erme tarihi ile taahhüdün bozulması halinde uygulanacak cezai ücret ve/veya cayma bedellerinin uygulama esaslarına ilişkin bilginin bulunmasının⁷² zorunlu olduğu belirtilmektedir.

I.5.2. Serbest Tüketici Portföyüne Geçiş ve Tedarikçi Değişim Sürecine Yönelik Düzenlemeler

- (317) Serbest tüketicilerin perakende satış tarifelerinden enerji almaktayken ilgili GTŞ'den ikili anlaşma ile enerji almasına ve tedarikçi değiştirmesine ilişkin hükümlerin düzenlendiği DUY'un 30/A maddesinin ilgili hükümlerine aşağıda yer verilmektedir:

(2)^{73,74} *Bir serbest tüketicinin;*

a) Tedarikçi değiştirmesi veya Kurulca onaylanmış perakende satış tarifelerinden enerji almaktayken ilgili görevli tedarik şirketinden ikili anlaşma ile enerji alması durumunda serbest tüketicinin yeni tedarikçisi olmak isteyen piyasa katılımcısı veya serbest tüketiciye ikili anlaşma ile enerji satmak isteyen görevli tedarik şirketi, portföy değişikliği ile ilgili talebini, içinde bulunulan ayın en geç altıncı gününden önceki son iş günü saat 24:00'a kadar bilgi girişlerini PYS üzerinden yaparak, ilgili serbest tüketici ile serbest tüketicilere satışlar için Enerji Alım-Satım Bildirim Formunu imzalamış olduğunu PYS üzerinden beyan eder. Yeni tedarikçi tarafından yapılan bilgi girişleri, serbest tüketicinin mevcut tedarikçisine, PYS aracılığıyla içinde bulunulan ayın yirminci gününden önceki son iş günü saat 17:00'da duyurulur.

⁷¹ 04.08.2016 tarih ve 29791 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

⁷² 04.08.2016 tarih ve 29791 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

⁷³ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁷⁴ 14.01.2017 tarih ve 29948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

b) Bir fatura dönemi içerisinde herhangi bir tüketicinin kullanımında olmayan bir tüketim noktasında enerji tüketmeye başlayacak olması durumunda, bu serbest tüketiciye ikili anlaşma ile enerji satmak isteyen tedarikçi PYS üzerinden bilgi girişlerini yaparak ilgili serbest tüketici ile Enerji Alım-Satım Bildirim Formunu imzalamış olduğunu beyan eder. Bu talep, bilgi girişinin yapılmasına müteakip ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye PYS üzerinden bildirilir. Serbest tüketici, bilgi girişinin yapıldığı dönemden itibaren ilgili tedarikçinin portföyüne eklenir.

(...)

(3)⁷⁵ Bir piyasa katılımcısı, bir serbest tüketiciye ait çekiş birimini portföyünden çıkartmayı talep etmesi durumunda, içinde bulunulan ayın en geç altıncı gününden önceki son iş günü saat 24:00'a kadar, Piyasa İşletmecisine PYS aracılığıyla başvuruda bulunur ve serbest tüketiciyi portföyden çıkarma işlemi gerçekleşir. Piyasa katılımcısı, Piyasa İşletmecisine yapacağı bu başvurudan önce ilgili tüketiciyi yazılı olarak bilgilendirir.

(4)⁷⁶ Piyasa katılımcısının temerrüde düşmesi veya teminat yükümlülüklerini yerine getirmemesi nedeni ile portföyünden çıkarılan serbest tüketicinin yeni tedarikçisi olmak isteyen bir piyasa katılımcısının, ilgili serbest tüketiciye enerji tedarığı yapacağını, serbest tüketicilere portföyden çıkarılma bildirimini yapıldığı ayın yirminci gününden önceki son iş günü saat 24:00'a kadar, serbest tüketicilere satışlar için Enerji Alım-Satım Bildirim Formu ile Piyasa İşletmecisine bildirmesi durumunda, ilgili kayıt güncelleme işlemleri Piyasa İşletmecisi tarafından PYS aracılığıyla gerçekleştirilir.

(5) Piyasa İşletmecisi, portföyden çıkarılan, portföyü değiştirilen ve yeni kaydedilen kesinleşmemiş sayaçlar listesini PYS aracılığıyla ilgili dağıtım şirketi, TEİAŞ ve ilgili piyasa katılımcısına duyurur.

(6)⁷⁷ Yayınlanan sayaç listesine ilişkin itiraz başvuruları, duyurunun yayımlanmasını takip eden iki iş günü içerisinde Piyasa İşletmecisine yapılır. Piyasa İşletmecisi, yapılan itiraz başvurularını iki iş günü içerisinde sonuçlandırarak, kesinleşen sayaç listesini PYS aracılığıyla ilgili piyasa katılımcısına ve bağlantı durumuna göre ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye veya TEİAŞ'a duyurur.

(7) İçinde bulunulan ayın son günü saat 24:00'a ilişkin sayaç değerlerinin okunması ile sayaçların kayıt altına alınması için piyasa katılımcısının yetkilisi ve TEİAŞ ve/veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi yetkilisi tarafından ilk endeks tespit protokolleri düzenlenir.

(8) İçinde bulunulan ayın son günü saat 24:00'a ilişkin yapılan sayaç okumaları mevcut tedarikçi için son okuma, yeni tedarikçi için ilk okuma olarak kabul edilir ve söz konusu uzlaştırmaya esas veri çekiş birimleri mevcut tedarikçinin portföyünden çıkarılır.

(9)^{78,79} Bir tüketim noktasının serbest tüketici tarafından tahliye edilmesi durumunda; TEİAŞ veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından tespitin yapıldığı

⁷⁵ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁷⁶ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁷⁷ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁷⁸ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁷⁹ 14.01.2017 tarih ve 29948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

tarihte sayaç okuması yapılır ve bu okuma, son okuma olarak kabul edilir. Serbest tüketicinin mevcut tedarikçisinin portföyünden çıkarılması işlemi TEİAŞ veya ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından PYS üzerinden başlatılır ve mevcut tedarikçi tarafından reddedilmediği takdirde onaylanmış sayılır. Mevcut tedarikçi ilgili işlemi sadece tahliye işleminin gerçekleşmediği veya tüketim noktasını devralan yeni kişi ile ikili anlaşması olduğu gerekçesi ile reddedebilir. Piyasa İşletmecisi, bu işlemlere ilişkin süreci belirleyerek duyurur ve serbest tüketici veri tabanında gerekli güncellemeleri yapar.

(...)

(12) Gerekmesi halinde, Piyasa İşletmecisi, serbest tüketicinin yeni tedarikçisi olmak isteyen ilgili piyasa katılımcısından ikili anlaşmasını ve/veya serbest tüketicilere satışlar için Enerji Alım-Satım Bildirim Formunu, kendisine elden teslim etmesini talep edebilir.

(13) Piyasa katılımcılarının bu madde kapsamında belirtilen kayıt süreçleri esnasında;

a) Serbest tüketicinin portföylerinden çıkışını ve yeni tedarikçisinin portföyüne geçişini mevzuat hükümlerine aykırı olarak engellediğinin tespiti halinde PYS üzerinden gerekli düzeltme yapılır ve ilgili piyasa katılımcısına Kanunun 16 ncı maddesi uyarınca yaptırım uygulanır.

b)⁸⁰ Serbest tüketiciyle ikili anlaşma yapmadan veya Enerji Alım-Satım Bildirim Formu imzalanmadan serbest tüketici sayaç kaydı için başvurduğunun tespiti halinde tespit yapıldığı tarihten sonraki ilk kesinleşen sayaç listesinin duyurulmasını takip eden ayın ilk gününden geçerli olmak üzere ilgili serbest tüketicinin kaydı piyasa katılımcısının portföyünden çıkarılır ve bir önceki tedarikçisinin talebi varsa onun, yoksa görevli tedarik şirketinin portföyüne kaydedilir. İhlali tespit edilen piyasa katılımcısı Piyasa İşletmecisi tarafından Kuruma raporlanır. Söz konusu piyasa katılımcısı Kurul Kararı ile üç ay süreyle ikili anlaşmalar kapsamında yeni tüketici kaydedemez ve bu piyasa katılımcısına Kanunun 16 ncı maddesi uyarınca yaptırım uygulanır. Bu serbest tüketici ile ilgili olarak geçmişe dönük düzeltme yapılmaz.

(14) Bir tedarikçinin teminata ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi sebebiyle, portföyünde yer alan serbest tüketicilerin ilgili katılımcının portföyünden çıkarılması durumunda, portföyden çıkarılan serbest tüketicilerin listesi PYS'de yayımlanır ve ilgili görevli tedarik şirketine bilgi verilir.

(15)⁸¹ Bir serbest tüketicinin birden fazla tedarikçi tarafından PYS üzerinden talep edilmesi halinde, Piyasa İşletmecisi tarafından gerekli kontroller yapılarak geçerli ikili anlaşma veya formatı Piyasa İşletmecisi tarafından belirlenen Enerji Alım-Satım Bildirim Formu sunan tedarikçinin portföyüne geçiş sağlanır. Bu belgeyi ibraz edemeyen tedarikçiler için onüçüncü fıkra hükümleri uygulanır. Her iki tedarikçinin de geçerli ikili anlaşma sunması halinde Enerji Alım-Satım Bildirim Formu imza tarihi en yakın olan kayıt dikkate alınır. İmza tarihlerinin aynı olması halinde kayıtlar onaylanmaz ve serbest tüketici mevcut tedarikçisinden enerji almaya devam eder. Ancak mevcut tedarikçisinin de söz konusu serbest tüketiciye ilişkin portföyden çıkarma talebi olması halinde tüketici görevli tedarik şirketinin portföyüne kaydedilir.

⁸⁰ 14.01.2017 tarih ve 29948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁸¹ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

- (318) Yukarıda yer verilen hükümler çerçevesinde, serbest tüketici hakkını ilk kez kullanan veya tedarikçi değiştiren serbest tüketicilere elektrik satışı yapmak isteyen GTŞ'nin veya diğer tedarik şirketlerinin, ilgili serbest tüketici ile Enerji Alım-Satım Bildirim Formu imzalamış olduğunu beyan etmesi gereklidir. Bu noktada, serbest tüketicinin diğer tedarikçiye geçişini mevzuat hükümlerine aykırı olarak engelleyen mevcut tedarik şirketleri için ve Enerji Alım-Satım Bildirim Formu ile diğer belgelere sahip olmaksızın ilgili tüketicileri portföyüne geçirmek için PMUM'a başvuran tedarik şirketleri için yaptırım uygulanacağı belirtilmiştir.
- (319) Öte yandan, yukarıda yer verilen THY'nin "Tedarikçilerin Yükümlülükleri" başlıklı 23. maddesine göre, serbest tüketiciye ikili anlaşma yoluyla elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlayan tedarikçi "*serbest tüketiciyi; tüketici hakları, ikili anlaşmalar kapsamındaki ticari seçenekler ve muhtemel riskler ile talep tarafı katılımına ilişkin bilgiler hakkında anlaşma yapılmadan önce tüketici tarafından bilgi aldığına dair imzalanmak kaydı ile yazılı olarak veya tüketicinin kayıtlı elektronik posta adresi yoluyla bilgilendirmek ve talep edildiğinde söz konusu bilgilendirmeyi Kuruma belgelemek*" ile yükümlüdür. Dolayısıyla, tüketicilerin gerekli bilgilendirme yapılmadan serbest tüketici portföyüne geçirilmemeleri gerektiği açık bir şekilde düzenlenmiştir.
- (320) Bilindiği üzere, serbest tüketici limitini aşarak tedarikçi seçme serbestisi kazanan tüketiciler, tercih ettikleri tedarik şirketi ile ikili anlaşma (enerji alım satım sözleşmesi) yapmak suretiyle enerji temin ederler. İkili anlaşmalar, 6446 sayılı Kanun'un 3. maddesinde gerçek ve tüzel kişiler arasında özel hukuk hükümlerine tabi olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve EPDK onayına tabi olmayan ticari anlaşmalar olarak tanımlanmıştır. THY uyarınca, ilgili mevzuata aykırı hükümler içermedikleri sürece bu ikili anlaşmaların özel hukuk hükümlerine tabi olduğu düzenlenmektedir. Dolayısıyla tarafların niteliği ve sözleşme içeriğinin elverdiği durumlarda, bir diğer deyişle serbest tüketicinin mesken müşterisi niteliğinde olması halinde (enerji temin eden tarafın tacir olmadığı durumlarda) TKHK ve bu kanuna dayanılarak çıkartılmış olan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği⁸² ikili anlaşmalara uygulanmaktadır. Bu sebeple, bahse konu mevzuatta yer verilen ve serbest tüketici ikili anlaşmalarına uygulanabilecek hüküm ve düzenlemelere de yer verilmesi gerekmektedir.

⁸² 24.01.2015 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanmıştır.

(321) TKHK'nın "Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar" başlıklı 5. maddesinde şu hükümlere yer verilmektedir:

"(1) Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

(2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

(3) Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

(4) Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

(5) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır.

(6) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

(7) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(8) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(9) Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelikle belirlenir."

(322) Aynı kanunun "Diğer Tüketici Sözleşmeleri" başlıklı beşinci bölümünde yer alan ikili anlaşmaların da kapsamında olduğu, "Abonelik Sözleşmeleri" başlıklı 52. maddesinde ise şu düzenlemeler yer almaktadır:

"(1) Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

(2) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

(3) Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(4) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildirimini kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.

(5) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirlenen süreler içinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildirimini hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

(6) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile

diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir."

(323) Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Diğer Yükümlülükler" başlıklı 13. maddesinin birinci ve ikinci fıkralarında ise aşağıdaki hükümlere yer verildiği görülmektedir:

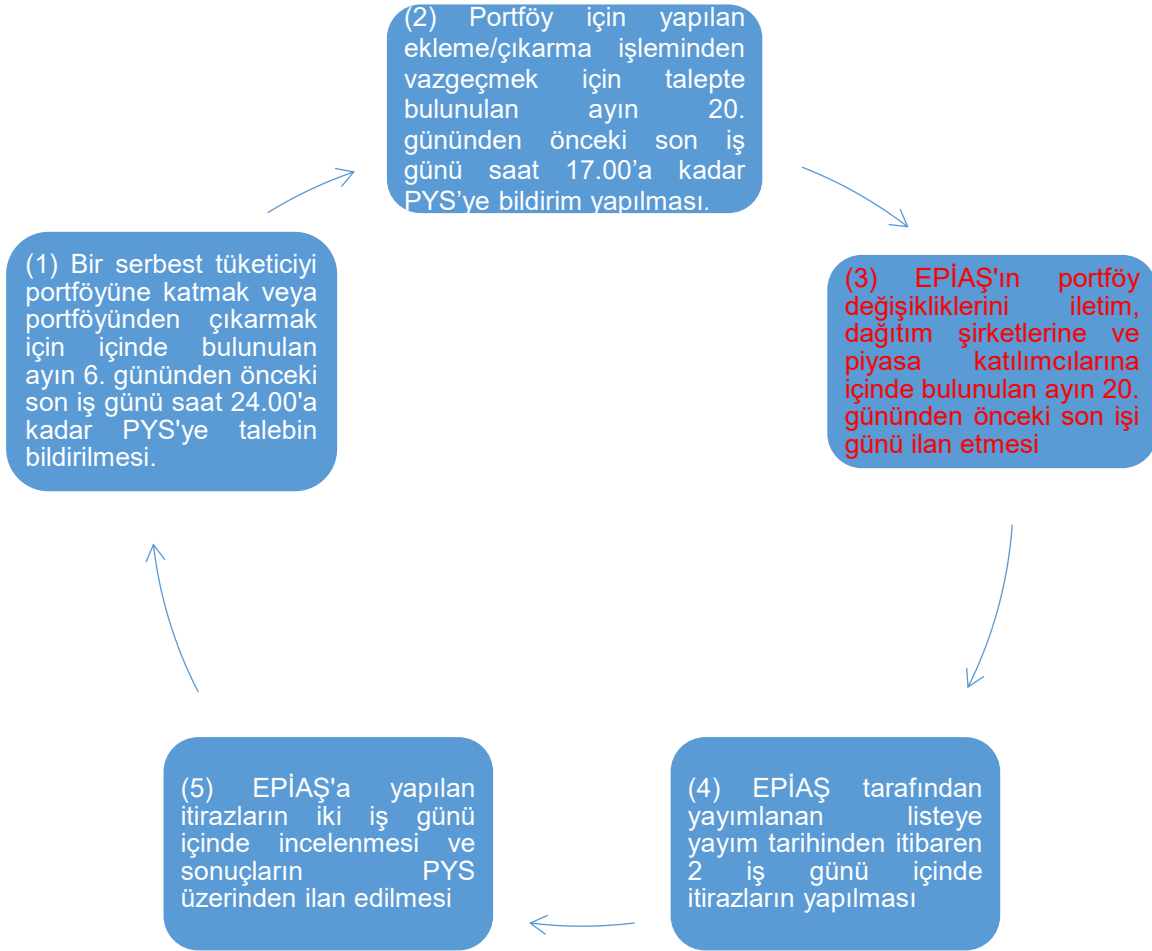
"(1) Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(2) Sözleşme süresi sonunda tüketiciden açık bir talep veya onay almadığı halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı, sunulan bu mal veya hizmet için hiçbir bedel talep edemez."

- (324) İlgili yönetmelik ayrıca taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshedilmesine ilişkin de hükümler öngörmektedir. Bu çerçevede 16. maddesinin birinci fıkrasında taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedelin, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar kendisine sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorunda olduğu; ancak taahhüt kapsamında tüketiciye sağlanan toplam bedelin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde, sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca aynı yönetmeliğin 17. maddesi uyarınca satıcı veya sağlayıcı; taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden, bu durumu ödeme bildirimini yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirmelidir.
- (325) Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Sözleşmenin Feshi" başlıklı 22. maddesi şu şekildedir:
- "(1) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıl ve daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir.*
- (2) Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde veya tüketicinin hizmetten yararlanmasına engel olabilecek geçerli bir sebebin varlığı halinde tüketici sözleşmeyi feshedebilir.*
- (3) Tüketicinin taahhütlü aboneliğini süresinden önce feshetmesi halinde, 16 ncı madde hükmü uygulanır.*
- (4) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür."*
- (326) Serbestleşme sürecindeki bir elektrik perakende satış piyasasında rekabetin tesis edilmesi bakımından en kritik hususlardan birisi kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip serbest tüketicilerin söz konusu haklarını herhangi bir engelle karşılaşmadan kullanabilmeleri ve tedarikçilerini değiştirebilmeleridir. Aksi durumda, müşterilerin rekabetin ve serbestleşmenin sağladığı faydalardan istifade etmesi mümkün olmayacaktır. Tedarikçi değiştirme süreci PYS⁸³ üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bu çerçevede kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olan müşterilerin tedarikçi değiştirme süreçlerine ayrıntılarıyla yer vermek sürecin anlaşılması bakımından faydalı olacaktır.

⁸³ PYS, dengeleme mekanizması ve uzlaştırmaya ilişkin işlemlerin yürütülmesi amacıyla, piyasa işletmecisi, sistem işletmecisi, piyasa katılımcıları ve sayaçların okunmasından sorumlu iletim ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilerin kullanımına sunulan ve küçük istemci yapısında çalışan uygulamaları kapsamaktadır.

Şekil 3: Tedarikçi Değişim Süreci



(327) EPDK'nın DUY kapsamında düzenlediği tedarikçi değişim süreci genel hatlarıyla Şekil 3'te görüldüğü gibidir. Daha iyi anlaşılabilmesi adına mevcut tedarikçi değişim sisteminin 2017 Mayıs ayını esas alarak tartışmak yerinde olacaktır.

(328) Portföyüne bir müşteriyi eklemek veya portföyündeki bir müşteriyi çıkarmak isteyen bir tedarikçi, içinde bulunulan ayın (Mayıs 2017) altıncı gününden önceki son iş günü (5 Mayıs) saat 24.00'a kadar ekleme veya çıkarma talebini PYS'ye yüklemelidir. Bu arada, başka bir tedarikçinin portföyüne ekleme talebinde bulunduğu müşterinin mevcut tedarikçisi, ekleme talebini, içinde bulunulan ayın (Mayıs 2017) 20. gününden önceki son iş günü (18 Mayıs) saat 17.00'dan sonra öğrenmektedir. Söz konusu tarihe kadar mevcut tedarikçi PYS üzerinden ilgili müşterinin yapacağı tedarikçi değişikliğine ilişkin bilgi sahibi olamamaktadır. 5 Mayıs'a kadar ekleme veya çıkarma talebinde bulunmuş olan tedarikçi, söz konusu talebinden, içinde bulunulan ayın (Mayıs 2017) 20. gününden önceki son iş günü (18 Mayıs) saat 17.00'a kadar vazgeçebilmektedir. 18 Mayıs saat 17.00'dan itibaren tedarikçiler tarafından yapılmış olan ekleme ve çıkarma talepleri kesin hale gelmektedir. Bu bağlamda, EPIAŞ kesinleşen listeleri, içinde bulunulan ayın (2017 Mayıs) 20. gününden önceki son iş günü olan 18 Mayıs'ta ilan etmektedir. Piyasa katılımcıları EPIAŞ tarafından ilan edilen listeye yayım tarihinden itibaren iki iş günü içinde (22-23 Mayıs) itiraz

edebilmektedirler. Söz konusu itirazlar EPIAŞ tarafından iki iş günü (24-25 Mayıs) içinde incelenmekte ve kesinleşen liste EPIAŞ tarafından tekrar ilan edilmektedir.

- (329) Öte yandan, tedarikçi değiştirme süreci bugünkü yapısına bir anda ulaşmamış, söz konusu süreç mevcut işleyişine piyasa katılımcıları, EPDK ve Rekabet Kurumunun süreç içindeki katkıları sonucu kavuşmuştur. Bu nedenle süreç içinde tedarikçi değiştirmeye ilişkin kritik değişikliklere ve bu değişikliğin nedenlerine değinmek yararlı olacaktır.
- (330) DUY'un 30.12.2012 tarihinde⁸⁴ yürürlüğe giren versiyonu, düzenlenen tarife üzerinden elektrik alan ve serbest tüketici hakkını haiz bir tüketicinin⁸⁵ bir tedarikçi ile ikili anlaşma yapabilmesi için üç şart öngörmekteydi. Buna göre, ilgili serbest tüketici uygun bir sayaca sahip olmalı, serbest tüketici niteliğine sahip olmalı ve mevcut tedarikçisine karşı yükümlülüklerini yerine getirmiş olması gerekmektedir. Bu düzende sayacın uygunluğu ilgili dağıtım veya TEİAŞ tarafından değerlendirilmekteyken, serbest tüketici niteliği⁸⁶ ve yükümlülüklerini yerine getirmeye⁸⁷ ilişkin hususlar ilgili GTŞ'ce değerlendirilmekteydi.
- (331) Söz konusu sistem çerçevesinde, serbest tüketici hakkını haiz tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerinde sorunlar yaşandığı gözlemlenmiştir. Nitekim, yaşanan sorunlar Kurul'un 22.10.2014 tarih ve 14-42/762-337, 14-42/762-338 sayılı, 03.12.2014 tarih ve 14-47/860-390 sayılı kararlarına da konu olmuştur. Kurumumuzun işbu soruşturmanın taraflarından olan CK AKDENİZ'e⁸⁸ 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesi üçüncü fıkrası uyarınca yolladığı görüşte;

- Başka tedarik şirketine geçiş talebi, mevcut sözleşmesi bulunduğu gerekçesiyle veya başka gerekçelerle reddedilen tüketicilerle, CK AKDENİZ'in daha sonra temas kurarak sözleşme yapmaya ikna etmesi,
- Tahakkuk etmemiş borçların ileri sürülerek tedarikçi değişim taleplerinin, tüketicinin borcu olduğu gerekçesi ile reddedilmesi,
- Serbest tüketici statüsündeki tüketicilere ilişkin geçiş taleplerinin, tüketimin serbest tüketici limitinin altında olduğu gerekçesiyle reddedilmesi

gibi davranışların varlığının tespit edildiği belirtilmiştir. Anılan kararları takiben Kurul tarafından yapılan tespitler EPDK ile paylaşılmıştır.

⁸⁴ 2012 Aralık ayı içinde alınan EPDK kararı ile 2013 yılı için serbest tüketici limiti 25.000 kWh'tan 5.000 kWh'a düşürülmüş, böylelikle çok sayıda tüketicinin kendi tedarikçisini seçebilme hakkı tanınmış ve elektrik perakende satış piyasası hareketlenmiştir.

⁸⁵ İlgili dönemde tüketicilerin (sayaç bazında) büyük bir kısmının düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedarik ettiği ve perakende piyasadaki rekabetin düzenlenen tarifelerden ayrılıp başka tedarikçilerden elektrik temin eden tüketicilerle geliştiği dikkate alındığında söz konusu tedarikçi değiştirme sürecinin piyasanın serbestleşmesi açısından önemi tahmin edilebilecektir.

⁸⁶ Serbest tüketici niteliği, ilgili tüketicinin EPDK tarafından öngörülen serbest tüketici limitinin üzerinde bir tüketime sahip olup olmamasına bağlı olmaktadır.

⁸⁷ Yükümlülüklerin yerine getirilmesi ise başka bir tedarikçiye geçiş yapmak isteyen tüketiciye içinde bulunulan ayın 14. gününden önceki iş gününe kadar gecikme faizi de dahil olmak üzere tebliğ edilmiş olan faturanın ödenip ödenmemesine ilişkindir.

⁸⁸ Kurul kararının alındığı tarihte CK AKDENİZ'in ticaret unvanı CLK AKDENİZ'di.

- (332) EPDK, 28.03.2015 tarihinde DUY'da yaptığı değişiklikle başka tedarikçiye geçiş için aranan uygun sayaç şartını kaldırmış ve düzenlenen tarifeden çıkararak başka bir tedarikçiden elektrik tedarik eden müşterinin sayacının en kısa sürede uygun sayaçla değiştirilmesini ilgili dağıtım şirketi ve TEİAŞ'a bir yükümlülük olarak getirmiştir. GTŞ'nin değerlendirmesine bağlı olan hususlar ise 15.07.2015 tarihinde yürürlüğe giren DUY ile kaldırılmıştır. Böylelikle, herhangi bir müşteri mevcut tedarikçisinin onayına tabi olmadan başka bir tedarikçiye geçiş yapabileme olanağına kavuşmuştur.
- (333) Yukarıda da belirtildiği üzere, mevcut tedarikçi müşterisinin başka bir tedarikçiye geçmek için talepte bulunduğunu, portföye ekleme veya çıkarma taleplerinin geri alınması için verilen sürenin sonuna kadar görememektedir. Mevcut sistemden önce, bir tedarikçinin portföye ekleme/çıkarma talebinin ilgili ayın 10. gününden önceki son iş günü saat 24.00'a kadar PYS'den yapılması gerekmektedir. Yapılan ekleme ve çıkarma taleplerinin geri alınması ise aynı ayın 24. gününden önceki son iş günü saat 17.00'a kadar yapılabilmekteydi. Dolayısıyla, mevcut tedarikçi, müşterisinin başka tedarikçiye geçiş talebini ayın 10. gününden önceki son iş gününde öğrenebilmekteydi. Söz konusu sistemde yerleşik şirketlerin geçiş yaptığından haberdar oldukları müşterilere baskı yaparak ayın 24. gününden önceki son iş gününe kadar geçiş taleplerini geri aldirttiklarına ilişkin iddialar gündeme gelmiş ve bu bağlamda tedarikçi değiştirmenin zorlaştırıldığı ifade edilmiştir. Anılan sistem EPDK'nın 28.05.2015 tarihinde yaptığı değişiklikle bugünkü haline getirilmiştir.
- (334) Şu an yürürlükte bulunan tedarikçi değiştirme sürecine ilişkin okuma tarihi ile aynı müşteri için birden fazla tedarikçi tarafından portföye katma talebi olması hususlarına da değinmek yararlı olacaktır. İlk olarak içinde bulunulan ayın son günü saat 24.00'a ilişkin yapılan sayaç okumaları mevcut tedarikçi için son okuma, yeni tedarikçi içinse ilk okuma olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda tedarikçi değişikliğinin yapıldığı ayı takip eden ayda yapılacak okuma endeksi ile yeni tedarikçinin ilk okuması olarak kabul edilen endeks arasındaki fark, ilgili müşterinin geçiş yaptığı tedarikçideki tüketimi olacaktır. İkinci olarak birden fazla tedarikçinin aynı müşteriyi talep etmesi durumunda EPIAŞ tarafından gerekli kontroller yapılarak geçerli ikili anlaşma veya EPIAŞ tarafından belirlenmiş olan IA-02 Formu'nu sunan tedarikçinin ilgili müşteriyi portföyüne alması sağlanmaktadır. Eğer her iki taraf da geçerli bir ikili anlaşma sunuyorsa, "IA-02 formlarından imza tarihi en yakın olan tedarikçi" ilgili müşteriyi portföyüne katmaktadır. İmza tarihlerinin aynı olması durumunda ise EPIAŞ, tedarikçiler tarafından yapılmış kayıtları onaylamamakta ve ilgili müşteri mevcut tedarikçisinin portföyünde kalmaya devam etmektedir.

1.5.3. Sektörel Düzenleme ve Rekabet Hukuku İlişkisi

- (335) Başta elektrik olmak üzere enerji sektörü gibi ayrıntılı ve yoğun bir şekilde düzenlemeye tabi olan endüstrilerde, sektörel düzenleme ve rekabet hukuku arasındaki ilişki zaman zaman tartışmalara konu olmuştur. Bu ilişkinin netleştirilmesi, uygulamada ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların ve tutarsızlıkların giderilmesi; teşebbüslerin etkin şekilde faaliyet göstermeleri ve gerekli yatırımları yapmaları için hukuki belirlilik ve öngörülebilirliğin sağlanabilmesi bakımından önem taşımaktadır⁸⁹.

⁸⁹ KÖKTÜRK, N.S. (2012), *Telekomünikasyon Sektöründe Dikey Bütünleşik Firma Davranışlarının Düzenlenmesi: Sektörel Düzenleme ve Rekabet Hukuku*, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezi, Rekabet Kurumu, Ankara, s.61.

- (336) Söz konusu ilişki kapsamında ortaya çıkan bir diğer önemli husus ise sektörel mevzuatta düzenlemeye konu olan bir teşebbüs davranışının, 4054 sayılı Kanun kapsamında rekabeti ihlal ettiği şüphesi taşınması halinde rekabet kurallarının uygulanıp uygulanamayacağı sorusudur.
- (337) Bilindiği üzere, sektörel düzenlemeler, piyasada ortaya çıkabilecek aksaklıkların öngörülmesi, gerekli tedbirlerin zamanında alınabilmesi ve piyasanın etkin biçimde işlenmesini engelleyen birçok sorunun hızlı ve etkili bir biçimde çözülebilmesi açısından kritik bir öneme sahiptir.
- (338) Diğer yandan teşebbüs davranışlarının ilgili sektörel mevzuatla uyumlu olması, teşebbüslerin rekabet hukuku mevzuatına uygun hareket ettikleri anlamına gelmediği gibi bu davranışların, hem sektörel düzenlemelere hem de rekabet hukuku mevzuatına aykırı olması halinde, her iki mevzuat kapsamında da denetime ve yaptırıma tabi olması mümkündür. Rekabet ihlali teşkil ettiği düşünülen bir davranışın düzenlemeye ve bu düzenlemeden kaynaklanan denetime tabi olması, söz konusu davranış 4054 sayılı Kanun'un uygulanmasından ve bu çerçevede teşebbüse getirilebilecek yaptırımlardan muaf tutmamaktadır.
- (339) Kurumlar arasındaki yetki ve görev noktasındaki farklılığın anlaşılabilmesi bakımından sektörel düzenlemeler ile rekabet hukuku arasındaki en temel fark olan *ex-ante* (öncül) ve *ex-post* yaklaşımlardan yola çıkılmalıdır. Sektörel düzenlemeler geleceğe dönük olarak rekabetin tesisi amacıyla teşebbüslerin nasıl davranması gerektiğini belirleyen ve buna yönelik olarak bazı teşebbüs davranışlarını öncül olarak engelleyen kurallar bütünüdür; rekabet hukuku daha çok ardıl ve zarar odaklı bir yaklaşımla teşebbüsün geçmiş davranışlarını inceleyen bir alandır. Rekabet hukuku kapsamında yapılan herhangi bir hâkim durum incelemesinde kapsam/etki, tüketici zararı ve ekonomik haklı gerekçe gibi unsurlar dikkate alınarak ardıl değerlendirmeler yapılmaktadır.
- (340) Sektörel düzenlemeler kapsamında ise teşebbüslerin öncül olarak belirlenmiş kurallara uyup uymadığına bakılmakta, eylemin amacı, kapsamı ya da piyasaya etkisi gibi hususlarda ayrıntılı değerlendirme yapma ihtiyacı bulunmamaktadır. Örnek olarak ayrımcılık uygulamaları ele alındığında; sektörel düzenleme kapsamında ayrımcı davranışın yasaklanması halinde, her türlü ayrımcı uygulama ihlal olarak kabul edilebilecektir. Rekabet hukuku kapsamında yasaklanan eylem ise her ayrımcılık uygulaması değil, hakim durumun kötüye kullanılması olarak değerlendirilen ayrımcılık uygulamalarıdır.

- (341) Bu konuya ışık tutacak nitelikte, Danıştay 13. Dairesi tarafından son dönemde alınmış bazı kararlar bulunmaktadır. Danıştay 13. Dairesi'nin E:2008/13184, K:2012/359 sayılı kararında, sektörel düzenleyici kurumların kararları doğrultusunda hareket eden teşebbüslerin rekabet hukuku kurallarından bağışık tutulamayacağı açık olduğu vurgulanmaktadır. Kararda, bir sektörel düzenleyici kurumun yaptığı düzenlemeler ve aldığı tedbirlerle rekabetçi sorunların ortadan kalkması ve konunun salt sektörel mevzuatı ilgilendiren teknik bir hususa ilişkin olması halinde dahi, Kurul'un soruşturma açıp açmama konusunda takdir yetkisi bulunduğu ifade edilmekte ve bu hususlar hakkında 4054 sayılı Kanun çerçevesinde gerekli araştırmanın yapılmaması durumunda, rekabete aykırı davranışların yaptırımsız kalacağı belirtilmektedir. Kararda ayrıca, sektörel düzenleyici kurumun karar almasına sebep olan teşebbüs davranışlarının, hâkim durumun kötüye kullanılması niteliğinde olduğunun saptanması halinde, konu hakkında Kurul'un soruşturma açması ve ihlalin kesin olarak tespiti halinde yaptırım uygulamasının önünde bir engel bulunmadığı ifade edilmektedir. Bu gerekçeyle hareket eden Danıştay 13. Dairesi, ortaya çıkabilecek rekabetçi zararı önlemeye yönelik spesifik düzenlemelerin ve düzenleyici kurum kararlarının bulunduğu gerekçesiyle önaraştırma açılmaması yönündeki dava konusu Kurul kararını iptal etmiştir.
- (342) Benzer şekilde, Danıştay 13. Dairesi'nin E:2008/14245, K:2012/960 sayılı kararında; *"Bir piyasanın düzenleyici ve denetleyici bir kurumun regülasyonuna tabi olmasının o piyasada yer alan faaliyetleri 4054 sayılı Kanun kapsamı dışına çıkarmayacağı, Rekabet Kurulu'nun 4054 sayılı Kanun çerçevesinde tüm mal ve hizmet piyasalarında rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı anlaşma, karar ve uygulamaları ve piyasaya hâkim olan teşebbüslerin bu hâkimiyetlerini kötüye kullanmalarını önlemek, bunun için gerekli düzenleme ve denetimleri yaparak rekabetin korunmasını sağlamakla görevlendirilmiş olduğu, söz konusu düzenleyici kurumların piyasa hakkındaki tasarruflarında rekabetçi bir piyasa düzeni sağlamakla yükümlü olmalarına rağmen, piyasada gerçekleşen rekabet ihlallerinin tespit ve idari yaptırıma tabi tutulması, Kanun veya ikincil düzenlemelerle öngörülen veya öngörülebilir istisnalar dışında, 4054 sayılı Kanun kapsamında Rekabet Kurulu'nun görev alanına girdiği görülmektedir."* denilmiştir.
- (343) Kararda ayrıca, düzenleyici otoritenin amacının düzenlenen piyasada rekabetin tesisine, rekabetin engellenmesine ve rekabetçi zararın önlenmesine yönelik tedbirlerin alınması ve düzenlemelerin yapılması olmakla birlikte, Kurul'un bu piyasadaki teşebbüsler hakkında ileri sürülen ihlal iddiaları hakkında açabileceği bir soruşturma sonucunda verebileceği idari para cezasının, rekabet karşıtı davranışların ve bunun altında yatan saikin cezalandırılmasına yönelik olacağı; düzenleyici otorite tarafından alınan tedbirler ve yapılan düzenlemelerle mevcut rekabet ihlalinin etkilerinin sona ermesi ve rekabetçi zararın tamamen ortadan kalkması ve konunun salt düzenlemeyi ilgilendiren teknik bir hususa ilişkin olması halinde Kurul'un soruşturma açıp açmama konusunda takdir yetkisi bulunmakla birlikte, bu takdir yetkisinin 4054 sayılı Kanun'un öngördüğü amaca uygun ve hukuka uygun bir şekilde kullanılması gerektiği, şikayet konusu fiiller hakkında yukarıda anlatılan mevzuat hükümleri uyarınca sektörel düzenleyici kurum tarafından aynı fiil hakkında uygulanabilecek idari yaptırımların ise Kurul tarafından dikkate alınması ve genel olarak iki kurumun işbirliği içerisinde bulunması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır.

- (344) Danıştay 13. Dairesi'nin yukarıda yer verilen kararlarda oluşturduğu kanaatin E:2010/4805, K:2014/832 sayılı kararda da yer bulduğu görülmektedir. Söz konusu kararda, düzenleyici otorite tarafından düzenleme alanına giren bir davranış hakkında işlem tesis edilmiş olmasının, konunun Kurum tarafından incelenmesinin önünde engel oluşturmayacağı hususu açıklıkla vurgulanmakta ve bu gerekçeyle şikâyet konusu davranış hakkında herhangi bir işlem tesis edilemeyeceği yönündeki Kurul kararı hukuka uygun görülmeyle iptal edilmektedir.
- (345) Anılan Danıştay kararları ışığında, ilgili sektörel düzenleyici otorite ve Kurum'un uygulamakla yükümlü oldukları mevzuat bakımından inceleme yürütme kabiliyetine sahip olması gerekmekte ancak aynı fiil hakkında uygulanabilecek idari yaptırımlar bakımından kurumların birbirlerinin yaptırımlarını dikkate alması beklenmekte ve genel olarak iki kurumun işbirliği içerisinde bulunması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır.
- (346) Kurul kararlarında farklı pazarlarda yürütülen soruşturmalar kapsamında düzenleme-rekabet hukuku ilişkisinin tartışıldığı görülmekte olup ilgili kararlara aşağıda yer verilmektedir:
- (347) Telekomünikasyon sektörüne ilişkin 19.11.2008 tarih ve 08-65/1055-411 sayılı kararda 4054 sayılı Kanun'un tüm sektörlerde uygulandığı ve bankacılık sektöründeki belli düzeydeki birleşme ve devralma işlemlerine istisna getiren düzenlemeler dışında herhangi bir sektörün açık veya örtülü bir şekilde 4054 sayılı Kanun'un uygulaması dışına çıkararak yasal düzenlemenin bulunmadığı belirtilmiştir. Bu kapsamda 2813 sayılı Kanun ile rekabete aykırı eylemler hakkında Telekomünikasyon Kurumuna verilen yetkilerin Kurul'un telekomünikasyon sektöründe 4054 sayılı Kanun'u uygulamasını dışlamadığı ve 4054 sayılı Kanun hükümlerinin bu sektöre uygulanması konusunda Telekomünikasyon Kurumuna yetki ve görev vermediği, telekomünikasyon düzenlemelerinin rekabet kurallarının kapsamını genişletmediği, daraltmadığı ve 4054 sayılı Kanun ile korunan menfaatlere ilişkin kurumlar arası bir görev değişikliğine sebep olmadığı, telekomünikasyon mevzuatının, daha rekabetçi bir yapı sağlanması için yeni yükümlülükler getirmekte olduğu, ancak rekabet kuralları kapsamında yeni yükümlülükler getirmediği ve 4054 sayılı Kanun çerçevesinde Kurul tarafından teşebbüslere rekabet kurallarının uygulanmasına yönelik açık veya zımni bir bağışıklığın tanınmadığı dile getirilmiştir. Nitekim uygulamada göz önüne alınması gerekenin inceleme konusu uyuşmazlığın aynı zamanda sektör spesifik düzenlemelere de aykırılık teşkil edip etmediği değil, rekabet kurallarının süregelen uygulamaları ile benimsediği standartlar/prensipier çerçevesinde ortada bir ihlalin bulunup bulunmadığı olduğu kararda belirtilmiştir.
- (348) Bu sektöre ilişkin bir diğer karar olan 19.12.2013 tarih ve 13-71/992-423 sayılı kararda ise Danıştay 13. Dairesi'nin yukarıda bahsedilen 13.02.2012 tarih, E:2008/13184 E. ve K:2012/359 sayılı kararına atıfla Kurul'un düzenlenen sektörlerde müdahalede bulunmasının önünde bir engel olmadığı ifade edilmiştir.

- (349) Kurul'un benzer nitelikteki altyapı/erişim pazarlarında hâkim durumda bulunan teşebbüsün fiyat sıkıştırması yoluyla alt pazardaki rakiplerinin faaliyetlerini zorlaştırdığı iddialarının ele alındığı diğer kararlarında ise her iki pazarın tarifelerinin de Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından belirlendiği ya da onaylandığı durumda herhangi bir işlem tesis etmediği⁹⁰, üst pazardaki tarifelerin düzenlenmesine rağmen alt pazarlarda herhangi bir düzenlemenin bulunmadığı durumlarda ise iddiaları 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirdiği⁹¹ görülmektedir. Kurul, fiyat sıkıştırması davranışını 4054 sayılı Kanun kapsamında incelediği kararlarında, alt pazardaki fiyatların düzenlenmemesini teşebbüsün belirli bir fiyatlandırma serbestisi olduğu şeklinde değerlendirmekte ve “[sektörel] düzenlemeleri dikkate alarak, söz konusu düzenlemelerin sınırları içerisinde teşebbüslerin kendi iradeleriyle ortaya koydukları davranışları inceleme konusu yapmaktadır”⁹² ifadesiyle teşebbüsün iradesi/davranış serbestisini bir ölçüt olarak ele aldığını belirtmektedir.⁹³
- (350) Bankacılık sektörüne ilişkin 08.03.2013 tarih ve 13-13/198-100 sayılı kararda 4054 sayılı Kanun'un 2. maddesi ile 3. maddesinin gerekçesine değinilerek Türkiye sınırlarındaki tüm mal ve hizmet piyasalarında meydana gelebilecek her türlü rekabeti kısıtlayıcı anlaşma, uyumlu eylem vb. işlemlerin Kanun kapsamında ele alındığı, dolayısıyla bankaların ve genel olarak finansal hizmet kuruluşlarının eylemlerinin de bu kapsama girdiği belirtilmiştir. Ayrıca kararda “...gerek BDDK gerekse TCMB ile raportörlerce yapılan görüşmelerde soruşturmaya konu olan eylemlere ilişkin olarak, bankaların uzlaşma içerisinde hareket etmelerine yol açabilecek bir hukuki düzenlemenin ya da talimatın bulunmadığı açıkça ifade edilmiştir. Dolayısıyla bankaların düzenleyici kurumlara olan sorumlulukları sebebiyle rekabetin sınırlandığı iddiasının kabulü mümkün görünmemektedir.” denilerek Kurum'un bu konuda soruşturma yürütme yetkisi olmadığı savunması kabul edilmemiştir.
- (351) Türkiye Petrol Rafinerileri A.Ş.'nin (TÜPRAŞ) fiyatlandırma ve sözleşmelere ilişkin uygulamaları yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal edip etmediğine yönelik yürütülen soruşturmaya ilişkin 17.01.2014 tarih ve 14-03/60-24 sayılı kararda TÜPRAŞ'ın fiyat serbestisine sahip olduğu belirtilmiş ve Danıştay 13. Dairesi'nin E:2008/14245, K:2012/960 sayılı kararına atıfta bulunularak regülasyona tabi bir piyasada faaliyet gösteren TÜPRAŞ'ın fiyatlandırma davranışlarının 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebileceği konusunda kuşku bulunmadığı ifade edilmiştir.

⁹⁰ 08.09.2005 tarih ve 05-55/833-226 sayılı, , 11.09.2008 tarih ve 08-52/792-391 sayılı, 21.10.2009 tarih ve 09-48/1206-306 sayılı ve 12.01.2010 tarih ve 10-04/39-19 sayılı Kurul kararları.

⁹¹ 19.11.2008 tarih ve 08-65/1045-411 sayılı, 21.10.2009 tarih ve 09-48/1206-306 sayılı ve 17.06.2010 tarih ve 10-44/761-245 sayılı Kurul kararları.

⁹² 11.09.2008 tarih ve 08-52/792-391 sayılı Kurul kararı.

⁹³ Köktürk, 2012.

- (352) Sonuç olarak Kurul, özellikle Danıştay'ın kararlarında yer alan açık hükümleri de dikkate alarak düzenlenen sektörler ve alanlarda rekabet ihlali şüphesinin önaraştırma ile ortadan kaldırılamadığı koşullarda soruşturma açmakta ve ihlal tespit ettiği durumlarda yaptırım uygulama yoluna gitmektedir. Kurul, düzenlenen sektörlerde rekabeti kısıtlayıcı olabilecek davranışlara, ilgili davranışların sektörel mevzuatta düzenlenmiş olmasından bağımsız olarak müdahale etmekte, teşebbüslerce dile getirilen ve ilgili pazarın düzenlemeye tabi olduğu ya da görevli düzenleyici bir otoritenin bulunduğu şeklindeki savunmaları ise kabul etmemektedir. Bununla birlikte Kurul, düzenlemenin ya da ilgili düzenleyici otoritenin, doğrudan teşebbüslerin davranışlarını belirleyen kurallar getirmesi durumunda ise rekabet hukuku çerçevesinde söz konusu davranışı 4054 sayılı Kanun kapsamında ele almamaktadır.
- (353) Bu noktada belirleyici olan husus, sektörel düzenlemeler çerçevesinde incelenen teşebbüs davranışının söz konusu düzenleme sonucunda ortaya çıkıp çıkmadığı yahut teşebbüsün davranış serbestisinin bulunup bulunmadığıdır. Diğer bir deyişle, teşebbüslerin serbestçe karar alması, sektörel düzenlemeler vasıtasıyla engellenmedikçe, ilgili davranışa rekabet hukukunun uygulanabileceğinde herhangi bir kuşku bulunmamaktadır.
- (354) Söz konusu yaklaşım işbu soruşturma kapsamında incelemeye konu olan elektrik sektörü için de geçerlidir. Bilindiği üzere, elektrik sektöründe sektörel düzenleyici olan EPDK ile ETKB'nin detaylı düzenlemeleri bulunmakta ve söz konusu kuruluşlar tarafından sektöre yönelik inceleme ve çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Ancak bu düzenleme ve uygulamalar elektrik sektöründe yer alan faaliyetleri 4054 sayılı Kanun kapsamı dışına çıkarmamaktadır.
- (355) 4054 sayılı Kanun'un 4. ve 6. maddesinin uygulanması ile amaçlanan tüm mal ve hizmet piyasalarındaki rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı anlaşma, karar ve uygulamalar ile piyasada hâkim durumda teşebbüslerin bu durumlarını kötüye kullanmalarını önlemek, bunun için gerekli düzenleme ve denetlemeleri yaparak rekabetin korunmasını sağlamaktır. Elektrik piyasanın düzenleyici ve denetleyici bir kurumun regülasyonuna tabi olması, bu piyasada yer alan faaliyetleri 4054 sayılı Kanun kapsamı dışına çıkarmamaktadır. Ancak Kurul'un söz konusu davranışlara yönelik inceleme yapması, sektörel düzenlemelerin dağıtım şirketleri ve GTŞ'lerin serbestçe karar almasını engellemediği sürece mümkündür.
- (356) Bu doğrultuda, soruşturma konusu olan elektrik dağıtım ve GTŞ'nin ilgili pazarlar olan elektrik dağıtım ve tedarik pazarındaki hâkim durumlarını kötüye kullanmalarının tespit edilmesi halinde, her ne kadar söz konusu eylemlere ilişkin sektörel düzenlemeler mevcut olsa da, incelenen teşebbüsler ve eylemleri 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilecektir. Örneğin, 6446 sayılı Kanun'da hukuki ayrıştırmanın düzenlenmiş olması, dağıtım şirketi ve GTŞ'nin, bu ilkeye aykırı davranarak dağıtım şirketi bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması ve dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması eylemlerinde bulunarak hakim durumlarını kötüye kullanmaları halinde 4054 sayılı Kanun kapsamında incelenmeleri ve yaptırıma tabi tutulmaları önünde bir engel oluşturmayacaktır. Ancak burada dikkat çekilmesi gereken husus, incelemeye konu olan teşebbüslerin hukuki ayrıştırmaya aykırı davranışları nedeniyle değil, bu davranışları sonucunda hâkim durumlarını kötüye

kullanarak ilgili pazarlardaki rekabeti bozmaları sebebiyle Kurul'un incelemesine muhatap olmasıdır.

- (357) Benzer şekilde dağıtım şirketlerinin, doğal tekel niteliğinde olan ve münhasıran sorumlu oldukları dağıtım hizmet ve faaliyetlerini gerçekleştirirken kendileriyle aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan GTŞ'ler lehine ve diğer tedarikçiler aleyhine ayrımcı davranışlar içinde bulunmaları da rekabeti kısıtlayıcı bir nitelik arz edecektir. Bu kapsamda, her ne kadar dağıtım şirketlerinin faaliyetleri sektörel mevzuat çerçevesinde detaylı bir şekilde düzenlenmiş olsa da söz konusu eylemler 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hâkim durumun kötüye kullanılması nedeniyle incelemeye konu olacaktır. Yine GTŞ'lerin rekabet ihlali olarak değerlendirilecek nitelikte eylemlerde bulunarak pazarda giriş engelleri yaratmaları veya pazar kapama etkisine yol açacak davranışta bulunmaları halinde söz konusu davranışlar rekabet hukuku kapsamında ele alınacaktır. Her ne kadar ilgili davranışların, bu alanlarda düzenleme ve çalışma yapan EPDK'nın görev alanına gireceği iddia edilecek olsa da piyasanın rakiplere kapanması amacını taşıması ve pazar gücünü haiz bir oyuncu tarafından yapılması sebebiyle anılan eylemin rekabet hukuku uygulaması kapsamına gireceği de açıktır.

I.5.4. Uluslararası Kararlar ve Raporlar

I.5.4.1. Elektrik Perakende Piyasasının Serbestleşmesi 2011 - İspanya

- (358) Elektrik Endüstrisi Şirketleri Derneği (UNESA) üyesi olan ve İspanya elektrik piyasasında yerleşik konumda bulunan *Iberdola, Endesa, Eon, Gas Natural* ve *Cantabrico*'nun, UNESA üzerinden tedarikçi değiştirmek isteyen tüketicilerin engellenmesine yönelik bir strateji üzerinde anlaşması ve tüketicilere ilişkin bilgilerin diğer tedarikçilerle paylaşılmasını UNESA aracılığıyla engellemeleri ihlal olarak değerlendirilmiştir. Adı geçen beş teşebbüse İspanya Rekabet Otoritesi tarafından toplam 61 milyon Euro para cezası verilmiştir.

I.5.4.2. Dağıtım Şirketleri 2009 - İspanya

- (359) Hizmet verdiği tüketicilere ilişkin veri tabanı oluşturma ve bu veri tabanını güncel tutma yükümlülüğü bulunan dağıtım şirketlerinden bir kısmının bu yükümlülüğü rakip şirketlere karşı yerine getirmeyip aynı ekonomik bütünlük içinde bulunduğu perakende şirketine sağlayarak rakiplerin perakende satış kapasitesini düşürdüğü gerekçesiyle, söz konusu dağıtım şirketlerine İspanya Rekabet Otoritesi tarafından toplam 36,6 milyon Euro para cezası kesilmiştir.

I.5.4.3. Dağıtım Şirketleri/ *SORGENIA* 2010 - İtalya

- (360) Dağıtım şirketlerinin elektrik ve gaz perakende piyasasına giriş yapmak isteyenlerin maliyetlerini yükseltmek için etkin olmayan prosedür ve davranışlarda bulunduğu ve tüketicilerin tedarikçi değişikliğini zorlaştırdığı (özellikle tüketici ile ilgili verinin verilmesini erteleyerek) iddiası çerçevesinde ulusal rekabet otoritesi tarafından beş dağıtım şirketi hakkında başlatılmış olan inceleme teşebbüsler tarafından sunulan taahhütler neticesinde sonlandırılmıştır.

I.5.4.4. ENEL/EXERGIA 2009 - İtalya

- (361) İtalya'nın yerleşik elektrik şirketi olan *ENEL*'in iki iştiraki olan *ENEL Distribuzione* ve *ENEL Servizio Elettrico* hakkında yapılan incelemede, mesken olmayan müşterilere yapılan elektrik perakende satışı için gerekli olan müşteriyle ilgili teknik ve finansal detayların, rakiplere *ENEL* şirketleri tarafından geç, hatalı ve silinerek verildiğine ilişkin iddialar incelenmiştir. *ENEL*'in piyasaya yeni giren oyuncuların ihtiyaç duyduğu bilgiler üzerinde tekel pozisyonunda bulunduğu ifade edilmiş ve dosya *ENEL*'in ilgili bilgilerin içeriğinin korunmasına ve kontrol edilmesine ilişkin getirdiği taahhütler çerçevesinde neticelendirilmiştir.
- (362) Yukarıda yer verilen üye ülke kararlarından da görülebileceği üzere yerleşik elektrik dağıtım ve tedarik şirketleri tarafından, tedarik faaliyeti için gerekli olan bilgilerin eksik, geç veya hiç paylaşılmayarak rakip şirketlerin faaliyetlerinin zorlaştırılması, tedarikçi geçişine engel olunması gibi davranışlar AB üyesi ülkelerdeki serbestleşme süreçlerinde de gündeme gelmiş ve ilgili ülkelerdeki rekabet otoriteleri tarafından rekabet ihlali olarak nitelendirilip, cezalandırılmıştır.

I.5.5. Elektrik Piyasasındaki Aksaklıklar

- (363) Ülkemizde, elektrik tedariki faaliyeti görece kısa bir süre öncesine kadar dikey bütünleşik, monopol bir yapı altında tüketicilere sunulan bir ticari faaliyet olarak varlığını sürdürmekteydi. Gerek bu durumun oluşturduğu alışkanlıklar gerekse söz konusu tedarik hizmetinin sunumuna özgü özellikler nedeniyle inceleme konusu piyasaya yönelik birtakım talep taraflı piyasa aksaklıklarından bahsetmek sektörel çerçevenin daha bütüncül bir şekilde anlaşılması ve inceleme konusu eylemlerin etkisinin daha iyi kavranılması bakımından gereklidir. Aşağıda davranışsal iktisat çerçevesinde talep taraflı piyasa aksaklıkları, bu aksaklıklarla beraber GTŞ'lerin davranışları sonucunda oluşan piyasa başarısızlıkları ve tüm bunların rekabetçi piyasa yapısı üzerindeki etkilerine yönelik açıklamalarda bulunulacaktır.

I.5.5.1. Davranışsal İktisat Çerçevesinde Piyasa Aksaklıkları ve Kötüleşen Geçiş Maliyetleri

- (364) Rekabet hukukuna konu olan vakalar göz önünde bulundurulduğunda, söz konusu vakalarda saik ve eylemleri değerlendirilen ekonomik ajanların rasyonel ajanlar olduğu ve rasyonel kararlar verdiği varsayılmaktadır. Özellikle katı piyasa koşullarının veya piyasa aksaklıklarının geçerli olmadığı varsayılan neoklasik modellerde rekabetin, geçerli olduğu pazarlarda aktörlerin refahını ençoklaması beklenmektedir. Rasyonel seçim kuramı olarak adlandırılan bu kurama göre iktisadi ajanlar erişime açık mevcut verileri, tercihlerin gerçekleşme olasılıklarını ve potansiyel fayda ve maliyetleri dikkate alarak sahip oldukları seçenekler arasından optimal olanı seçerler. Rasyonel seçim kuramına göre kişinin tercihi, kişinin bilgisi ve onun kullanımına hazır kaynaklara göre belirlenmekte; bu da herkes için geçerli ortak bir rasyonel davranıştan (objektif rasyonelite) söz edilememesine, tercihlerin kişiden kişiye değişebilmesine yol açmaktadır⁹⁴. Beklenen fayda kuramına göre, bireylerin belirsizlik altındaki tercihleri rasyonellik aksiyonları çerçevesinde kolaylıkla modellenebilmektedir. Bununla birlikte sınırlı rasyonellik, buluşsal yöntem ve

⁹⁴ YALÇIN, Y. (2012), "Davranışsal İktisat Yaklaşımıyla Rekabetçi Piyasa Analizi", Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezleri Serisi, Rekabet Kurumu, Ankara, s. 11.

önyargı/yanlı eğilimlerin karar alma mekanizmasını etkilemesi ve böylece beklenmeyen sonuçların ortaya çıkmasına bağlı olarak rasyonel seçim kuramı, iktisadi ajanların belli koşullar altında gerçek anlamda nasıl tercihte bulunacaklarına ilişkin süreci yeterince yansıtmadığı için eleştirilmektedir.

1.5.5.1.1. İktisadi Bireylerin Sergilediği Sınırlı Rasyonellik ve Nedenleri

(365) Sınırlı rasyonellik bireylerin, tercihlerinin bilişsel, çevresel veya psikolojik kısıtlardan etkilenmesi nedeniyle optimal olmayan kararlar verdikleri durumu tanımlamaktadır. Sınırlı rasyonellik kapsamında ele alınacak buluşsal yöntem ve önyargıları, yargılara ve seçimlere etki etmeleri bakımından iki grupta toplamak mümkündür.⁹⁵ Yargılar, belirsizlik ortamında bir olaya ilişkin olarak yapılan değerlendirmeler olarak tanımlanmaktadır. Seçimler ise hem belirli hem belirsiz dolayısıyla olasılık içeren ortamlarda yapılabilmektedir. Bu çerçevede ilk olarak yargılara ilişkin hatalar temsil edilebilirlik kısa yolu, ulaşılabilirlik kısa yolu ve çıpalama kısa yolu olarak sıralanabilmektedir⁹⁶:

- Temsil Edilebilirlik Kısa Yolu: Olasılık içeren durumlarda varılacak yargılar, o duruma ilişkin olarak sahip olduğumuz bilgiler ve bu bilgilerin yargı ile ilişkisi göz önünde bulundurularak şekillenmektedir. Yargıya varmada yapılan bu ilişkilendirme, temsil edilebilirlik ölçütünün birtakım faktörlere duyarsız kalmasına ve yargıya ilişkin ciddi sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İşbu dosyaya konu pazarlar bakımından ele alındığında, önce yasal tekel niteliğindeki firmadan daha sonra düzenlenen tarife müşterisi olarak yine yerleşik operatörden perakende elektrik hizmeti alan bir tüketici için serbest tüketici hakkının kullanımına dair algı ve değerlendirme yerleşik operatörle yaşanan fiyat-hizmet deneyiminden ibaret olmaktadır. Söz konusu tüketici için bu yeni hakkın alternatif tedarikçiler aracılığıyla kullanımına dair kapsamlı bir değerlendirme aracı bulunmamaktadır. Zira kısa bir süre öncesine kadar söz konusu tüketici, elektrik enerjisi teminine ilişkin olarak diğer pek çok mal ve hizmet piyasasının aksine, farklı seçenekler ile karşı karşıya kalmamış ve bir seçim yapma deneyimi yaşamamıştır.
- Ulaşılabilirlik Kısa Yolu⁹⁷: Bazı olayların tekrarlanma veya ortaya çıkma olasılığının, o olaylara ilişkin var olan istatistiki verilerden ziyade, hatırlanabilirlik gibi subjektif unsurlar göz önünde bulundurularak tahmin edilmesi olarak nitelendirilebilmektedir. Herhangi bir konu hakkında değerlendirme yaparken bireyin konuya ilişkin objektif ve daha yüksek kalitedeki veriden ziyade aklına ilk gelen ya da dikkatini önce çeken veri setine yönelmesi ya da bu veri setine öncelik tanınması bu hususa örnek teşkil edebilecektir. Serbest tüketici hakkını yeni elde eden bir tüketici bakımından, bu hakkın kim aracılığıyla nasıl kullanılacağına ilişkin akla gelen ilk ve belki de algılanan tek seçenek doğal olarak baştan beri elektrik enerjisi hizmetini tedarik ettiği yerleşik operatördür. Zira GTŞ tüketicilerin baştan beri muhatap oldukları tek firmadır.

⁹⁵ a.g.k., s. 16.

⁹⁶ a. g. k., s. 16-18.

⁹⁷ Economic & Social Research Council (ESRC) Centre for Competition Policy, (2013), "Behavioural Economics in Competition and Consumer Policy", University of East Anglia, s. 19-20.

- Çıpalama Kısa Yolu: Birçok durumda insanlar tahminlerini başlangıç bir değer üzerinden yola çıkarak oluşturmaktadır. Başlangıç değer, hesaplamanın bir parçası olabileceği gibi, çevresel faktörlerin etkisi ile de belirlenmiş olabilir. Ancak, başlangıç değer üzerinden yapılan uyarlamalar, sonucun başlangıç değere bağlı olmadan belirlenmesi noktasında yetersiz kalmaktadır. Yine baştan beri elektrik enerjisi hizmetini GTŞ'den temin eden bir serbest tüketici için, bu hakkın gündeme getirdiği fiyat ve diğer piyasa parametrelerine yönelik algı, GTŞ ile süregelen ilişkiye bağlı deneyime ve GTŞ'nin doğrudan sunduğu ilk elden tekliflere bağlı olarak şekillenmekte ve tüketicinin tedarikçi değişimine dair beklenen getirisi potansiyel düzeyinden daha düşük oluşabilmektedir. Böyle bir tüketici için, alışlageldiği üzere elektrik enerjisinin teminine ilişkin olarak memnuniyetsizlik halinde farklı bir tedarikçiye geçiş yapmayı değerlendirme ve geçiş yapma refleksleri oluşmamış veya gelişmemiştir.

(366) Bireylerin seçimlerine ilişkin hatalar ise çerçeveleme ve referans nokta etkisi, sahiplik etkisi, statüko eğilimi ve sınırlı irade gücü olarak sıralanabilir:⁹⁸

- Çerçeveleme ve Referans Nokta Etkisi: Fayda kavramı, seçimi yapmadan önce o seçime ilişkin olarak beklenen fayda ve seçim yapıldıktan sonra fiilen ortaya çıkan fayda olarak ikiye ayrılmaktadır. Yapılacak seçime etki eden bazı faktörler nedeniyle beklenen fayda ile fiili fayda arasındaki bağ asimetrik bir biçimde etkilenmekte ve dolayısıyla optimal seçimlerin gerçekleştirilmesi her durumda mümkün olmamaktadır. Bunun ilk nedeni olan çerçeveleme etkisine göre, seçeneklerin sunulduğu biçimleri, o seçenektan beklenen faydaya herhangi bir etkisi olmasa dahi, seçimleri belirleyebilecektir. Diğer bir ifadeyle, beklenen getirileri eşit olan iki seçenektan birisi, sırf sunuş biçimine bağlı olarak diğer seçeneğe göre baskın bir biçimde tercih edilebilmektedir. Seçim mekanizması üzerinde güçlü bir etkiye sahip olabilen çerçeveleme, bir sağlayıcı tarafından müşterinin gerek kendi gerek rakiplerinin mal veya hizmetlerine ilişkin olarak manipüle edilmesi başta olmak üzere, tüketiciye yanlış, yanıltıcı veya eksik bilgilendirme yollarını kullanılması aracılığıyla yaygın bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Bu bakımdan, serbest tüketici hakkını yeni kazanmış veya kazanmak üzere olan bir tüketiciye, bir GTŞ tarafından bu hakkın kullanımına dair yapılan bir sunuş biçimi, ilgili tüketicinin bu hakkın nasıl kullanılacağına ilişkin karar alma mekanizmasını doğrudan yönlendirebilecektir. Söz konusu sunuş biçimi örneğin, tüketici nezdinde, tedarikçi değiştirmeye esasen gerek olmadan sadece hizmet alımına ilişkin birtakım koşulların değiştirilmesinden ibaret olarak algılanılmasına neden olabileceği gibi, hizmet alımına ilişkin koşullarda aslında değişiklik yaratmayacak şekilde alternatif tedarikçiler arasında seçim yapmaktan ibaret olarak da lanse edilebilecektir.

⁹⁸ Yalçın, 2012, s. 21-34.

Diğer yandan “Beklenti Teorisi”ne göre varlığımızda yaşanan değişimler, değişim büyüklüğünün yanı sıra bu değişimin gerçekleştiği referans noktası bakımından da ele alınarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, referans nokta dikkate alındığında, bireyler hem kazançlarına göre kayıplarına daha yüksek bir değer atfetmekte, hem de kazançları ile kayıpları arasında eşdeğer bir miktar değişimi karşılaştırması yaptıklarında bireylerin, kayıptan kaçınma eğilimi daha yüksek olmaktadır. Bu bakımdan, elektrik enerjisi tüketiminin bütçe içindeki payı görece daha düşük olan serbest tüketici grupları açısından tedarikçi değişiminden beklenen getirinin düşük olması veya değişim sürecine dair algılanan maliyetlerin belirli bir seviyenin üzerinde olması söz konusu tüketicilerin tedarikçi değişimleri yönündeki güdülerini olumsuz etkileyebilmektedir. Bunun yanında, tüketicilerin olası bir tedarikçi değişimi nedeniyle katlanacaklarını düşündükleri algılanan işlem maliyetleri veya sözleşme fesih ceza bedelleri de tüketicilerin tedarikçi değiştirme güdülerini caydırıcı nitelik arz edebilmektedir.

- Sahiplik Etkisi: Benzer şekilde kazanç ile kayıp arasında eşdeğer bir miktar değişimi karşılaştırması yapıldığında, kayıplardan kaçınma eğiliminin yüksek oluşuna bağlı olarak kişinin, sahipliğindeki şeyden vazgeçmesine normatif teorinin öngördüğü değer üzerinde bir değer atfedilmektedir. Sahiplik etkisi esasen, değişime yönelik teşvik unsurunun ciddi anlamda çekici olmaması durumunda mevcut durumun korunması yönündeki tercihi ifade etmektedir. Sahiplik etkisi, bir tüketicinin halihazırda sürdürdüğü bir tüketim alışkanlığından gerçek anlamda memnun olmasa dahi, bu alışkanlığını değiştirme yoluna gitmediği durumları yansıtabilmektedir. Tüketiciler tarafından bu değişimlere ilişkin algılanan işlem maliyetleri ve getiriler bakımından sahiplik etkisi piyasalarda atalet neden olmakta ve öngörülen işlem sayısının beklenenin altında gerçekleşmesine yol açabilmektedir.
- Statüko Eğilimi: Kişinin hiçbir şey yapmama, mevcut veya önceki kararlarını koruma eğilimi olarak tanımlanabilecek statüko eğilimi, kişiye sunulan yeni seçeneklerin göz ardı edilmesine ve statüko seçeneğinin bu seçeneklere tercih edilmesine yol açmaktadır. Kişinin mevcut seçiminden vazgeçmesini kayıp olarak değerlendirmesi veya mevcut seçimine sahiplik etkisi nedeniyle olması gerekenden fazla değer yüklemesi, mevcut veya önceki durumun korunmasına ve yeni seçeneklerin göz ardı edilmesine sebep olmaktadır. Nitekim çıpalama kısayoluna göre sonucun başlangıç değerden bağımsız olarak değerlendirilemeyeceği ve başlangıç değer üzerinden yapılan uyarlamalar doğrultusunda yargıya varılacağı öngörülmektedir. Başlangıç değer üzerinden yapılacak yetersiz uyarlamalar tercihlerin statüko seçeneğinden yana kullanılması sonucunu beraberinde getirebilmektedir. Bir örneği kişilerin pişmanlıktan kaçınma davranışında görülebilen nedenden ötürü kişiler, seçim yapmadan önce sahip olunan bilgiler doğrultusunda mevcut durumdan farklı bir seçimin yapılmasını doğru olarak yorumlasalar dahi, seçim sonrası pişmanlık yaşamamak adına statüko durumlarını koruyabilmektedir. Diğer yandan, belli bir konuda karar almak durumunda olan bireylerin dikkatlerini, erişimlerine açık tüm veri setlerinden ziyade irrasyonel bir şekilde daha dar kapsamlı bir alt veri setiyle sınırlandırmaları olarak tanımlanabilecek ihmal/dikkatsizlik eğiliminin sonucu olarak da bireyler kendileri için daha az getiri sunan seçeneklere yönelebilmektedirler. Bu çerçevede, tüketim

alışkanlıkları gereği başından beri ve uzun yıllardır tek bir yerleşik operatörden elektrik enerjisi hizmeti alan bir serbest tüketici açısından daha fazla getiri vadedebilecek alternatif bir tedarikçiye geçişin mümkün olmasında dahi, yukarıda yer verilen diğer faktörlerin varlığıyla beraber statüko eğilimi baskın olabilmektedir.

- **Sınırlı İrade Gücü:** Bireyler karar alma süreçlerinde aldıkları kararların getirileri ve götürülerine yönelik asimetrik bir değerlendirme yapma eğilimindedirler. Söz konusu asimetri, ödüllerin mümkün olduğunca kısa sürede elde edilmesi arzusunun; ceza veya maliyetlerin ise olabildiğince erteleme arzusunun ifade etmektedir. Hiperbolik indirgeme olarak da tanımlanan bu duruma göre, yakın zamanlı getiriler veya maliyetler daha düşük bir iskonto oranıyla değerlendirilmekte ve böylece getiriler kısa vadede arzulanırken maliyetlere uzun vadede katlanmak tercih edilebilmektedir. Dolayısıyla, alternatif bir tedarikçiden daha iyi bir teklif alan bir tüketicinin, beklenen getirileri dikkate alındığında tedarikçi değişimine gitmesi beklenebilecekken hiperbolik indirgeme eğilimi yüzünden bu değişim gerçekleşmeyebilecektir.
- **Sıcak Durum:** Sıcak durum, bireyin karar verme esnasında yüksek düzeylerdeki duygu durumundan etkilenerek rasyonel karar verme sürecinin etkilenmesine yol açan düşünce tuzaklarını ifade etmektedir. Böyle bir durumda tüketici, uyarıcı bir unsurun etkisiyle irrasyonel bir heyecan içinde, çok hızlı bir şekilde karar vererek kendisi için pek de iyi olmayan tercihlerde bulunabilmektedir. Aynı tüketici, satın alma kararını verdiği sıcak durumdan soğuk/ölçülü duruma geçiş yaptığında yaptığı tercihten pişman olma ihtimali bir hayli yüksek olabilmektedir. Bir tedarikçinin, serbest tüketici hakkını kazanmış müşterilerini hızlı bir şekilde ziyaret ederek veya kendi müşteri hizmet noktasında herhangi bir abonelik işlemi yapmaya gelmiş müşterisine serbest tüketicilik hakkında yeterince ayrıntılı ve anlaşılır bilgi vermeden ve söz konusu müşterinin sahip olduğu tüm hak ve seçenekler hakkında bilgilendirme yapmadan, diğer bir ifadeyle çerçeveleme yöntemini sıcak durumda kullanarak portföyüne katması bu duruma örnek olarak verilebilecektir.

(367) Yukarıda yer verilen nedenlerden ötürü bireylerin her durumda kendi faydalarını optimal kılacak şekilde olasılık hesaplamaları içine girmeyeceği, böyle bir hesaplamayı yapmada yetersiz kalabilecekleri ve çeşitli buluşsal yöntem ve önyargılara başvurarak kendileri açısından sadece tatmin edici bir seviyeyi yakalamaya çalışmakla yetinebileceklerinden bahsedilebilmektedir.⁹⁹

1.5.5.1.2. Talep Tarafı Piyasa Aksaklıkları ve Rekabetçi Piyasa Yapısı İlişkisi

(368) Bir piyasanın olabildiğince sağlıklı bir şekilde işlemesi, o piyasaya yönelik talep ve arzın yapısına ve bu iki unsur arasındaki etkileşimin ne kadar etkin bir şekilde işlediğine bağlıdır. Bilinçli, bilgili ve makul tüketicilerin yaptıkları isabetli tercihler, bu tercihleri en iyi şekilde karşılayan firmaları ödüllendirmekte, diğer bir deyişle tüketici, iyi satıcı ile kötü satıcıyı birbirinden ayırmaktadır. Benzer şekilde, tüketici hâkimiyeti doğrultusunda gerçekleşen, firmalar arasındaki rekabet, tüketicilerin taleplerinin en etkin, yenilikçi ve ucuz şekilde karşılanmasına hizmet etmektedir. Dolayısıyla, bütüncül bir piyasa yaklaşımı, piyasanın hem talep hem de arz yönünü dikkate alan rekabetçi döngüyü hesaba katarak gerçekleştirilebilmektedir.

⁹⁹ a.g.k., s. 35.

(369) Rekabetçi döngünün talep tarafındaki işlerliğini sağlamak adına tüketicinin “bilgiye erişim”, “bilgiyi değerlendirme” ve “harekete geçme” olarak tanımlanan süreçleri düzgün bir şekilde yürütmesi gerekmektedir.¹⁰⁰ Bu aşamaların bir veya birkaçında oluşabilecek herhangi bir aksaklık, tüketicinin kendisi için optimal kararı almasının önüne geçecek ve nihai anlamda piyasanın rekabetçi işleyişi sekteye uğrayabilecektir:¹⁰¹

- Bilgiye Erişim: Karar alma sürecinin başlangıcını oluşturan bilgiye erişimde geleneksel yaklaşıma göre, tüketicinin kendisi için optimal seçimi yapabilmesinin, getiri-götürü hesaplamaları sonrasında elde edilmesi makul olan bilgiler dahilinde mümkün olacağı beklenmektedir. Arama maliyetlerinin varlığına işaret eden böyle bir durumda arama maliyetleri, referans noktadan bağımsız olarak değerlendirilememekte ve özellikle harcamanın değeri ve bütçe içindeki payı dikkate alındığında arama süreci optimal düzeyde yapılamayabilmektedir.
- Bilgiyi Değerlendirme: Tüketicinin elde ettiği bilgileri dikkate alarak farklı seçenekler arasından kendisi için optimal olanı belirlemesinin beklenildiği bu aşamada da örneğin hiperbolik indirgeme eğilimi nedeniyle tüketiciler net bugünkü faydalarını doğru hesaplayamadıkları için optimal olmayan tercihlerde bulunabilmektedirler.
- Harekete Geçme: İlk iki aşamayı rasyonel bir şekilde geçen bir tüketici, bu noktada kendisi için optimal olmayan bir tercihte bulunabilmektedir. En yaygın örneğini statüko eğiliminde gördüğümüz böyle bir durumda, bu eğilim içinde olan bir tüketici, mevcut durumunun değişmesine yol açacak bir seçimin yapılmasını doğru olarak değerlendirebilse dahi bu eğilimin etkisi ile yeni bir seçim yapmamayı tercih edebilmektedir. Bu durum, literatürde “*değiştirme maliyeti*” olarak bilinen etkinin daha iyi değerlendirilebilmesini sağlamaktadır. Geleneksel yaklaşıma göre önemsiz olarak nitelendirilebilecek bir değiştirme maliyeti (örneğin abonelik iptali için faks göndermek), davranışsal yaklaşıma göre önemli görülebilmektedir.

(370) Yukarıda bahsedilen nedenlerle tüketicilerin karar alma mekanizmalarında oluşan aksaklıklar, firmaların bu aksaklıkları kendileri lehine değerlendirmesine ve arzu edilen rekabet ortamının oluşmamasına neden olabilecek ve dolayısıyla yenilikçi ve kaliteli ürünlerin piyasadan dışlanmasına yol açabilecektir. Başkalarının seçimlerini dolaylı yoldan etkileyen iktisadi birimleri “seçim mimarı” olarak tanımlamak mümkündür.¹⁰² Tüketicilerin davranışsal eğilimlerinin farkında olan teşebbüsler, bu eğilimleri tüketicinin karar alma mekanizmasını bozmak amacıyla kullanabilmektedir.¹⁰³ Tüketicilere şebeke endüstrileri üzerinden abonelik sözleşmeleri kapsamında hizmetlerin sunulduğu pazarlar, bu pazarlarda faaliyet gösteren firmaların seçim mimarı olarak davranmalarına elverişlidir. Zira bu pazarlarda tüketici, sürekli bir şekilde hizmetten yararlanmakta ancak bu hizmetten yararlanma koşulları pek çok kez firmalar tarafından çeşitli yollarla değiştirilebilmektedir. Örneğin çerçeveleme etkisinin bilincinde olan bir firma, tüketicinin alternatif sağlayıcı ve hizmetlere ilişkin bilgiyi doğru bir şekilde değerlendirmesine engel olabilmektedir. Tüketici satın alma gerçekleştireceği konuda bilgiye erişim ve o bilgiyi değerlendirme aşamalarını başarılı bir şekilde atlatırsa dahi, harekete geçme noktasında firma, tüketicinin statüko veya aşırı iyimserlik eğilimi içinde olabileceğini bilmesi dolayısıyla “abonelik iptali için faks

¹⁰⁰ OFT (2010), “*What Does Behavioural Economics Mean For Competition Policy?*”, s.14-22.

¹⁰¹ Yalçın, 2012, s. 41-43.

¹⁰² A.g.k., s. 43-44.

¹⁰³ OFT (2010), s.14-17.

gönderme” gibi bir şartı sözleşmeye ekleyebilecek ve tedarikçi değiştirme önündeki geçiş maliyetlerini artıracaktır. Bir başka seçenek olarak tüketicilerin bilişsel kısıtlara tabi olduğunun ve büyük oranda kendilerine sunulan veri setiyle yetineceklerinin farkında olan bir hizmet sağlayıcı, abonelik sözleşmesi kapsamında esasen yer almayan veya dayanağı olmayan bir cayma bedelini öne sürerek müşterisinin sağlayıcı değiştirme yönündeki girişiminin önüne geçebilecektir.

(371) Kişinin hiçbir şey yapmama, mevcut veya önceki kararlarını koruma eğilimi olarak tanımlanabilecek statüko eğilimi, kişiye sunulan yeni seçeneklerin göz ardı edilmesine ve statüko seçeneğinin bu seçeneklere tercih edilmesine yol açmaktadır. Durağan piyasa sorunsalının temelini oluşturan bu eğilim, daha kaliteli veya daha uygun koşullarda hizmet sunan teşebbüslerin ödüllendirilmelerinin önüne geçebilmektedir. Ayrıca bu durum, gerek hâkim durumdaki teşebbüsün konumunu koruma noktasında gerekse de piyasanın önemli bir bölümünde ataletle yol açmak suretiyle yeni girişlerin önlenmesi veya giriş mümkün olsa dahi piyasaya giriş yapmaya çalışan birimlerin piyasada tutunamaması noktasında önemli bir rol üstlenebilmektedir. Statüko eğiliminin bir nedenini oluşturan varsayılan seçenek eğilimi aktif olarak seçim yapılmadığı durumları veya seçim yapılmadan önce sunulan standart seçeneği temsil etmektedir.¹⁰⁴ Örneğin akıllı telefonlarda ya da kişisel bilgisayarlarda önceden yüklü bir şekilde gelen internet tarayıcısı, e-posta, navigasyon vb. uygulamalar, firmaların seçim mimarı olarak tüketicilerin karar alma mekanizmalarındaki aksaklıkları değerlendirerek kullanıcılara sundukları varsayılan seçeneklere örnektir. Varsayılan seçenek esasen kişilerin aktif seçim yapma güdülerinin önüne geçen bir etkiye sahip olup statüko eğilimini besleyen bir etki göstererek piyasadaki rekabeti yerleşik firma lehine durağanlaştırmaktadır. Bir başka örnek olarak daha önce sağlayıcı değiştirme yoluna gitmesi nedeniyle abonelik sözleşmesi kapsamında dayanaklı veya dayanaksız bir şekilde herhangi bir cayma bedeli niteliğinde cezai bir yaptırıma maruz kalmış bir tüketici için tedarikçi değişikliği, beklenmedik maliyetlere ve haksızlıklara yol açabilecek bir girişim olarak hatırlanacak ve bu tip deneyimler tüketicilerin geçişi karşısındaki sürtünmeyi daha da artıracaktır.

(372) Bir piyasada teşebbüslerin, tüketicilerin karar alma mekanizmalarında oluşan aksaklıkları sömürmeleri sonucunda rekabet ortamının tüketiciler için yeterince iyi işlememesi halinde nasıl bir yol izlenmesi gerektiği noktasında, ilgili pazardaki teşebbüsler tarafından yanlış yönlendirilen veya alternatif sağlayıcı arama ve değiştirme maliyetleri çeşitli firma stratejileri yoluyla artırılan tüketiciler ile tutarlı ve mantıklı tercihler yansıtmayan ve tercihli irrasyonel ya da sınırlı rasyonellik doğrultusunda kötü kararlar alan tüketiciler arasında bir ayırmda bulunmak gereklidir¹⁰⁵. İlk gruptaki tüketiciler bakımından gerekli bir müdahalede bulunulması konusunda herhangi bir tartışmaya yer olmadığı açık olmakla birlikte, ikinci gruptaki tüketiciler bakımından müdahaleye yer olup olmadığı ve müdahale söz konusu olması durumunda ne şiddette bir müdahalede bulunulacağı tartışmaya açık bir konu olarak değerlendirilmektedir. Müdahale gerekliliğinin açık olduğu ilk durumda ise iktisadi anlamda en etkin müdahalenin, piyasada yeni bir bozulmaya yol açmadan, sorunun temel kaynağına olabilecek en yakın noktada gerçekleşmesinin tercih edilmesi gerekmektedir. Bu bakımdan örneğin, bir hizmetin tüm alternatif temin yollarına ilişkin olarak tüketicilere sunulan bilginin niteliği ve sunulma şeklinin, karar almayla ilişkili anahtar faktörleri

¹⁰⁴ Yalçın, 2012, s. 51.

¹⁰⁵ ESRC Centre for Competition Policy, (2013), s. 35.

muğlaklaştırması veya bu faktörler kullanılarak yapılacak karşılaştırmaya konu seçenekleri birbirinden ayırt etmeyi zorlaştırması hallerinde, en isabetli müdahalenin tüketicilerin ilişkili verilere en baştan ve şeffaf bir şekilde erişmelerini sağlamaya yönelik olarak firmalara getirilecek yükümlülükler olabileceği değerlendirilmektedir. Bu bakımdan, örneğin, yerleşik teşebbüsler tarafından abonelik hizmetleri kapsamında satış noktalarında sıcak durumdan da istifade edilerek gerçekleştirilen hızlı satışlar ciddi sakıncalar içerebilecektir.

- (373) Bunun yanında tüketiciler karar alma mekanizmalarındaki olası aksaklıkları her piyasada sergilemeyebilmektedirler. Şebeke endüstrilerinin geçerli olduğu ve hizmet temininin abonelik hizmetleri kapsamında sunulduğu pazarlar bu bakımdan özellik arz etmektedir. Nitekim bir süpermarket alışverişi yapan tüketicinin alışveriş esnasında sahip olduğu tasarruf yapma saiki ve göstermiş olduğu isteklilik ve çaba, aynı tüketicinin elektrik enerjisi hizmetinin temini sırasında aynı şekilde cereyan etmeyebilmektedir. Zira düzenli bir süpermarket alışverişinin aksine, bir tüketici için esasen genel olarak, varsayılan bir tedarikçisi olması nedeniyle günün, haftanın, ayın ve hatta yılın herhangi bir noktasında onu enerji tedarikçisini seçmeye yönlendiren bir karar verme yükümlülüğü bulunmamaktadır.¹⁰⁶ Tüketicilerin enerji piyasalarındaki bu yöndeki statüko eğilimlerini pekiştiren başka faktörler de bulunmaktadır. Birleşik Krallık enerji piyasalarına yönelik olarak yapılan bir deneyde¹⁰⁷ tüketicilere yönelik sözleşmelerin kapsadıkları tarife, doğrusal veya doğrusal olmaması v.b. kriterler bakımından ne kadar karmaşıksa, tüketicilerin o derece daha yüksek düzeyde kendileri için optimal olmayan seçeneklere yöneldikleri tespit edilmiştir. Dahası, tüketici ihmali/dikkatsizliği nedeniyle varsayılan tedarikçi/tarife seçeneğinin başlıca rol oynadığı ve varsayılan tarifenin optimal olmadığı hallerde de en ucuz tarifeyi seçen tüketicilerin oranının, varsayılan tarifenin olmadığı duruma göre ciddi derecede düşük olduğu ortaya konulmuştur. Bu bağlamda, yerleşik tedarikçiden ulusal tarife üzerinden ya da doğrudan ulusal tarifeye oldukça yakın bir fiyatla serbest tüketici olarak elektrik enerjisi temin eden bir tüketici için optimal tarifeyi bulmaya yönelik saik, isteklilik ve çabanın düşük olacağı değerlendirilebilecektir.
- (374) Yukarıda yer verilen bilgiler ve tespitler doğrultusunda, tüketicilerin karar verme süreçlerindeki aksaklıkların giderilmesi açısından, satış noktasından önce, satış noktasında ve satış noktasından sonra olmak üzere her aşamada, tüketicilerin daha bütüncül ve şeffaf bilgi setine erişmesini kolaylaştırıcı önlemler alınabilecektir.

¹⁰⁶ A.g.k. s. 75.

¹⁰⁷ A.g.k. s.75-76.

I.5.5.2. Talep Tarafı Piyasa Aksaklıkları Çerçevesinde AB Elektrik Perakende Piyasalarındaki Tedarikçi Değişikliği Önündeki Engeller

(375) Avrupa Enerji Düzenleyicileri Konseyi'nin (CEER) "*AB Perakende Enerji Pazarlarında Tedarikçi Değiştirmenin Önündeki Ticari Engeller*" konulu raporunda¹⁰⁸, tedarikçi değiştirmeye yönelik olarak düşünmekle başlayıp, yeni bir tedarikçiden yeni bir sözleşme ile enerji alımı ile tamamlanan bütün bir süreci içerecek şekilde tedarikçi değiştirmenin önündeki fiili ticari engeller araştırılmıştır. Ticari engeller, tüketici nezdinde tüketiciyi tedarikçi değişiminden alıkoyan ve piyasaya yeni giriş yapan tedarikçilere veya genel olarak enerji piyasalarına dair güven eksikliği yaratan engeller olarak tanımlanmıştır. Söz konusu raporda, tedarikçi değişim sürecine ilişkin tüketici algısı ve realite arasındaki farka dikkat çekilmiş ve tedarikçi değişikliğinden beklenen getirinin yetersiz olduğu algısının, tüketicilerin karşılaşacakları teklifler bakımından tam, anlaşılır ve karşılaştırılabilir bilgi eksikliğinden kaynaklanabileceği vurgulanmıştır. Bu bilgi eksikliğinin, tüketicinin kendisine yöneltilen bir teklifi, faturayı veya sözleşmeyi değerlendirmek için karşılaştırma yapmasını engellediği ve tüketicilerde hem elektrik hem de gaz perakende piyasalarına yönelik olarak genel bir güvensizliğe neden olduğu belirtilmiş ve bu güvensizliğin sağlıklı işleyen bir perakende pazarın gelişmesinin önüne geçtiğinin altı çizilmiştir. Raporda, tüketici algısı ile realite arasındaki asimetrinin sadece değişimden gelmesi beklenen getiri konusunda olmadığı, aynı zamanda tedarikçi değişim sürecinin karmaşıklığına ve zaman maliyetine de ilişkin olduğu, bu algıyı pekiştiren ticari uygulamaların ya da bilgiye erişim eksikliğinin, değişimin önündeki engelleri daha da artırdığı ifade edilmektedir. Bahse konu raporda ayrıca, bir tüketicinin yerleşik operatör olarak mevcut tedarikçisinden memnun olmasının, bu piyasalar bakımından doğrudan tüketicinin tedarikçisinin hizmetlerinden tatmin ve mutlu olduğu anlamına gelmediğine, bu memnuniyetin daha ziyade tüketici ile tedarikçi arasında aktif bir etkileşim olmamasına bağlı ataletten kaynaklı olabileceğine dikkat çekilmektedir. Bu yönde bir etkileşimsizlik, örneğin, tedarikçi tarafından fiyat değişiklikleri hakkında müşterilerle aktif bir iletişim kurulmadan ya da sözleşme yenilemelerinin, sözleşme vadelerinin sonuna doğru dikkat çekmeden yapılabilmektedir. Böylece yerleşik tedarikçi, kasten, tüketicilerin dikkatini sadece kendine kanalize ederek ve zorunlu bilgilendirmeyi aktif bir şekilde yapmayarak değişim maliyetlerini artırabilmektedir. Nitekim, aynı raporda yer verilen Hollanda örneğinde, sosyal kanıtların yanlı bir yaklaşım olarak önemine değinilmiş, tüketiciler genel olarak tedarikçilerini değiştirmediklerinde sosyal normun tedarikçi değiştirmeme olduğuna dikkat çekilmiştir. Söz konusu ülke örneğinde, tüketicilere sadece doğrudan sorulduğunda tüketicilerin %10'unun gelecek iki yıl içinde tedarikçisini değiştirebileceklerini ifade ettiği, ancak söz konusu tüketiciye bir yakını veya tanıdığı tarafından tedarikçi değişikliğinin önerildiği durumda ise bu oranın %31'e çıktığı belirtilmiştir. Böyle bir karşılaştırma, başta mevcut tedarikçiden memnun olma ve değişime ilişkin caydırıcı yöndeki asimetric tüketici algıları olmak üzere, tedarikçi değişikliği önündeki engellerin, değişim sürecine, tüketicileri uyarıcı ve algılarını tetikleyici etkiye sahip yeni bir müdahaleci faktörün dahil olmaması halinde, ne kadar belirleyici olduğunu göstermesi bakımından önem arz etmektedir.

¹⁰⁸ CEER Report on Commercial Barriers to Supplier Switching In EU Retail Energy Markets

(376) Raporda ayrıca, mevcut tedarikçi tarafından gerçekleştirilen kapıdan kapıya satış ya da telefon aracılığıyla iletişime geçilmesi gibi bazı ticari uygulamaların, verilen hizmete ve hizmetin fiyatına ilişkin şeffaf olmayan, eksik ve yanıltıcı bilgilendirmeye zemin hazırladığı ve bu tip uygulamaların geçiş engeli yaratmasının yanı sıra tüketicinin sonrasında tam olarak idrak edeceği üzere, aslında tercih etmemiş olacağı bir sözleşmeyi bağitlaması sonucunu doğurabileceği belirtilmektedir.

(377) Bahse konu raporda, tedarikçi değişimi önünde tüketici algısı kaynaklı geçiş engelleri

- Yetersiz finansal getiri algısı,
- Piyasaya giriş yapan alternatif tedarikçilere ve piyasanın geneline duyulan güvensizlik,
- Karmaşık tedarikçi değişim süreçleri ve
- Mevcut tedarikçiye sadakat/memnuniyet

olarak sınıflandırılmaktadır. Söz konusu geçiş engelleri, piyasalardaki şeffaflığı ve alternatif tekliflerin karşılaştırılabilirliğini engellemek suretiyle perakende piyasalardaki rekabeti yerleşik operatör lehine bozabilmektedir.

(378) Rekabet ve tüketici davranışlarına yönelik yapılan çalışmalarda, AB’de enerji sektöründeki tedarikçi değiştirme oranlarının, cep telefonu ve kablo TV gibi diğer şebeke endüstrilerindekinden daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Birleşik Krallık için yapılan bir çalışmada, enerji piyasaları için beklenen değişim süresinin mobil telefon hizmetleri ve araç sigorta hizmetleri pazarlarına göre iki katı uzunlukta olduğu belirlenmiştir.

(379) Düşük tedarikçi değiştirme oranları, tüketici refahında kayıplara yol açmasının yanı sıra rekabeti kısıtlayarak yerleşik operatörün hâkim durumundan istifade etme olanağını artırmaktadır. Hanehalkı tüketicileri ve görece düşük tüketime sahip ticarethaneler, endüstriyel kullanıcılara kıyasla daha düşük tüketim yaptıkları için, tedarikçi değiştirmeden düşük düzeyde getiri beklediklerini ifade etmekte ve aynı zamanda değişim sürecinin uzunluğu, yeni tedarikçinin güvenilirliğine ilişkin belirsizlikler ve değişim kaynaklı finansal ceza ve ek maliyetler konusunda endişelerini dile getirmektedirler.¹⁰⁹ OFGEM¹¹⁰ tarafından elektrik sektöründeki rekabet üzerine yapılan araştırma sonuçlarına göre statüko eğiliminin tedarikçi değişiminde geçerli olduğu belirlenirken diğer çalışmalar¹¹¹ grup etkisi, sosyal normlar, arama sürecinin karmaşıklığı, fayda ve maliyetlere ilişkin tüketici algısı ve tüketicinin ilgi eksikliğinin tedarikçi değiştirme kararını etkilediklerini ortaya koymaktadır.

¹⁰⁹ ŞİRİN S. M. ve GÖNÜL M. S. (2016), “*Behavioral Aspects of Regulation: A Discussion on Switching and Demand Response in Turkish Electricity Market*”, Energy Policy Vol.97.

¹¹⁰ Office of of Gas and Electricity Markets (Birleşik Krallık).

¹¹¹ ESCR Centre of Competition Policy, (2013)”.

I.5.5.3. Talep Tarafı Piyasa Aksaklıkları Çerçevesinde Türkiye Elektrik Perakende Piyasalarındaki Tedarikçi Değişikliği Önündeki Engeller

- (380) Türkiye elektrik piyasasındaki tüketici davranışlarının değerlendirilmesi için yapılan bir çalışma¹¹², serbest tüketici hakkını kazanan tüketicilerin, konuya ilişkin bilgiye pek çok kanaldan erişimleri olduğu halde daha ucuz tedarik seçeneklerine yönelmediklerini, bunun temel olarak statüko ve kayıptan kaçınma eğilimlerinden kaynaklandığını ortaya koymaktadır. Buna ek olarak sosyal etkinin tedarikçi değişiminde önemli bir rol oynadığı ve pek çok tüketicinin alternatif tedarikçileri araştırmaya, yakınlarından konuya dair gelen önerilerden sonra başladığı belirtilmektedir.¹¹³ Bir başka çalışmada¹¹⁴ ise, örnekleme katılan tüketicilerin, AB ortalamasının altı katına tekabül edecek şekilde, %31'inin, tedarikçi değiştirme hakkından haberi olmadığı tespit edilmiştir. Nitekim Elektrik Toptan Satış ve Perakende Satış Sektör Araştırması Raporu'nda da bilgi eksikliğinin yanı sıra tedarikçi değiştirmeye ilişkin algılanan işlem maliyetleri ve beklenen mevzuattan kaynaklanan sorumluluklar tedarikçi değişimi önündeki önemli engeller olarak belirtilmektedir.
- (381) Tedarikçi değişimi bakımından elektrik tüketiminin bütçeden aldığı pay ile tedarikçilerin fiyatlandırma davranışları göz önünde bulundurulması gereken önemli hususlardır. Başta GTŞ olmak üzere tedarikçilerin serbest tüketicilere yönelik fiyat tekliflerini ve indirim oranlarını belirlerken EPDK'nın düzenlenen tarifelerini temel alması ve elektrik tüketiminin bütçeden aldığı payın düşük olmasıyla birlikte değerlendirildiğinde, tedarikçi değiştirmeden beklenen getirinin oranı düşük bir düzeyde gerçekleşebilmektedir.
- (382) Elektrik piyasalarındaki tüketici davranışları, perakende elektrik piyasasındaki rekabetin teşekkülü için dikkate alınması gereken önemli bir unsur olup bu piyasada tüketiciler geleneksel pazar sinyallerine tepki vermeyebilmektedirler. Bu nedenle, rekabet otoriteleri bu pazarlardaki incelemelerini, tüketici davranışlarını belirleyen tüm faktörleri dikkate almak suretiyle yürütmelidir. Aksi halde piyasadaki rekabetin önündeki engelleri bütüncül bir şekilde değerlendirememesi riski ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu çerçevede, ilgili pazarlarda şeffaflığı artırırken tedarikçi değiştirme sürecine ilişkin karmaşıklığı azaltan ve tüketicilere daha basit yollardan bilgi sağlayan önlemler önerilmektedir.
- (383) Bu doğrultuda, algılanan işlem maliyetleri ve tedarikçi değişimine ilişkin beklenen finansal ve mevzuattan doğan sorumluluklar, mevcut operatörle hizmet tedarikçisine dair kayda değer herhangi bir sorun yaşanmamış olması ile birlikte değerlendirildiğinde kayıptan kaçınma ve statüko eğilimini tetikleyici bir sonuç yaratmaktadır.

I.6. Hukuki Değerlendirme

- (384) Dosya kapsamındaki iddialar 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında değerlendirileceğinden ilk önce soruşturma taraflarının ilgili pazarda hâkim durumda olup olmadıklarının tespit edilmesi gerekmektedir.

¹¹² Şirin ve Gönül, 2016.

¹¹³ a. g. k.

¹¹⁴ GÜRBÜZ E. (2014), "Elektrik Piyasasında Tedarikçi Değiştirme: Kavramsal Analiz, Sorunlar ve Çözüm Önerileri."

I.6.1. Hâkim Durum Tespiti

- (385) 4054 sayılı Kanun'un 3. maddesinde hâkim durum, *“Belirli bir piyasadaki bir veya birden fazla teşebbüsün, rakipleri ve müşterilerinden bağımsız hareket ederek fiyat, arz üretim ve dağıtım miktarı gibi ekonomik parametreleri belirleyebilme gücü”* şeklinde tanımlanmaktadır. Bu tanımdan da görüldüğü üzere, hâkim durumdaki bir teşebbüsün, piyasadan bağımsız hareket ederek etkin rekabeti önleyici gücü veya yeteneği olduğu varsayılmaktadır. Bir teşebbüsün hâkim durumda bulunması, o piyasada rekabetin hiç oluşmaması anlamına gelmemekte, belirli bir düzeyde de olsa rekabetin yaşandığı varsayılmaktadır. Nihayetinde, bir piyasada tekel konumunda tek bir teşebbüs dahi olsa, bu durum teşebbüsün müşterilerinden tam bağımsız hareket edebilme yeteneğine sahip olması şeklinde kabul edilmemektedir. Teşebbüsün bağımsız hareket etmesinden kasıt, hâkim konumundan yararlanarak rekabet koşullarını oluşturan koşulları belirlemese de bunlar üzerinde önemli ölçüde etkiye sahip olması anlamına gelmektedir.
- (386) Hâkim durum değerlendirmesi yapılırken esasen, incelenen teşebbüsün rekabetçi baskılardan ne ölçüde bağımsız davranabildiği araştırılmaktadır. Bu değerlendirmede, her bir olayın kendine özgü koşulları göz önünde bulundurulmaktadır. Hâkim Durumdaki Teşebbüslerin Dışlayıcı Kötüye Kullanma Niteliğindeki Davranışlarının Değerlendirilmesine İlişkin Kılavuz'da (Kılavuz) da değinildiği üzere, hâkim durum değerlendirmesinde göz önünde bulundurulan temel unsurlar; incelenen teşebbüsün ve rakiplerinin ilgili pazardaki konumu, pazara giriş imkânları, pazardaki büyüme engelleri ve alıcıların pazarlık gücü olarak sayılabilir. Bu bağlamda, incelenen teşebbüs ve rakiplerinin pazar payları, rakiplerin rekabetçi güçleri, pazar paylarının yıllar içerisindeki seyri, potansiyel rekabet, fiili veya hukuki giriş engelleri ve alıcıların alım gücü hâkim durum analizinde kullanılan önemli göstergeler olarak ortaya çıkmaktadır. Aşağıda öncelikle AKDENİZ EDAŞ, daha sonra ise CK AKDENİZ açısından hakim durum değerlendirmesi yapılacaktır.

I.6.1.1. AKDENİZ EDAŞ Açısından Hakim Durum Değerlendirmesi

- (387) AKDENİZ EDAŞ'ın dağıtım pazarındaki konumunu belirleyen en önemli husus, hukuki olarak pazarda ikinci bir teşebbüsün faaliyet göstermesinin ilgili mevzuat bağlamında mümkün olmamasıdır. Türkiye'de elektrik dağıtım alanında faaliyet gösteren şirketlerin özelleştirilmeleri sonucunda, özel sektöre devri gerçekleşen dağıtım şirketlerine ayrıştırma yükümlüğü getirilerek elektriğin perakende satışı alanında faaliyet göstermek üzere her bölgede GTŞ'ler kurulmuştur.¹¹⁵ Bölgesel dağıtım şirketleri ise elektrik enerjisinin yerel düzeyde fiziksel olarak taşınması ve bununla ilgili tüm saha operasyonlarına yönelik faaliyetleri gerçekleştirmekte olup doğal tekel olarak varlık gösteren teşebbüslerdir.
- (388) Dağıtım şirketleri sahip oldukları doğal tekel nitelikleri nedeniyle yerel seviyede her bir dağıtım bölgesinde aynı zamanda hâkim durumda bulunmaktadır. Dolayısıyla Antalya, Isparta ve Burdur illeri elektrik dağıtım hizmetleri ilgili pazarında AKDENİZ EDAŞ hâkim durumdadır.

¹¹⁵ Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin 01.01.2013 tarihinden itibaren ayrı tüzel kişilikler altında yürütülmesine EPDK tarafından 12.09.2012 tarih ve 4019 sayılı karar verilmiştir.

I.6.1.2. CK AKDENİZ Açısından Hakim Durum Değerlendirmesi

I.6.1.2.1. Pazar Payları

- (389) Elektrik perakende satışı pazarlarında pazar payları hesaplanırken ilgili ürün pazarlarında sayaç ve tüketim değerlerine göre de farklı hesaplamalar yapılmıştır. Buna ek olarak aşağıdaki grafiklerde de görüldüğü üzere, serbest tüketici ve ikili anlaşma bazında iki ayrı veri seti hazırlanmıştır. Bu durumun sebebi EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitini geçmesine rağmen düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedarik etmeye devam eden tüketicilerin varlığıdır. CK AKDENİZ'in serbest tüketici segmentindeki pazar gücünün tespitinde; bu tüketici grubunun da dikkate alınması gerekmektedir. Zira söz konusu tüketici grubu, esasen serbest tüketici statüsüne sahip olmakla birlikte, bu hakkını etkin bir şekilde kullanmamaktadır. Diğer bir deyişle, söz konusu tüketiciler serbest tüketici pazarında yer almakta, her an bu hakkını kullanma imkânını elinde bulundurmakta ancak elektrik enerjisi temin yöntemini mevcut konumunu koruyarak sürdürmektedir.
- (390) Yukarıda yer verilen elektrik enerjisi hizmetinin sunumunun da içinde olduğu şebeke endüstrileri üzerinden abonelik hizmetlerinin sunulduğu pazarlar açısından geçerli olan, tüketicilerin karar alma süreçlerindeki aksaklıkların varlığı hesaba katıldığında, tüketici davranışlarının sınıflandırılması ve değerlendirilmesi ayrı bir önem arz etmektedir. Zira elektrik enerjisi hizmetinin temini bakımından serbest tüketici hakkına sahip olup bu hakkı kullanmayan bir tüketici nazarında mevcut konumunun korunmasının, salt düzenlenen tarifeden hizmet alımının devam ettirilmesinin tercih edilmesinden ziyade aslında süregelen tüketim alışkanlığının değiştirilmemesine yönelik bir tercihi, diğer bir ifadeyle, mevcut tedarikçinin değiştirilmemesine ilişkin bir tercihi yansıttığı ifade edilmelidir. Nitekim, Komisyon *ENI/EDP/GDP* ve *E.ON/MOL* kararlarında da aynı yaklaşımı benimsemiş ve bu iki tüketici grubu arasında bir ayrıma gitmemiştir. Birbirinden ayrı olduğu iddia edilebilecek bu iki tüketici grubunu esasen birbirinden ayıran unsurun büyük oranda tüketicilerin karar alma süreçlerindeki aksaklıklar olduğu söylenebilir. Tedarikçi değiştirme bakımından gerek bilgiye erişim gerek karar alma gerekse harekete geçme aşamalarında ortaya çıkan aksaklıklar nedeniyle mevcut yerleşik tedarikçide kalmayı dolaylı olarak seçmiş tüketiciler ile bilişsel kısıtlara tabi olmadan mevcut tedarikçisini yerleşik tedarikçi olarak seçen tüketicilerin günün sonunda aynı tedarikçi ile çalışmayı seçtikleri, her iki tüketici grubunun da diğer tedarikçilerden hizmet temin etmeyi tercih etmedikleri anlaşılmaktadır. Öte yandan serbest tüketici olarak ulusal tarifeden daha düşük bir fiyattan elektrik enerjisi temin etmek yerine, daha yüksek bir fiyat düzeyine denk gelen ulusal tarifeden aynı hizmeti temin etmeyi tercih etmiş yahut ihmal/dikkatsizlik ve statüko eğilimi nedeniyle varsayılan tedarikçi ile çalışmayı sürdüren tüketiciler bakımından tercih edilen asıl unsurun ulusal tarife olmadığı, yerleşik tedarikçinin kendisi olduğu da hatırdta tutulmalıdır. Bu çerçevede, GTŞ'nin ilgili pazardaki pazar payları hesaplanırken her iki tüketici grubunun da dikkate alınması gerektiği sonucuna varılmıştır. Diğer yandan aylık olarak hesaplanan pazar paylarına ek olarak, kümülatif bir veri niteliğinde olması nedeniyle her dönemin son ayı için sayaç bazında hesaplanan CK AKDENİZ ile rakiplerinin payları da aşağıda yer almaktadır.

Grafik 43: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Mesken Serbest Tüketicilerin Sayaç Bazındaki Dağılımı¹¹⁶

(.....TİCARİ SIR.....)

Grafik 44: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Mesken İkili Anlaşmaların Sayaç Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Grafik 45: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Mesken Serbest Tüketicilerin Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Grafik 46: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Mesken İkili Anlaşmaların Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

(391) Yukarıda görüldüğü üzere, teşebbüsün mesken pazarında sayaç bazlı payı (.....) seviyesinin altına düşmemektedir. Zaman içinde serbest tüketici hakkı kazanan fakat bu haktan faydalanmayan kullanıcıların sayısının artmasıyla bu kullanıcıların teşebbüsün portföyünde önemli bir yer kazandığı gözlemlenmektedir. 2014 Kasım ayına kadar CK AKDENİZ pazar payının yaklaşık (.....) tekabül eden kısmını oluşturan bu kullanıcıların oranı 2015 Ocak ayında neredeyse (.....) seviyesine çıkmış ve ilerleyen dönemlerde dalgalı bir seyir izlese de ortalama (.....) seviyelerinde gerçekleşmiştir. Tüketim bazlı pazar paylarının da Mayıs 2014 haricinde sayaç bazlı paylara benzer bir şekilde seyrettiği ve CK AKDENİZ'in pazar payının ortalama (.....) seviyelerinde bulunduğu görülmektedir.

Grafik 47: 2017 Mayıs Sayaç Bazlı Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

(392) Yukarıda ise Mayıs 2017 tarihi itibarıyla CK AKDENİZ'in mesken pazarında sayaç bazında sahip olduğu paya yer verilmektedir. Buna göre teşebbüsün pazar payı (.....) olup

¹¹⁶ (.....)

diğer tüm teşebbüslerin toplam pazar payı (.....) oranını bile bulmamaktadır. Aşağıda ise ticarethane pazarına ilişkin pazar payı verilerine yer verilmektedir.

Grafik 48: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane Serbest Tüketici Sayaç Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

- (393) CK AKDENİZ'in ticarethane pazarında sayaç bazlı pazar payı, serbest tüketici hakkını kullanmayanlar da dahil edildiğinde, yukarıda görüldüğü üzere, (.....) aralığında seyretmektedir. Zaman içinde değişmekle birlikte, bu oranın ortalama (.....)'lik kısmının ise serbest tüketici hakkını kullanmayan tüketicilerden teşekkül ettiği görülmektedir.

Grafik 49: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane İkili Anlaşmaların Sayaç Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

- (394) Serbest tüketici hakkını kullanmayan kullanıcılar dahil edilmeyip sadece ikili anlaşmaların incelendiği durumda ise teşebbüsün pazar payının (.....) aralığında seyrettiği yukarıda grafikte görülmektedir.

Grafik 50: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane Serbest Tüketici Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Grafik 51: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane İkili Anlaşmaların Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

- (395) Ticarethane pazarında tüketim bazlı pazar paylarına bakıldığında ise sayaç bazlı paylar ile kıyaslandığında teşebbüsün payının ortalama (.....) seviyelerinde gerçekleştiği görülmektedir. Bu iki gösterge arasındaki farkın sebebinin, BTŞ'lerin özellikle tüketimi yüksek kullanıcıları hedeflemesi olduğu söylenebilir. Böylece söz konusu tedarikçiler, portföylerine görece daha az sayıda sayaç katmakla birlikte, daha yüksek bir satış düzeyine ulaşabilmektedirler. İlgili pazara ikili anlaşmalar çerçevesinden bakıldığında ise pazar payı oranlarında, serbest tüketici hakkını kullanmayan tüketicilerin dahil edildiği durum ile karşılaştırıldığında fazla bir farklılaşma olmadığı görülmektedir. Bunun sebebi ise ticarethane pazarındaki müşterilerin görece daha yüksek bilinç seviyesine ve farkındalığa sahip olmasıdır. Şöyle ki mesken kullanıcılarının aksine elektriği doğrudan veya dolaylı bir girdi olarak kullanan ticarethane kullanıcılarının fiyat duyarlılığı da doğal olarak yüksek olacaktır. Bu ise serbest tüketici hakkı kullanım oranını artıracaktır.

Grafik 52: 2017 Mayıs Ticarethane Sayaç Bazlı Pazar Payı¹¹⁷

(.....TİCARİ SIR.....)

- (396) 2017 Mayıs itibarıyla sayaç bazlı pazar paylarına bakıldığında ise CK AKDENİZ'in (.....) payla baskın şekilde pazar lideri olduğu görülmektedir. Aynı dönem için söz konusu teşebbüsü (.....) pazar payı ile TTES Elektrik Tedarik Satış A.Ş. (TTES), (.....) pay ile 2M ve (.....) ile DOĞUŞ ENERJİ'nin takip ettiği görülmektedir.
- (397) Tüketim bazlı paylarda ise CK AKDENİZ'in payı (.....) olarak ortaya çıkmakta, onu (.....) pay ile EREN ENERJİ, (.....) ile AKSA, yine (.....) ile 2M ve (.....) ile İÇDAŞ takip etmektedir. Son olarak, aşağıda sanayi pazarına dair paylara yer verilmektedir.

Grafik 53: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde Sanayi Serbest Tüketicilerinin Sayaç Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

- (398) Sanayi pazarında serbest tüketici hakkını kullanmayanların da dahil edildiği durumda sayaç bazında CK AKDENİZ'in payının (.....)seviyelerinde olduğu görülmektedir. Zaman içinde serbest tüketici hakkını kullanmayan sanayi müşterilerinin oranı düşmüş ve 2016 yılı Mayıs ayını izleyen dönemde (.....)seviyelerinde seyretmiştir.

Grafik 54: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde Sanayi İkili Anlaşmalarının Sayaç Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

- (399) İkili anlaşmalar bazında bakıldığında da teşebbüsün payının sayaç bazlı pazar paylarına benzer bir seviyede gerçekleştiği görülmektedir. CK AKDENİZ'in 2015 Mayıs ayında (.....) oranındaki payı, takip eden ayda hızlı bir artış göstererek (.....) seviyesine çıkmış ve izleyen dönemde ufak dalgalanmalar haricinde değişmemiştir.

Grafik 55: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde Sanayi Serbest Tüketicilerinin Tüketim Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

¹¹⁷ (.....)

(400) Tüketim bazında bakıldığında ise teşebbüsün pazar payının 2015 yılında (.....)'e kadar ulaştığı, daha sonraki dönemde ise (.....) aralığında seyrettiği görülmektedir.

Grafik 56: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde Sanayi İkili Anlaşmalarının Tüketim Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

(401) İkili anlaşmalar baz alınarak hazırlanan veri seti üzerinden teşebbüsün pazar payına bakıldığında ise, pazar payının öncesinde dalgalı bir seyir izlemekle birlikte son iki yılda (.....) gibi yüksek bir seviyede gerçekleştiği görülmektedir.

Grafik 57: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde Toplam Serbest Tüketicilerin Sayaç Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

(402) CK AKDENİZ'in Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde sahip olduğu portföy büyüklüğü ve gücünü ortaya koymak bakımından, yukarıda yer verilen pazarlar bir bütün olarak ele alındığında ise toplam sayaç bazında aşağıdaki grafikte de görüldüğü üzere, teşebbüsün pazar payı 2014'ten bu yana (.....) altına düşmemekte ve özellikle 2017 yılının başından itibaren Mayıs ayına kadar (.....) seviyelerinde gerçekleşmektedir.

Grafik 58: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde Toplam İkili Anlaşmaların Sayaç Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

(403) Yine tüm pazarların toplamına bu kez de sayaç bazında sadece ikili anlaşmalar açısından bakıldığında ise teşebbüsün payının oldukça yüksek olduğu, Ocak-Mayıs 2015 dönemi hariç (.....) altına düşmediği görülmektedir.

Grafik 59: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde Toplam Serbest Tüketicilerin Tüketim Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

(404) Tüm pazarlardaki toplam tüketim rakamlarına bakıldığında ise CK AKDENİZ'in payının Mayıs-Temmuz 2014 dönemindeki (.....) civarındaki en düşük seviyesi haricinde genellikle (.....) aralığında seyrettiği görülmektedir.

Grafik 60: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde Toplam İkili Anlaşmaların Tüketim Bazında Dağılımı (Baz İstasyonu Hariç)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

- (405) Son olarak ikili anlaşmalar ve tüketim verilerinin bir arada değerlendirildiği durumda, CK AKDENİZ'in payının 2015 öncesinde dalgalanmakla birlikte (.....) aralığında seyrettiği görülmektedir. Aynı dönemde ise rakip tedarik şirketlerinin tek tek görelî pazar payları itibarıyla rekabetçi bir baskı oluşturmasının söz konusu dahi olmadığı anlaşılmaktadır.
- (406) Yukarıda yer verilen tüm pazar payı oranlarından yola çıkarak CK AKDENİZ'in belirlenen her bir ilgili ürün pazarında ciddi derecede yüksek paya ve dolayısıyla önemli bir güce sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, ilgili pazarlarda rakiplerin hem sayaç hem tüketim bazında paylarının yerleşik teşebbüs ile kıyaslandığında marjinal kaldığı, zaman içinde pazarın büyümesine rağmen CK AKDENİZ üzerinde rekabetçi baskı yaratacak seviyelere ulaşmaktan uzak olduğu görülmektedir.

I.6.1.2.2. Pazara Giriş Engelleri

- (407) Hâkim durum analizinin pazar payı ile birlikte önemli bir parçası da pazara giriş engellerinin varlığıdır. Fiktif bir pazarda yerleşik teşebbüsün payı %100 seviyesinde olsa bile pazara girişler önünde herhangi bir engel yok ise bu teşebbüs pazardaki ekonomik parametreleri bağımsızca belirleyemeyecek, olası bir fiyat artışı sonucu pazara giriş yapan teşebbüsler, yerleşik teşebbüs üzerinde rekabetçi bir baskı oluşturarak pazarı dengeye getirebileceklerdir.
- (408) Pazarı giriş engelleri denildiğinde ilk akla gelen husus hukuki engellerdir. Eğer pazara giriş herhangi bir lisans veya ruhsatlamaya tabi ise bu durumda hukuki giriş engellerinden bahsedilebilecektir. Yukarıda sektörel mevzuat kısmında da değinildiği üzere, elektrik perakende satış pazarına giriş önünde de bir takım hukuki engeller bulunmakta, pazarda faaliyet göstermek isteyen teşebbüsler EPDK'ya yaptıkları lisans başvurularının olumlu sonuçlanması halinde pazara girebilmektedirler. Hali hazırda lisans sahibi olan 221 firma bulunmasına rağmen aktif olarak pazarda faaliyet gösteren firma sayısı bu rakamın oldukça altındadır.
- (409) Pazar lideri veya yerleşik sağlayıcı niteliğindeki teşebbüsler faaliyet gösterdikleri sektörün yapısal özelliklerinden kaynaklanan birtakım avantajlara sahip olabilmektedirler. Mutlak ve stratejik avantajlar olarak ikiye ayırabileceğimiz ve rakiplerin yerleşik teşebbüs üzerinde yaratacağı rekabetçi baskıyı azaltan bu avantajlar, aynı zamanda pazara giriş engeli olarak da değerlendirilmektedir. Mutlak giriş engelleri olarak adlandırılan avantajlar piyasada yerleşik firmanın üretim için önem arz eden bazı girdilerin ve/veya dağıtım ağlarının kontrolünü münhasıran uhdesinde bulundurması ya da bu girdilere potansiyel teşebbüslerden daha elverişli koşullarda erişmesinden kaynaklanmaktadır. Stratejik avantajlar ise yerleşik teşebbüs ile potansiyel teşebbüs arasındaki piyasaya giriş zamanının farklılığından (erken veya geç) kaynaklanır. Yerleşik teşebbüsün önceden kapasite yatırımları yapması, bu tür avantajların klasik örneği olup literatürde ilk giren avantajı olarak adlandırılmaktadır.

- (410) Yukarıda verilen bilgiler ışığında, CK AKDENİZ'in pazardaki konumu ile ilgili olarak birbirleriyle ilintili iki önemli husus ön plana çıkmaktadır. AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ daha önceden kamu uhdesinde bulunan elektrik dağıtım şirketinin özelleştirilmesi ve hukuken ayrıştırılması sonucu faaliyete başlamışlardır. Dolayısıyla, aynı ekonomik bütünlük içinde yer alan bu iki şirket, rakiplerinin aksine ilgili coğrafi pazarda dikey bütünlük bir yapının parçası olarak var olmaktadır. Bu ise doğal olarak CK AKDENİZ'e perakende satış faaliyetleri konusunda mutlak bir avantaj olarak yansımaktadır.
- (411) Bununla bağlantılı olarak ayrıca, CK AKDENİZ, serbestleşme sürecine bütün kullanıcı portföyünü bünyesinde barındırarak başlamış olup oldukça önemli bir stratejik avantaja sahiptir. Teşebbüsün serbestleşme sürecinin en başından itibaren sahip olduğu tüketici bilgisi portföyü, kendisine, satış yapabileceği serbest tüketici hakkına sahip ya da yakın zamanda bu hakkı kazanacak tüketicilerin tüketim alışkanlıkları ve karakterleri hakkında tek tek ayrıntılı bilgi sunarak söz konusu tüketicilere tüketimlerine uygun en isabetli ve kendisi için de en karlı teklifleri hazırlamasına olanak tanımaktadır. Ayrıca söz konusu portföy, CK AKDENİZ'e satış elemanlarını doğru adres ve kişilere yönlendirme noktasında avantaj sağlamaktadır. Bunun yanında bahse konu portföy, henüz serbest tüketici limitini aşmamış olmakla birlikte, yakın zamanda öngörülen yeni limitle birlikte aşması beklenen tüketici gruplarına yönelik olarak da CK AKDENİZ'e ön hazırlık yapma fırsatı sunmaktadır. Buna mukabil söz konusu veritabanı halihazırda sadece CK AKDENİZ'in erişimine açık olup diğer tedarikçilerin böylesine stratejik bir veri setine erişmesi mümkün değildir. Bu anlamda CK AKDENİZ'in diğer tedarikçilerin sahip olmadığı ve bir oyuncunun pazarda kayda değer ölçüde varlık göstermesi için elzem olan serbest tüketici/potansiyel serbest tüketici veritabanına sahip olduğu ve bu avantajın CK AKDENİZ'in ilgili pazarlarda sahip olduğu esaslı pazar gücünü pekiştiren bir etkiye sahip olduğu değerlendirilmektedir.
- (412) Ürün veya hizmet farklılaştırmasının bulunmadığı, olabildiğince homojen bir ürün veya hizmetin konu edildiği elektriğin perakende satışı pazarlarında, yerleşik teşebbüsün sahip olduğu bilinirlik özellikle farkındalığı görece az olan mesken ve küçük ticarethane tüketicileri nezdinde önemli bir marka bağımlılığı yaratabilmektedir. Bu da pazara sonradan giren teşebbüslerin rekabet güçlerini azaltırken yerleşik teşebbüsün pazar gücünü artırmaktadır. Daha önce de değinildiği üzere, tüketicilerin CK AKDENİZ hakkındaki algıları, teşebbüsün rakiplerinden ayrışmasını sağlarken, özellikle farkındalığı görece düşük tüketicilerin tedarikçi değiştirme davranışlarını da olumsuz etkilemektedir. Bunun yanı sıra, CK AKDENİZ kamu teşebbüsü kurumsal yapısını hemen her ilçede bulunan müşteri hizmetleri merkezleri ile birlikte devralarak sürdürmekte, bu ise kendisine yine tüketici gözünde farklı bir noktada konumlanabilme imkânı sağlamaktadır. Zira kısa bir süre öncesine kadar, çok uzun yıllar boyunca her bir tüketici için elektrik enerjisi hizmetinin temini kamu tekel niteliğini haiz ve dikey bütünlük CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ bütünlüğü tarafından yerine getirilmiştir. Gerek sektörel bilgi gerekse talep taraflı piyasa aksaklıklarına değinilen bölümlerde yer verildiği üzere, elektrik enerjisi hizmetinin teminine ilişkin tedarikçi değişikliği refleksi gelişmemiş, varsayılan tedarikçi kavramının oldukça baskın niteliğini koruduğu ilgili pazarlarda, CK AKDENİZ'in sahip olduğu ticari itibar, marka değeri ve sürdürülen dikey bütünlük yapı CK AKDENİZ'e eşi olmayan bir ticari avantaj ve diğer tedarikçiler aleyhine geçiş engellerini destekleyici nitelikte koruma sağlamaktadır.

- (413) Bunun yanında, CK AKDENİZ'in yerleşik operatör olması kaynaklı, Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde sahip olduğu müşteri hizmetleri noktalarının yaygınlığı, pazarlama ve satış ağının büyüklüğü ve erişim ölçeği ile çağrı merkezi, ödeme noktası gibi tamamlayıcı ve ek hizmetlerin sunumunun yaygınlığı ve bu hizmetlere erişim imkanının üstünlüğü, CK AKDENİZ'in ilgili pazarlarda hakim durumuna ciddi derecede katkı sağlayan unsurlar olarak görülmektedir.
- (414) CK AKDENİZ'in sahip olduğu bu mutlak ve stratejik üstünlüklerin piyasaya sonradan giren teşebbüsler açısından ciddi giriş engelleri oluşturduğu değerlendirilmektedir. Şöyle ki, piyasaya nüfuz etmeye çalışan teşebbüsler, yerleşik teşebbüs olan ve halihazırda tüketicileri portföyünde bulunduran CK AKDENİZ'in aksine daha çok çaba göstermek zorunda kalmaktadırlar. Buna ek olarak kullanıcıların tedarikçi değiştirme hususunda sahip oldukları atalet, yerleşik şirkete kıyasla daha çok tutunma yatırımı yapan teşebbüslerin, bu yatırımın karşılığını beklenenden daha az verimle almaları sonucunu doğurmakta, paylarını artırmalarını zorlaştırmaktadır. Nitekim, yukarıda özellikle mesken kullanıcıları pazarında görüldüğü üzere, sayıları onlarla ifade edilen rakip şirketlerin son üç yıl içinde pazardan alabildikleri pay kayda değer bir seviyeye ulaşmamıştır.

I.6.1.2.3. Alıcı Gücü

- (415) Hakim durum analizinde, piyasada yerleşik teşebbüsün pazar gücünü değerlendirmeye yarayan diğer bir önemli gösterge ise alıcı gücüdür. Teorik olarak, pazara giriş engellerinin bulunduğu bir durumda eğer alıcılar önemli bir alım gücüne sahip ise yerleşik teşebbüs yüksek pazar payına sahip olsa bile, başta fiyat olmak üzere ekonomik parametreleri belirleyemeyebilecek, alıcıların yarattığı rekabetçi baskı teşebbüsün pazar gücünü dengeleyebilecektir.
- (416) Alıcı gücünün belirlenmesinde piyasanın alıcı tarafındaki ekonomik birimlerin alım yaptıkları miktar ve bu miktarın yerleşik teşebbüsün satışları içindeki yeri önemlidir. Bu bağlamda ilgili pazarlar özelinde CK AKDENİZ'den elektrik tedarik eden tüketiciler incelendiğinde, nihai tüketicilerden oluşan mesken kullanıcıları pazarı oldukça atomize görülmektedir. Piyasanın bu yapısı ticarethane ve sanayi pazarlarında görece değişse de yine de CK AKDENİZ üzerinde rekabetçi baskı yaratacak büyüklükte bir alıcının veya alım gücünün mevcut bulunduğunu söylemek mümkün görünmemektedir.

Tablo 1: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde CK AKDENİZ'in Ticarethane Grubu Tüketicilerinin Toplam Ticarethane Tüketim Miktarı İçindeki Payı

Tüketici	Toplam Tüketim İçindeki Pay (%)
(.....)	(.....)
(.....)	(.....)
(.....)	(.....)
(.....)	(.....)
(.....)	(.....)

Tablo 2: Akdeniz Elektrik Dağıtım Bölgesinde CK AKDENİZ'in Sanayi Grubu Tüketicilerin Toplam Sanayi Tüketim Miktarı İçindeki Payı

Tüketici	Toplam Tüketim İçindeki Pay (%)
(.....)	(.....)
(.....)	(.....)
(.....)	(.....)
(.....)	(.....)
(.....)	(.....)

- (417) Yukarıda yer verilen analiz ve değerlendirmeler neticesinde, CK AKDENİZ'in yukarıda ilgili coğrafi pazar olarak tanımlanan Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde, "dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış", "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ve "mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ilgili pazarlarında hâkim durumda olduğu sonucuna varılmıştır.
- (418) İşbu dosya kapsamında CK AKDENİZ'in ilgili pazarlardaki konumunu değerlendirirken değinilmesi gereken diğer bir husus, serbest olmayan tüketicilerin oluşturduğu pazardaki durumudur. Lisans Yönetmeliği'nin 34. maddesi ikinci bendi (a) fıkrası kapsamında ilgili dağıtım bölgesinde serbest olmayan tüketicilere satış yapma hakkına münhasıran GTŞ sahiptir. Bu düzenleme çerçevesinde dağıtım bölgesi içerisinde bahse konu bu tüketicilere perakende elektrik satışı yalnızca CK AKDENİZ tarafından yapılmakta olup, şirket pazarda %100 pay ile tekel konumundadır. Dolayısıyla, CK AKDENİZ serbest olmayan tüketici pazarında hakim durumda bulunmaktadır. Aşağıda CK AKDENİZ'in bu portföyünde bulunan sayaç dolayısıyla tüketici sayılarına ve tüketim miktarlarına aylık bazda yer verilmektedir.

Grafik 61: CK AKDENİZ Portföyünde Yer Alan Serbest Olmayan Tüketicilerin Sayaç Sayısı

(.....TİCARİ SIR.....)

Grafik 62: CK AKDENİZ Portföyünde Yer alan Serbest Olmayan Tüketicilerin Tüketim Miktarı (mWh)

(.....TİCARİ SIR.....)

1.6.2. 4054 sayılı Kanun'un 6. Maddesi Kapsamında Kötüye Kullanma Değerlendirmesi

1.6.2.1. Hakim Durumun Kötüye Kullanılması ve Elektrik Sektöründeki Yansımaları

- (419) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında; "Bir veya birden fazla teşebbüsün ülkenin bütününde ya da bir bölümünde bir mal veya hizmet piyasasındaki hâkim durumunu tek başına yahut başkaları ile yapacağı anlaşmalar ya da birlikte davranışlar ile kötüye kullanması hukuka aykırı ve yasaktır."

- (420) Madde kapsamında hâkim durumun kötüye kullanılmasına örnek haller sayılmaktadır. Bu kapsamda (a) bendinde, “*Ticarî faaliyet alanına başka bir teşebbüsün girmesine doğrudan veya dolaylı olarak engel olunması ya da rakiplerin piyasadaki faaliyetlerinin zorlaştırılmasını amaçlayan eylemler*”; d) bendinde, “*Belirli bir piyasadaki hâkimiyetin yaratmış olduğu finansal, teknolojik ve ticarî avantajlardan yararlanarak başka bir mal veya hizmet piyasasındaki rekabet koşullarını bozmayı amaçlayan eylemler ve e) bendinde de, “Tüketicinin zararına olarak üretimin, pazarlamanın ya da teknik gelişmenin kısıtlanması” hâkim durumun kötüye kullanılmasına örnek hallerdendir.*
- (421) Hâkim durumun kötüye kullanılması, tüketicilerin zararına olacak şekilde, hâkim durumdaki teşebbüsün pazar gücünü artırmaya ya da korumaya yönelik dışlayıcı ya da diğer stratejik davranışlarını ifade etmektedir.¹¹⁸ Avrupa Birliği Adalet Divanı *Hoffmann-La Roche*¹¹⁹ kararında yer verdiği kötüye kullanma tanımını, *Post Danmark A/S*¹²⁰ kararında yeniden kaleme almış ve hâkim durumun kötüye kullanılmasını düzenleyen 102. maddenin kapsamını belirlemiştir. Buna göre söz konusu madde, “*özellikle hâkim durumdaki teşebbüsün, normal rekabetin cereyan ettiği pazarlarda faaliyet gösteren ticari aktörlerin uygulamalarından ayrılacak şekilde farklı yöntemlere başvurmak suretiyle ve tüketicilerin zararına yol açacak şekilde, pazardaki mevcut rekabet düzeyinin sürdürülmesini ya da daha da artmasını engelleyen davranışlarını kapsar.*”
- (422) Komisyon’un “102. Maddeyi Hâkim Durumdaki Teşebbüslerin Dışlayıcı Kötüye Kullanmalarına Uygulamasındaki Önceliklerine İlişkin Kılavuz”da (AB Rehber), dışlayıcı kötüye kullanma, rekabet karşıtı kapama olarak da adlandırılmıştır. İlgili kavram hâkim durumdaki teşebbüsün davranışları sonucunda mevcut ya da potansiyel rakiplerin pazara etkin bir şekilde girişlerinin güçleştirdiği ya da engellendiği ve böylelikle tüketicilerin zararına olacak şekilde hâkim durumdaki teşebbüsün daha yüksek fiyatlardan mal veya hizmet sunmaya devam ettiği durum olarak tarif edilmiştir.¹²¹ Kötüye kullanma fiyat artışı, ürün kalitesinde ve yenilik düzeyinde düşüş, mal ve hizmet çeşitliliğinde azalış gibi tüketici refahına zarar verebilecek sonuçlar doğurabilmektedir.¹²² Dışlayıcı kötüye kullanma, pazarın rakiplere kapatılması ya da rakiplerin marjinalize edilmesi suretiyle ya hâkim durumdaki teşebbüsün ya da rakiplerin ya da her ikisinin üretimlerinin kısıtlanması durumlarını içermektedir. Buradaki temel endişe, rakiplerin üretiminin yasaya aykırı olarak sınırlandırılmasının, söz konusu rakiplerin, rekabetin oluşması için önemli olması durumunda, nihai tüketicilere ürün veya hizmet sunumunun gerçekleştiği ilgili pazarda rekabetin bozulmasına neden olmasıdır. Bu tür kötüye kullanmalar, hâkim durumdaki teşebbüsün kendisine rakip olan teşebbüslere yönelik davranışları sonucunda rakiplerin piyasadaki dışlanmasına neden olabileceği gibi hâkim durumdaki teşebbüsün kendisiyle rekabet içerisinde bulunmayan müşterilerine yönelik olan davranışları sonucunda alt pazardaki teşebbüslerin bir kısmının pazardan dışlanmasına da yol açabilmektedir.¹²³

¹¹⁸ O’Donoghue R. and Paddilla J. (2013), The Law and Economics of Article 102 TFEU, s. 214.

¹¹⁹ Case 85/76, Hoffmann-La Roche & Co AG v. Commission [1979], ECR 461, para. 91.

¹²⁰ Case C-209/10, Post Danmark A/S v Konkurrenceradet, [2012] ECR I-nyr, para. 24.

¹²¹ Agk., para. 19.

¹²² Kılavuz.

¹²³ A.g.k., para. 23.

- (423) Hâkim durumdaki bir teşebbüsün rakiplerine pazarı kapatması ya da rakiplerini marjinalize etmesi sadece pek de kârlı olmayan fiyat indirimleri, koşullu fiyatlandırmalar ya da birtakım münhasırlık teşvikleri gibi fiyat-ilişkili davranışlar yoluyla gerçekleşmemekte, aynı zamanda fiyat-ilişkili olmayan ve esasen tüketicilerin zararına olacak şekilde rakibin maliyetlerini artırma amacındaki stratejiler ve bu stratejilere dayanan uygulamalar yoluyla da gerçekleşebilmektedir. Çarpıcı örneğini rakibin faaliyet merkezinin fiilen çalışamaz hale getirecek ve hatta adli vaka kapsamına da girebilecek doğrudan eylemlerin oluşturabileceği bu tip kötüye kullanma hallerine ilişkin daha normal örnekler olarak temelde sadece rakipleri yıldırmaya ve maliyetlerini artırmaya yönelik olarak açılan caydırıcı davalar, ürünün nihai kullanımına yönelik yıkıcı saikli tasarım değişiklikleri, kötüye kullanma amaçlı standart değişiklikleri ve rakiplerin ürün veya hizmet sunumunu engelleyici ya da geciktirici, düzenlemeye tabi sektörlerde yürürlükteki prosedürlerin kötüye kullanımı sayılabilir.¹²⁴ Söz konusu yöntemlerin sayısız şekilde gerçekleşebilmesi mümkün olmakla birlikte, hepsinin ortak özelliği, rekabet karşıtı bir şekilde rakibin üretiminin sınırlandırılması ya da engellenmesine yol açmalarıdır.
- (424) Öğretide bu nitelikteki kötüye kullanma davranışları “*fiyat-ilişkili olmayan yıkıcı davranışlar*”, “*rakibin maliyetlerini artıran stratejiler*” veya “*ucuz dışlama*” olarak da adlandırılmaktadır. Genellikle yıkıcı fiyatlama, fiyat sıkıştırması, indirim sistemleri ve caydırıcı davalar gibi kötüye kullanma sayılabilecek hallerin hâkim durumdaki teşebbüse kayda değer maliyetlere yol açabileceği dikkate alındığında, hâkim durumdaki teşebbüsün yarattığı yapay giriş engelleri aracılığıyla, fazladan operasyonel pek bir maliyet yüklenmeden rakiplerin pazara giriş yapmasının ya da pazara nüfuz edebilmesinin önünü tıkamak suretiyle rakipler için ciddi maliyetlere yol açan eylemler ucuz kötüye kullanma olarak tanımlanabilecektir. Söz konusu kötüye kullanma halleri, kapsayıcı olması bakımından “*fiyat-ilişkili olmayan dışlayıcı kötüye kullanma*” olarak da tanımlanabilmektedir. Buna mukabil, hâkim durumdaki teşebbüs, örneğin, düzenlemeye tabi sektörlerde prosedürlerin ve sahip olduğu dikey bütünleşik yapının tüm avantajlarını kullanarak haksız bir şekilde mevcut konumunu koruyacak ve kendisini rakiplerden gelecek rekabetten izole edebilecektir.
- (425) Bunun yanında, AB Rehberi’nde hâkim durumdaki teşebbüsün yıkıcı fiyatlama, münhasır anlaşmalar gibi zarar teorisi bağlamında çeşitli muhtemel kötüye kullanma davranışlarına ve söz konusu davranışların nasıl analiz edileceğine dair açıklamalara yer verilmesine ek olarak belli bir davranış/uygulama tipinin, karakteristik itibarıyla herhangi bir ek analiz yapmaya ihtiyaç duyulmaksızın, muhakkak bir kötüye kullanma olarak değerlendirileceği belirtilmiştir. Buna göre, “*Eğer davranış sadece rekabetin önünde engel teşkil ediyor ve herhangi bir etkinliğe yol açmıyorsa, söz konusu davranışın rekabet karşıtı olduğu sonucuna varılabilir. Böyle bir durum, örneğin, hâkim durumdaki teşebbüs tarafından müşterilerin, rakip teşebbüslerin ürün veya hizmetlerini denemesine engel olunması ya da müşterilerine rakiplerin ürün veya hizmetlerini denememeleri karşılığında finansal teşvikler sağlanması veya bir dağıtıcıya ya da müşteriye rakibin ürün veya hizmetlerinin tanıtımının geciktirilmesi karşılığında çeşitli şekillerde ödeme yapılması hallerinde gerçekleşir.*”¹²⁵

¹²⁴ O’Donoghue R. and Paddilla J. (2013), *The Law and Economics of Article 102 TFEU*, s. 644.

¹²⁵ AB Rehberi, para. 22.

- (426) Hâkim durumdaki teşebbüsün, rakiplerin pazara giriş yapmasını ya da nüfuz etmesini önlemesinin en etkin yollarından birisi, işleyen rekabetin geçerli olduğu bir pazarda bulunmayan, yapay giriş engelleri yaratmaktır. Hâkim durumdaki teşebbüs, doğrudan tüketicilerin geçiş maliyetlerini artırarak yapay giriş engelleri yaratıp rakiplerin maliyetlerini yükseltebilir. Teşebbüslerin kasıtlı davranışları sonucu ortaya çıkan ya da büyüklüğü belirlenen geçiş maliyetleri yapay geçiş maliyetleridir. Müşterilerin yeni bir sağlayıcıya geçme aşamasında karşılaştığı, o sağlayıcının mal ya da hizmetlerine ödeyeceği fiyatın dışında kalan her türlü maliyet geçiş maliyeti olarak adlandırılmaktadır.¹²⁶ Sağlayıcı değiştirmede karşılaşılan işlem maliyetleri özellikle, müşterinin geçiş işlemini gerçekleştirebilmesi için rakip firmalar hakkında bilgi toplaması ve yeni bir firmayla çalışmaya başlamak amacıyla bazı bilgi ve belgeleri sağlamanın gerektiği perakende elektrik ve gaz hizmetleri ile GSM hizmetleri pazarlarında ve abonelik içeren diğer pazarlarda sıklıkla ortaya çıkmaktadır.¹²⁷ Ayrıca, ilgili pazarda faaliyette bulunan teşebbüslerin fiyat ve performanslarını ortak bir düzlemde karşılaştırmanın görece zor olduğu pazarlarda da müşteriler sağlayıcı değiştirmede daha yüksek geçiş maliyetleri ile karşılaşmaktadırlar.
- (427) Söz konusu durum, elektrik dağıtım ve perakende satış pazarında dikey bütünleşik bir yapıda bulunan hâkim durumdaki teşebbüsün, alt pazara yönelik ayrımcı uygulamalarının olduğu hallerde, tüketiciler nezdinde şeffaf bir fiyat-hizmet karşılaştırmasının yapılabilmesinin de önüne geçmektedir. Hâkim durumdaki teşebbüs, özellikle rakiplerine geçiş yapma girişiminde bulunan veya bulunması muhtemel müşterilerini hedef alarak söz konusu müşterilerin, kendisiyle iş yapmaya devam etmesini teşvik edici seçici indirimler veya farklı faydalar sağlayarak müşteriler nezdinde tedarikçi değiştirmenin önündeki geçiş maliyetlerini finansal zeminde artırabilir. Bunun yanında aynı teşebbüs, bahse konu müşteriler henüz alternatif sağlayıcılara geçiş yapmaya yönelik kendi inisiyatifleri ile harekete geçmeden önce de o müşterileri görünüşte pazarın rekabete açık segmentinde ama kendi portföyünde tutabilir ve böylece o müşterilerin açık rızalarını arama koşulunu dolanmak suretiyle geçiş maliyetlerini finansal olmayan temelde de artırabilirler. Böyle bir durum, müşteriler için hem daha önce var olmayan geçiş maliyetlerinin yaratılmasına hem de müşterilerin fiyata veya rekabetin diğer parametrelerine daha az duyarlı hale gelmesine yol açabilir. Dolayısıyla daha önce müşteri gözünde özellikle elektrik, gaz gibi pazarlar bakımından farksız olan ürün veya hizmetleri farklılaştırıp rakip ürün veya hizmetler arasındaki ikame edilebilirlik derecesini önemli ölçüde zayıflatabilir. Yüksek geçiş maliyetleri, özellikle yeni bir firmanın pazarda faaliyet göstermesinin, yerleşik firmanın kilitlenmiş müşterilerini elde etmesine bağlı olduğu durumlarda giriş engeli yaratabilir. Elektrik perakende satışı gibi özellikle şebeke endüstrilerinin söz konusu olduğu pazarlarda eski müşterilerin bu şekilde fiyata daha az duyarlı hale getirilerek kilitlenmesi, pazardaki rekabetin seviyesini azaltabilir. Sonuç olarak hem yeni hem de eski müşteriler için fiyatlar, geçiş maliyetinin olmadığı bir pazara kıyasla daha yüksek düzeyde gerçekleşebilir. Rekabet parametrelerinin oldukça sınırlı olduğu, düzenli ve eksiksiz hizmet sunumunun sağlandığı varsayımı altında rekabetin asli unsurunun fiyat olduğu elektrik perakende satış pazarında, tüketicilerin söz konusu kötüye kullanma davranışları yoluyla fiyata duyarsız hale getirilmesi, esasen rekabet hukukunun öncelikli endişesi olan

¹²⁶ ONUKLU N. N. (2007), "Geçiş Maliyetlerinin Firma Davranışı ve Pazar Üzerindeki Etkileri – Ardıl Pazarda Pazar Gücü", Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezleri Serisi, Rekabet Kurumu, Ankara, s. 3.

¹²⁷ Agk. S. 4.

ve bir pazardaki rekabetin işlemlerini sağlayan tüketici hâkimiyetinin işlevsiz hale getirilmesi anlamına gelmektedir.

- (428) Bu bağlamda dağıtım özelleştirmelerine ilişkin yakın tarihli Kurul kararlarında¹²⁸, enerji sektöründeki serbestleşme sürecinde, perakende satış rekabetinin oluşturulmasının önemi vurgulanmış ve gerek elektrik gerekse doğal gaz piyasası bakımından, müşterilerin, yerleşik sağlayıcıya rakip tedarikçilere geçiş maliyetlerinin, perakende satış rekabetinin önündeki en büyük engel olduğu belirtilmiştir. Söz konusu geçiş maliyetlerinin detaylı biçimde açıklandığı kararlarda; ülke örneklerinde, yerleşik dikey bütünleşik dağıtım şirketlerinin perakende satış pazarındaki payının, serbestleşmenin ardından büyük ölçüde korunduğu ve pazara yeni giriş yapan rakip şirketlerin oldukça düşük pazar payları elde edebildiği ortaya konulmuştur.
- (429) Serbest tüketici limitinin üzerinde elektrik tüketimine sahip bulunan sanayi tesisleri ve ticarethaneler gibi büyük tüketiciler bakımından enerji maliyeti, işletme maliyetlerinin çok önemli bir bölümünü oluşturduğundan, söz konusu tüketicilerin elektrik fiyatlarına duyarlılığı daha yüksektir ve dolayısıyla tedarikçi değiştirme eğilimleri daha fazladır. Bununla birlikte, tedarikçi değiştirme oranları hanehalkı ve diğer küçük tüketicilere oranla daha yüksek olan büyük tüketiciler de küçük tüketicilere benzer şekilde geçiş maliyetleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Söz konusu tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerinin önündeki en büyük engel dağıtım şirketinin, tedarikçi değiştirmeleri halinde kendilerine, dağıtım şirketinin müşterilerinden farklı davranma ihtimali ya da bu yöndeki bir algıdır. Bu noktada ortaya çıkan sorun ise tüketicilerin karşılaştıkları geçiş maliyetleridir. Serbest tüketici limitinin düşürülmesinin, elektrik piyasasında rekabetin sağlanması konusunda tek başına bir anlam ifade etmediği ve asıl olanın, tüketicilerin tedarikçilerini fiilen ne kadar değiştirebildiği göz önüne alındığında, dağıtım ve perakende satış pazarlarında dikey bütünleşik yapı içinde faaliyet gösteren yerleşik sağlayıcının tüketicilerin tedarikçilerini seçme özgürlüğünü olumsuz etkileyen davranış ve uygulamalarının, rekabetin sağlanması ve korunması bakımından ne kadar büyük risk taşıdığı da ortaya çıkmaktadır.
- (430) Hukuki ayrıştırmaya karşın dağıtım ve perakende şirketlerinin aynı ekonomik bütünlük altında faaliyet göstermesi, sektörel düzenlemeler ne kadar sıkı olursa olsun, dağıtım biriminin çıkar çatışması ve ayrımcılık yapma güdüsünü tümüyle ortadan kaldıramayacak ve öncül düzenlemelerin getirdiği önlemler ahlaki tehlike (*moral hazard*) durumunun gerçekleşmesiyle dolanılabilecek ve dağıtım pazarındaki hâkim durumun kötüye kullanılması bir risk olarak devam edecektir. Bu çerçevede, dağıtım şirketlerinin, dağıtım faaliyetindeki tekel konumlarını kullanarak üretim, toptan ve perakende satış faaliyetlerindeki rekabeti bozmaya yönelik davranış ve uygulamalar içinde olup olmadıklarının, rekabet hukuku kapsamında denetimine ihtiyaç duyulmaktadır.

¹²⁸ Bkz. 16.12.2010 tarih, 10-78/1643-608 ve 10-78/1645-609 sayılı; 08.04.2010 tarih, 10-29/437-163 ve 10-29/440-166 sayılı; 11.03.2010 tarih, 10-22/296-106, 10-22/297-107 ve 10-22/298-108 sayılı 03.03.2011 tarih ve 11-12/240-77 sayılı Kurul kararları.

- (431) Halihazırda tüketicilerin çok önemli bir kısmı, özelleştirme ve serbestleşme öncesi dönemden gelen alışkanlıkla yerleşik ve dikey bütünleşik sağlayıcıları tek gerçek ve muteber sağlayıcı olarak görmektedirler. Bu nedenle yerleşik sağlayıcılar tarafından yaratılan herhangi bir yapay giriş engeli piyasanın rekabete gerçek anlamda açılmasını çok daha güçleştirecektir. Serbest tüketici limitinin kademeli ve sürekli biçimde düşürülmesi sonucunda, hanehalkı dahil olmak üzere küçük tüketicilerin tamamı serbest tüketici statüsünde olacaktır ve rekabetin cereyan edeceği efektif alan en geniş ölçeğe kavuşacaktır. Bu noktaya gelmeden önce, tüketiciler nezdinde perakende satış piyasasının rekabet karşıtı unsurlardan azami surette arındırılması hayati önem arz etmektedir. Zira elektrik tüketim düzeyi düştükçe bir tüketici için dağıtım şirketinden başka bir tedarikçiye geçiş maliyetleri daha yüksek olmakta ve dolayısıyla söz konusu tüketicilerin tedarikçi değiştirme oranları oldukça düşük seviyelerde kalmaktadır.
- (432) Nitekim bu hususlara, elektrik dağıtım özelleştirmelerine ilişkin geçmiş tarihli Kurul kararlarında ayrıntılı biçimde yer verilmiştir¹²⁹:

“Esas itibarıyla, hanehalkına yönelik elektrik arzında rekabetçi yapıyı etkileyen dört unsur ön plana çıkmaktadır¹³⁰:

- 1. Piyasanın açılması ve tüketicinin sağlayıcısını değiştirme fırsatı, firmaların fiyatlandırma stratejilerini belirlerken, geçiş maliyetlerinden dolayı, yeni müşteri kapmak ya da müşteri sadakati yaratmak arasında tercih yapmak durumunda kalmasına neden olmaktadır.*
- 2. Elektrik arzı, kalite bakımından homojen bir üründür, bu nedenle fiyat farklılaşması dışında ürün farklılaştırması zordur.*
- 3. Piyasa, abonelik sistemine dayanmaktadır, bu nedenle bir müşterinin aynı anda iki farklı sağlayıcıdan hizmet alması söz konusu değildir.*
- 4. Piyasa doyumluğa ulaşmıştır ve talepteki artış oldukça azdır. Bu yapı içerisinde müşterilerin, yerleşik dağıtım firmaları tarafından bağlanmış olması nedeniyle diğer firmaların yeni müşteriler bularak piyasaya girmesinin maliyeti artmaktadır.*

Türkiye tecrübesinde, elektrik bölgeleri henüz özelleştirme aşamasında olup, geçiş dönemi boyunca dağıtım firmalarının hanehalkına münhasıran satış yapacakları görülmektedir. Bu nedenle, her ne kadar mevzuat ve pazar yapısı bakımından birebir aynı olmasa da, özellikle Avrupa Birliği üyesi ülkelerde yaşanan serbestleşme tecrübeleri, devam eden özelleştirme sürecinde dikkat edilmesi gereken noktalar bakımından yol gösterici nitelikte olmaktadır.

*Elektrik ve doğal gaz perakende satışları kapsamında, özellikle hanehalkı ve küçük müşterilere yönelik satışlar yönünden, söz konusu tüketicilerin sağlayıcılarını değiştirmesine yönelik **geçiş maliyetlerinin** rekabetin oluşturulmasında en büyük engeli oluşturduğu görülmektedir. Bu pazarlarda ortaya çıkan ana geçiş maliyetleri, önem sırasına göre; işlem maliyetleri, araştırma maliyetleri, sözleşmeden doğan maliyetler ve psikolojik maliyetlerdir. Bunlarla ilgili kısa açıklamalara aşağıda yer verilmiştir:*

¹²⁹ Bkz. 16.12.2010 tarih ve 10-78/1645-609 sayılı karar.

¹³⁰ DEFEUILLEY C., Mollard M., The Dynamic of Competition in Presence of Switching Cost. The Case of British Gas (1997-2007), Arsen Working Paper, 2008.

İşlem maliyeti: Sağlayıcı değiştirme sürecinde müşterinin yeni bir sağlayıcı bulması ve bu yeni sağlayıcı ile anlaşması gerekmektedir. Ülke uygulamaları çeşitlilik göstermekle birlikte, genellikle, tüketicinin bu süreçte dikkate alması gereken yasal süreler bulunmaktadır. Bunun yanında, geçiş esnasında yanlış faturalama ve düşük hizmet kalitesi ortaya çıkabilmektedir.

Araştırma maliyeti: Bu maliyetler, bölgesinde etkinlik gösteren sağlayıcıları belirleme, fiyat alma, ödeme çeşitlerini ve tasarruf miktarlarını hesaplama sırasında müşterinin katlandığı mali olmayan maliyetlerdir. Öte yandan müşterinin, aynı anda hem elektrik hem de gaz tüketicisi olduğu dikkate alındığında, aynı işlemleri her bir ürün için ayrı ayrı yaptıktan sonra bunları farklı sağlayıcılardan mı, yoksa tek sağlayıcıdan mı alacağına karar vermesi gerekmektedir.

Sözleşmesel geçiş maliyetleri: Bazı sağlayıcılar, yapılan indirim karşılığı sözleşmenin geçerli olduğu sabit bir süre tayin edebilmektedirler. Böyle bir sözleşmeye taraf olan müşterinin yeni bir sağlayıcıya geçmesi halinde, mevcut sözleşmesini süresinden önce iptal ettiği için belirli bir ceza ödemesi söz konusu olabilmektedir.

Psikolojik maliyetler: Piyasaların serbestleştirilmesinden önce yerleşik şirketlerden alım yapan müşteriler, sunulan hizmetlerden memnun olabilirler ve bu durum sağlayıcı değiştirme isteğini azaltırken, bununla ilgili algılanan riskleri yükseltebilir.

Yukarıda açıklandığı gibi, geçiş maliyetleri, serbestleşme sonrasında bölgedeki müşteri portföyünün tamamını devralan görevli şirketlere belirli bir pazar gücü sağlamaktadır. Öte yandan, bölgelerine yeni giriş yapacak şirketlere karşı görevli şirketlere rekabet avantajı sağlayan diğer bazı hususlar da bulunmaktadır. İlk olarak, görevli şirket, bölgesinde, uzun süre tekel olmasından kaynaklanan bir marka tanınmışlığına sahiptir. Aynı şekilde, dağıtım alt yapısını elinde tutan görevli şirketin, bölgedeki müşteriler ile doğrudan ilişkisi bulunmaktadır. Bu ise, pazarlama konusunda görevli şirkete önemli bir avantaj sağlamaktadır. Şöyle ki, yeni bağlantı, rutin kontroller veya acil durumlar gibi nedenlerle görevli şirket müşteri ile direkt temas kurabilmektedir. Bu da şirketin, bölgede müşteri ile birebir iletişim kuran çok sayıda teknik eleman ve satış elemanı bulundurması sonucunu doğurmaktadır. Ek olarak, görevli şirket, gerek geçmişteki tekel konumu, gerekse dağıtım sistemini yönetmesi nedeniyle bölgesindeki müşterilerin tüketim profilleri ve finansal riski gibi önemli bilgilere sahip olmaktadır¹³¹. Buna karşılık, bölgeye yeni girecek şirketin marka tanınmışlığının olmadığı, müşteri ile iletişim kurmakta zorluklarla karşılaşacağı ve etkin bir pazarlama faaliyeti için çok sayıda eleman bulundurmada zorunda kalacağı hususları dikkate alındığında, görevli şirketlerin, bölgelerinde önemli rekabetçi avantajlara sahip olduğu ve bu bölgelere giriş engellerinin yüksek olduğu görülmektedir. Nitekim İngiliz gaz pazarına ilişkin yapılan bir araştırmada, bölgeye yeni giren bir firmanın ilave her bir abone kazanımı için 50-60 sterlin maliyete katlanması gerektiğini göstermektedir. Müşterinin daha sonra tekrar sağlayıcı değiştirebileceği dikkate alındığında, yeni giren şirketin katlandığı bu maliyetin geri dönüşünde riskler bulunmaktadır.”

¹³¹ Bkz. ENI/EDP/GDP birleşme kararı C.3440.

- (433) Bölgelerinde dağıtım faaliyeti bakımından tekel olan ve faaliyete başladıkları anda elektrik satışı bakımından %100'e yakın pazar payına sahip bulunan GTŞ'ler, elektriğin satışı faaliyetindeki pazar paylarını korumak amacıyla fiyat ve hizmet kalitesi gibi esaslı unsurlar üzerinden kötüye kullanma sayılmayan rekabetçi davranışlarda bulunmak yerine, hem dağıtım hem perakende faaliyetindeki hâkim durumlarından kaynaklı avantajları kanuna aykırı şekilde kullanma yoluna gidebilmektedirler.
- (434) Elektrik hizmeti niteliği gereği diğer mal ve hizmet piyasalarından ayrılarak pek çok yönden özellikli ve hassas bir karakter arz etmektedir. Toplumların kalkınma düzeylerinin tespitinde elektriğe erişim, kesintisiz elektriğe erişim, ucuz ve kaliteli elektriğe erişim endeksleri kullanılmaktadır. Aynı zamanda bir kamu malı niteliğinde olan elektrik enerjisi hizmeti, modern hayatta günlük yaşamın akışının sorunsuz şekilde işlenmesini tesis eden en öncelikli hizmetlerden birisidir. Elektrik sanayi, ticarethane ve tarım alanları gibi üretim birimleri için önemli bir maliyet girdisi oluştururken mesken ve diğer yerleşim birimleri için şebeke suyunun sağlanması ile beraber tüketicilerin düzenli olarak bütçelerinden pay ayırdıkları en temel tüketim hizmetlerinin başında gelmektedir. Bu anlamda elektrik hizmetleri sıradan bir tüketim hizmeti değil, medeni bir toplumun işleyişi için hem üretim hem de tüketim birimlerinin her segmentinin bağımlı olduğu bir hizmettir. Elektrik hizmetinin sürekliliğinin toplumun her kesimi için bir zorunluluk arz ettiği günümüzde, sağlayıcı değiştirme eğilimlerinin halihazırda oldukça katı olduğu elektrik perakende satış pazarında gerek tüketicilerin farklı tedarikçilere geçişi yönünde hareket etmelerini caydırıcı uygulamalar, gerekse mevcut geçiş maliyetlerini herhangi bir açıdan artırmaya yönelik uygulamalar bu piyasa bakımından algılanan geçiş maliyetlerini telafisi mümkün olmayan yapıya dönüştürebilecektir. Tedarikçi değişimi önünde yaratılan yahut artırılan her türlü geçiş maliyeti, tüketicilerin rakip tedarikçileri karşılaştırmasını önleyecek, tedarikçi değiştirme hakkına sahip olup geçiş yapma niyetinde olan tüketicileri ataletle sevk edebilecektir. Öte yandan elektrik hizmeti bakımından tüketicilerin diğer mal ve hizmet piyasalarındaki benzer şekilde taleplerini belli bir süre ertelemeleri, yerleşik sağlayıcı tarafından oluşturulan yapay geçiş engellerinin aşılmasını beklemeleri ve birtakım teşebbüsleri terbiye edici davranışlarda bulunabilme gücü ve sabrı bulunmamaktadır. Bu durum elektrik piyasası bakımından tüketicilere getirilen en ufak yapay geçiş maliyetlerinin bile müşteriler bakımından katlanılamaz nitelikte olmasına yol açmakta, farklı tedarikçiye geçiş eğilimi olabilecek müşterileri diğer mal ve hizmet piyasalarına göre çok daha kolay ve hızlı bir şekilde yıldırma ve müşterileri yerleşik sağlayıcıya kilitlemektedir.
- (435) Hâkim durumdaki teşebbüslerin kötüye kullanma davranışı yoluyla piyasada rekabeti bozması, halen serbestleşme ve rekabete açılma sürecinde bulunan perakende elektrik piyasası bakımından daha da büyük risk taşımaktadır. Nitekim dağıtım şirketleri ve yerleşik sağlayıcıların, tüketicilerin tedarikçi değiştirme serbestisini doğrudan ya da dolaylı şekilde olumsuz etkileyecek her türlü davranış ve uygulamalarının ortadan kaldırılması ve önlenmesi, rekabetçi bir elektrik piyasasının tesisi bakımından kritik önem taşımaktadır.

I.6.2.2. Hâkim Durumun Kötüye Kullanılmasında Dikkate Alınan Faktörler

- (436) Kılavuz'da Kurul'un, rekabet karşıtı piyasa kapamanın varlığını incelerken genel anlamda dikkate alacağı hususlara yer verilmiş ve söz konusu hususlara atfedilecek önemin olay bazında ve incelenen davranışın niteliğine göre değişebileceği belirtilmiştir. Söz konusu hususlardan ilk ikisi hâkim durumdaki teşebbüsün ve rakiplerinin ilgili pazarlardaki konumu olup Kılavuz'da hâkim durum ne kadar güçlü olursa kötüye kullanmaya konu davranışın rekabet karşıtı piyasa kapama etkisinin veya ihtimalinin o kadar yüksek olacağı belirtilmiştir. İşbu soruşturmaya konu ilgili pazarlar itibarıyla hakkında soruşturma yürütülen teşebbüs yalnız perakende elektrik pazarındaki faaliyetler için zorunlu nitelikteki üst pazar faaliyetlerinde tekel konumunda olmayıp aynı zamanda perakende elektrik alt pazarında da baskın derecede bir hâkim duruma sahip bulunmaktadır. Dikey bütünleşik yapının sağladığı bu çifte baskın hâkim durumun varlığı, piyasayı kapayıcı nitelikteki eylemlerin etkisini artırmaktadır. Öte yandan, hâkim durumdaki teşebbüsün rakiplerinin konumu ve herhangi bir rekabetçi baskı yaratma kapasitelerinin olup olmaması veya rakiplerin hâkim durumdaki teşebbüsün davranışını etkisiz kılacak şekilde karşı stratejiler geliştirmelerinin muhtemel olup olmadığı da dikkate alınması gereken hususlardır. Taraf teşebbüsün ilgili pazarlarda sahip olduğu baskın hakim durum ve buna mukabil rakiplerin deyim yerindeyse atomize niteliği ve toplu halde dahi gösterdiği cılız yapı da pazarı kapamaya yönelik eylemlere karşı olarak rakiplerin geliştirebileceği karşı eylemler için bir alan bırakmamaktadır.
- (437) Kılavuz'da yer verilen üçüncü husus, ilgili pazardaki koşullardır. Söz konusu koşullara ilgili pazar, sektörel çerçeve, hâkim durum analizi ve talep taraflı aksaklıklara ilişkin yukarıdaki bölümlerde değinilmiş ve söz konusu değerlendirmeler bağlamında pazara giriş ve pazardaki büyüme engellerinin, değerlendirmeye konu kötüye kullanma eylemlerinin de etkisiyle beraber yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Bu durum incelenen davranış ve uygulamaların piyasayı kapatması ihtimalini artırmaktadır. Zira ölçek ekonomilerinin varlığı halinde hâkim durumdaki teşebbüsün ilgili pazarın önemli bir bölümünü kapatması, rakiplerin pazara girmelerini ya da pazarda kalmalarını zorlaştırabilecektir. Benzer şekilde kötüye kullanma davranışı, hâkim durumdaki teşebbüsün şebeke etkilerinin bulunduğu bir pazarı kendi lehine ya da kendi konumunu sağlamlaştıracak yahut koruyacak şekilde yönlendirmesini sağlayabilir. Ayrıca, alt ve/veya üst pazarda giriş engellerinin yüksek olması, rakiplerin dikey birleşme yoluyla olası bir piyasa kapamanın üstesinden gelmesini güçleştirebilir. Tüm bu koşullar, incelemeye konu ilgili pazarlar bakımından geçerli olup kötüye kullanma kapsamındaki eylemlerin etkilerini artırıcı niteliktedir.

- (438) Kılavuz'da ayrıca müşterilerin ya da sağlayıcıların konumu bağlamında, hâkim durumdaki teşebbüsün davranışının seçici nitelik taşıyıp taşımadığı da değerlendirilmektedir. Bazı durumlarda hâkim durumdaki teşebbüs incelenen davranışı sadece rakiplerin girişi ya da genişlemesi için özel öneme sahip müşterileri veya sağlayıcıları hedefleyerek uygulayabilmektedir. Alternatif tedarikçilerden gelen tekliflere açık olan veya bizzat alternatif tedarikçi arayışına giren müşteriler, talep taraflı piyasa aksaklıkları kısmında da yer verildiği üzere, referans sistemin tedarikçi değişimi bakımından önem arz ettiği perakende elektrik piyasasındaki durum göz önünde bulundurulduğunda, benzer nitelikteki diğer müşterilerin davranışını etkilemesi muhtemel olan müşterilerdir. Soruşturmaya konu dönemin, özellikle tedarikçi değişikliklerinin sektörel mevzuat uyarınca, gerçekleşme tarihinden çok daha öncesinden, yerleşik sağlayıcı tarafından öğrenilebildiği aralıkta, taraf teşebbüsün tedarikçi değişikliğine gitmeye yönelmiş müşterileri değişiklikten caydırmaya yönelik olarak hedef alması pazara girişlerin önünde engel yaratıcı bir etkiye sahip olmaktadır. Bununla birlikte, burada kastedilen, kötüye kullanma sayılmayan rekabetçi davranışlar yoluyla geçiş aşamasındaki müşterilerin daha rekabetçi teklifler yoluyla geri kazanılması değil, rekabet karşıtı piyasa kapama niteliğindeki uygulamalar yoluyla rakiplerin söz konusu müşterileri kazanmasının engellenmesidir.
- (439) Kılavuz'da yer verilen diğer önemli hususlar ise incelenen davranışın kapsamı ve süresine ilişkindir. İlgili pazardaki kötüye kullanmaya ilişkin davranışın kapsamı ne kadar büyükse, farklı biçim ve yöntemlerle devam etse de esas itibarıyla benzer rekabet karşıtı kapama etkisine sahip olup bir bütün olarak değerlendirilebilecek davranışlar silsilesinin cereyan ettiği süre ne kadar uzunsa ve bu eylemler ne kadar düzenli uygulanırsa piyasanın kapanma ihtimali o kadar yüksektir. Bu bakımdan, incelemeye konu her bir kötüye kullanma eylem ve uygulamalarının, gerek üst ve alt pazarlarda koordineli bir şekilde yürütülmesi, gerek tüketici geçiş maliyetlerinin farklı boyutlarda ve kanallarla artırılması yoluyla ilgili pazarların rakiplere kapatılması ve bu durumun tüketicilerin yerleşik tedarikçide alıkonulması (*locked in*) sonucunu kapsam, süreç ve düzenlilik bakımından birbirlerini tamamlayarak doğurmasının kötüye kullanmanın nicelik ve nitelik açısından etkisini artıracığı değerlendirilmektedir.
- (440) Kılavuz'da ayrıca fiili piyasa kapamayla ilgili olası delillerden bahsedilmekte ve kötüye kullanma eylem ve uygulamalarının belirli bir süre boyunca sürdürülmesi halinde, hâkim durumdaki teşebbüsün ve rakiplerinin pazardaki performansının, rekabet karşıtı piyasa kapamanın varlığına dair doğrudan delil sağlayabileceği belirtilmektedir. Kılavuz'da, iddia edilen kötüye kullanma davranışıyla bağdaştırılabilecek nedenlerden dolayı hâkim durumdaki teşebbüsün pazar payının artmış ya da pazar payındaki azalmanın yavaşlamış olabileceği ve mevcut rakiplerin önemini kaybetmiş, pazardan çıkmış ve pazarda kayda değer ölçüde bir büyüklüğe erişememiş olabileceği ifade edilmektedir. Serbestleşme sürecinin başlaması ve buna paralel olarak rekabete açık asıl alan olan serbest tüketici limitinin giderek düşürülmesi ile birlikte ilgili pazara rakip tedarikçilerin giriş yapması ve belli ölçüde nüfuz etmesi beklenmektedir. Pazara giriş önünde yapısal veya yasal giriş engellerinin yokluğu halinde, yerleşik tedarikçinin yanı sıra rakip tedarikçilerin de pazarda kayda değer ölçüde rekabetçi baskı yaratabilecek bir penetrasyon oranı yakalamalarının bekleneceği göz önüne alındığında, rekabete açık alanın büyütülmesine rağmen yerleşik tedarikçinin ve diğer oyuncuların görece konumlarının değişmemesi ve diğer tedarikçilerin

rekabetçi baskı yaratma kabiliyetinden uzak küçük çaplı oyuncular olarak kalmaları, varlığı tespit edilen pazarı kapamaya yönelik eylemlerin doğrudan etkisini ortaya koymaktadır.

- (441) Kılavuz'da son olarak dışlayıcı stratejiye dair doğrudan veya dolaylı delillere değinilmekte ve hâkim durumdaki teşebbüsün, incelenen davranışı gerçekleştirirken sahip olduğu niyetin dikkate alınabileceği, niyetin tespitinde incelenen davranıştan yapılan çıkarımlar yoluyla elde edilen dolaylı delillerin yanı sıra doğrudan delillerin de kullanılabilmesi belirtilmektedir. Ayrıca, doğrudan delillerin bir rakibi dışlamak, pazara girişi engellemek ya da oluşan bir pazarı ele geçirmek için belirli bir davranışın uygulanacağını gösteren detaylı bir plan veya dışlayıcı davranışa yönelik somut bir tehdidi gösteren deliller gibi rakipleri dışlamaya yönelik bir stratejiye dair teşebbüs içi belgeleri içeren her türlü bilgi ve belgeyi içerdiği ifade edilmektedir. Bu çerçevede, hakim durumdaki yerleşik sağlayıcının merkezinde ve diğer teşkilatlarında elde edilen tüketiciler açısından geçiş maliyetleri yaratan veya bu maliyetleri artırmaya yönelik her türlü talimat, iş planı ve kararları ile rapor ve benzeri belgeleri içeren iç dokümanlar ve bu niyetin gerçekleştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülen pazar veri ve analizleri hakim durumun kötüye kullanılmasına işaret etmektedir.

1.6.2.3. AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ Hakkındaki Kurul Kararı ve Görüşü

- (442) CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ hakkında 22.10.2014 tarih ve 14-42/762-338 sayılı Kurul kararına ayrıntılı bir şekilde yer verilecektir. CK AKDENİZ'in Antalya-Burdur-Isparta illerinde bulunan tüketicilere, sözleşmesiz bir şekilde elektrik kullandıkları ve elektriklerinin kesilebileceği gerekçesiyle zorla uzun dönemli ve tüketicinin aleyhine hükümler içeren PSS imzalatmaya çalıştığı iddialarına yönelik olarak CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ hakkında bir ön araştırma yürütülmüştür. İlgili önaraştırmaya ilişkin kararda aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ın 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında değerlendirilebilecek nitelikteki uygulama ve davranışları; dağıtım şirketi ile GTŞ'nin etkileşimi ve dağıtım şirketinin ayrımcı uygulamaları yoluyla gerçekleştirilen rekabeti sınırlayıcı davranışları ve serbest tüketicilerin tedarikçi değişim sürecinin zorlaştırılması ve geçiş maliyetlerinin artırılması yoluyla gerçekleştirilen rekabeti sınırlayıcı davranışlar olarak kategorize edilmiştir.
- (443) Kurul; tespit edilen eylemlere ilişkin olarak EPDK'nın yasal ve ikincil mevzuattan kaynaklanan yetkisinin bulunduğunu ve halen EPDK tarafından konuya ilişkin olarak bir incelemenin yürütüldüğünü dikkate alarak; serbestleşmenin önünde engel teşkil eden her türlü uygulamaya ivedilikle son verilmesini teminen 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca hakkında önaraştırma yürütülen teşebbüslere görüş bildirilmesine karar vermiş ve soruşturma açılmasına gerek görmemiştir. Kararda ayrıca; dosyada bulunan bilgi ve belgelerin, yürütülmekte olan incelemede kullanılmak üzere EPDK'ya gönderilmesine, EPDK tarafından yürütülen inceleme sonucundan Kuruma ivedilikle haberdar edilmesi konusunda EPDK'ya bilgi verilmesine karar verilmiştir.
- (444) Bu kapsamda 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca hazırlanan 24.10.2014 tarih ve 11689 sayılı görüş yazısında ivedilikle sonlandırılması ve kaçınılması gereken davranışlar sıralanmaktadır.

(445) Dağıtım şirketi ile GTŞ arasındaki etkileşimin sonucu olarak ortaya çıkan birtakım davranışlar ile dağıtım hizmetlerinin sunulmasında GTŞ lehine ve diğer tedarik şirketlerinin aleyhine olan ayrımcı uygulamalar kapsamında sonlandırılması ve kaçınılması gereken davranışlar şu şekilde sıralanmıştır:

- Dağıtım şirketi ve GTŞ'nin, ayrıştırma prensiplerine aykırı olarak faaliyetlerini bütünleşik ve koordineli biçimde yürütmesi,
- GTŞ'lerin dağıtım şirketi vasıtasıyla rakip şirketlerin mevcut müşterileriyle yaptığı sözleşme bilgilerine ulaşması,
- Tüketicilere gönderilen yazılar veya diğer iletişim kanalları vasıtasıyla, tüketicilerin GTŞ ile sözleşme yapmaması halinde, usulsüz elektrik kullanımı nedeniyle elektriklerinin kesileceği mesajının verilmesi,
- Diğer tedarikçilerin müşterisi olan ve sözleşmesi devam eden tüketicilere, sözleşmelerin bitim tarihinden uzunca bir süre önce yazı gönderilerek, bu tüketicilerin GTŞ ile son kaynak tedariki kapsamında sözleşme yapmaya davet edilmesi,
- Tüketicilerin GTŞ ile sözleşme imzalamaya ikna edilmesi için bu tüketicilerle dağıtım şirketi tarafından ek bazı dağıtım hizmetleri sağlanacağı yönünde taahhütler içeren protokoller yapılması,
- "Sayaç tebliğine aykırılık – mekanik sayaç" gerekçesiyle yapılan tüketici geçiş taleplerinin reddinin, GTŞ'nin portföyüne yapılan geçişler bakımından söz konusu olmaması veya diğer tedarik şirketlerine yapılan geçiş taleplerine göre daha nadir olması,
- Mekanik sayaçların elektronik sayaçlarla değişimi konusunda GTŞ'nin portföyüne geçen tüketicilere öncelik verilmesi,
- Dağıtım şirketi bünyesinde bulunan ve esas olarak dağıtım faaliyetlerinde (sayaç okuma, elektrik kesme, arıza-bakım, vb.) çalıştırılmak üzere istihdam edilen personelin, pazarlama, müşteri ziyareti, bilgi güncelleme ve sözleşme yapma gibi GTŞ'nin yapması gereken faaliyetlerde çalıştırılması ve bu faaliyetlerin, tüketicilere dağıtım hizmetinin bir parçasıymış gibi gösterilmesi,
- Diğer tedarikçilerin müşterilerine ilişkin endeks okuma-yükleme işlemlerinin, GTŞ'nin müşterilerine kıyasla daha geç yapılması; endeks bilgilerinin zamanında ve eksiksiz biçimde paylaşılması,
- Elektrik borçlarını ödemeyen müşterilere yönelik olarak diğer tedarikçiler tarafından yapılan elektrik kesme taleplerinin gecikmeli şekilde yerine getirilmesi,
- Serbest tüketici listelerinin düzenli olarak ve GTŞ ile paylaşıldığı detay ve zamanlamayla yayınlanmaması.

(446) Dağıtım şirketleri ve GTŞ'lerin, serbest tüketicilerin tedarikçi değişim sürecini zorlaştırmak ve buna bağlı olarak geçiş maliyetlerini artırmak yoluyla rekabeti sınırlayıcı davranışlar kapsamında ise sonlandırılması ve kaçınılması gereken davranışlar şu şekilde sıralanmıştır:

- Serbest tüketici limitini geçen tüketicilerin, onayları alınmadan ve kendileriyle ikili anlaşma niteliğinde bir sözleşme yapılmadan indirimsiz olarak ya da düşük indirim oranlarıyla GTŞ'nin serbest tüketici portföyüne otomatik olarak toplu şekilde aktarılması,
- Tüketicilere, kendileriyle ikili anlaşma imzalandığı bilgisi verilmeden, mevcut perakende satış sözleşmeleri kapsamında bir işlem yapılmış izlenimi verilerek sözleşme imzalatılması,
- Yetkisiz kişilere sözleşme imzalatılması,
- Başka tedarik şirketine geçiş talebinde bulunan tüketicilerin yanıltılarak bu tüketicilerle sözleşme imzalatılması,
- Tüketicilere gerekli bilgi verilmeden ve sözleşme şartları tüketicilerle müzakere edilmeden, tüketicilere yanlış bilgilendirme yaparak ve imzalama konusunda dayatma yapma yoluna giderek, yetkisiz ve/veya bilgisiz kişilere sözleşme imzalatılması ve imzalatılan bu sözleşmenin ilerleyen süreçte tedarikçi değişim talebinin reddedilmesine dayanak olarak kullanılması,
- Bilgi güncelleme adı altında tüketicilere serbest tüketici sözleşmesi imzalatılması, sözleşme imzalamayan tüketicilerin elektriklerinin kesileceğinin ifade edilmesi, bu sözleşmelerin ilerleyen süreçte tedarikçi değişiminde ret gerekçesi olarak kullanılması,
- Başka tedarik şirketine geçiş talebi, mevcut sözleşmesi bulunduğu gerekçesiyle veya başka gerekçelerle reddedilen tüketicilerle, ret işlemi gerçekleştirilen sonraki süreçte temas kurulması ve kendileriyle sözleşme yapmaya ikna edilmesi, bazı durumlarda tüketiciden habersiz şekilde sözleşme yapılması,
- Aynı sayaç için yapılan geçiş taleplerinin farklı gerekçelerle defalarca reddedilmesi,
- Tahakkuk etmemiş borçlar ileri sürülerek, tedarikçi değişim taleplerinin, tüketicinin borcu olduğu gerekçesiyle reddedilmesi,
- Serbest tüketici statüsündeki tüketicilere ilişkin geçiş taleplerinin, tüketimin serbest tüketici limitinin altında olduğu gerekçesiyle reddedilmesi,
- GTŞ portföyüne otomatik ve toplu olarak geçirilmiş bulunan tüketicilerin tedarikçi değişim taleplerinin, mevcut sözleşmesi olduğu gerekçesiyle reddedilmesi,
- Serbest tüketici olmak isteyen, ancak geçmiş dönemdeki tüketimi nedeniyle bu hakkı kullanamayan tüketicilerin taahhütte bulunmak yoluyla serbest tüketici yapılması mümkünken, bu uygulamaya yalnız GTŞ'nin müşterileri açısından izin verilmesi; diğer tedarik şirketlerinden bu yönde gelen taleplerin gerçekleştirilmemesi.

I.6.3. Dosya Kapsamında Tespit Edilen Uygulamalar

(447) Dosya kapsamında yapılan inceleme ve tespitler ışığında, aynı ekonomik bütünlük içinde yer alan tarafların 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında incelenmesi gereken uygulama ve davranışları iki temel başlık altında sınıflandırılmıştır:

1) AKDENİZ EDAŞ bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılması ve AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması çerçevesinde gerçekleştirilen rekabeti sınırlayıcı davranışlar

a) AKDENİZ EDAŞ bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılması ve AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması

b) AKDENİZ EDAŞ tarafından gerçekleştirilen düzensiz ve hatalı sayaç okumaları

2) Serbest tüketicilerin tedarikçi değişim sürecinin zorlaştırılması ve geçiş maliyetlerinin artırılması yoluyla gerçekleştirilen rekabeti sınırlayıcı davranışlar

a) Portföye Katma Aşamasında Tespit Edilen Davranışlar

- Tüketicilerin sözleşmesiz/habersiz bir şekilde CK AKDENİZ serbest tüketici portföyüne katılması

- CK AKDENİZ'in tüketicilerden perakende satış sözleşmesi ile ikili anlaşmaları bir arada alması

- CK AKDENİZ'in tüketicileri kendisi ile ikili anlaşma imzalamaya zorlaması

- CK AKDENİZ'in serbest tüketici olmayan tüketicilerle ikili anlaşma imzalaması ve/veya söz konusu tüketicileri serbest tüketici portföyüne kaydetmesi

- CK AKDENİZ'in ikili anlaşma yaptığı tüketicilerden tarihsiz IA-02 Formu alması

b) Portföyde tedariki gerçekleştirme aşamasında tespit edilen uygulamalar

- CK AKDENİZ'in serbest tüketici portföyünde bulunan borçlu tüketicilere kesme bildirimini yapması

- CK AKDENİZ'in birtakım müşterilerini K1-K2 portföyleri arasında kendi lehine olacak şekilde kaydırması

c) Portföyden ayrılma aşamasında tespit edilen uygulamalar

- CK AKDENİZ ile tüketiciler arasında yapılan sözleşmeler

I.6.3.1. AKDENİZ EDAŞ Bünyesindeki Rekabete Duyarlı Bilgilerin CK AKDENİZ'in Erişimine Açılması ve AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması Çerçevesinde Gerçekleştirilen Rekabeti Sınırlayıcı Davranışlar

I.6.3.1.1. AKDENİZ EDAŞ Bünyesindeki Rekabete Duyarlı Bilgilerin CK AKDENİZ'in Erişimine Açılması ve AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması

- (448) Yukarıda da bahsedildiği üzere, elektrik dağıtım faaliyeti doğal tekel niteliği arz etmesi sebebi ile tek bir teşebbüs eliyle yürütülmektedir. Dağıtım şirketi yaptığı işin doğası gereği kendi görev bölgesinde bulunan tüm tüketicilerin tedarikçi, tüketim ve iletişim bilgilerine sahiptir. Bu durum ise dağıtım şirketi ile dikey bütünleşik olarak faaliyet gösteren perakende şirketine, piyasada bağımsız faaliyet gösteren diğer tedarikçi teşebbüslere kıyasla rekabetçi bir avantaj sağlayabilmektedir. Piyasadaki rekabetçi yapıyı zedeleyebilecek bu yapısal sorun sebebiyle de doğal tekel niteliğinde olan elektrik dağıtım faaliyeti ile ticari bir faaliyet olan ve serbestleşme süreci ile birlikte rekabete açılan elektrik tedarik faaliyetinin birbirinden ayrıştırılmasının önemi gündeme gelmiştir.
- (449) İlk olarak 2005 yılında Kurul tarafından dağıtım özelleştirmelerine ilişkin verilen görüşte dağıtım ile tedarik faaliyetleri arasında mülkiyet ayrıştırılması yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Ancak EPDK'nın 12.09.2012 ve 4019 sayılı kararı ile belirlenmiş olan Dağıtım ve Perakende Satış Faaliyetlerinin Hukuki Ayrıştırılmasına ilişkin Usul ve Esaslar'da dağıtım şirketlerinin, dağıtım ve perakende satış faaliyetlerini 01.01.2013 tarihinden itibaren ayrı tüzel kişilikler altında yürütecekleri düzenlenmiştir. 30.03.2013 tarihinde yayımlanan 6446 sayılı Kanun'nda ise dağıtım faaliyetleri ile diğer piyasa faaliyetlerinin hukuki ayrıştırmaya tabi tutulması hükme bağlanmıştır. Ancak ülkemizde tercih edilen yöntem olan hukuki ayrıştırma, dağıtım ve tedarik şirketlerinin birbirinden ve iki şirketin kontrolünü elinde bulunduran ana teşebbüsten etkilenmesini ve üst pazarda doğal tekel niteliğindeki yapının alt pazarda kendi bünyesindeki yerleşik şirket lehine ayrımcı davranışlarda bulunma imkânını tamamen ortadan kaldırmakta yeterli olamayabilmektedir. Hukuki ayrıştırma yönteminde, birbirlerine organik olarak bağlı bulunan şirketlerinin, birbirlerinden rekabete duyarlı (stratejik) bilgi edinme güdülerinin ortadan kalkmaması nedeniyle rakip üretim ve tedarik şirketleri dezavantajlı konuma gelebilmekte ve piyasalardaki rekabet olumsuz şekilde etkilenebilmektedir¹³².
- (450) Nitekim Komisyon'un Enerji Sektör Araştırması Raporunda da hukuki ayrıştırmanın eksikliklerine yer verilmektedir. Buna göre, ayrıştırılan şebeke şirketi ile üretim ve/veya tedarik şirketinin aynı binada veya tesiste bulunması, ortak bilgi-iletişim sistemlerinin kullanılması, çalışanların aynı bina ve tesisleri kullanmak veya bir arada eğitim almak suretiyle iletişim ve temas halinde olmaya devam etmesi gibi unsurların tümü ayrıştırılan şirketler arasında yakın koordinasyonun ve "özel bir ilişki"nin devamına yol açmaktadır.

¹³² ŞAHİN, S.Y. (2012), "Enerji Sektöründe Ayrıştırma", Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezleri Serisi, Rekabet Kurumu, Ankara.

- (451) Mevcut durumda 6446 sayılı Kanun'un 9. maddesi uyarınca bir dağıtım şirketinin tüm piyasa katılımcılarına eşit mesafede olması ve herhangi bir ayrımcı davranış içinde bulunmaması beklenmektedir. Aksi takdirde dağıtım faaliyetini yürütmekte olan bir şirketin elindeki tüketicilere ait tüketim, tedarikçi ve iletişim bilgilerini herhangi bir tedarikçi ile paylaşması durumunda, anılan bilgileri elde eden tedarikçi rakiplerine karşı göz ardı edilemeyecek bir ticari avantaja sahip olabilecektir. Kaldı ki, GTŞ'lerin görevli buldukları dağıtım bölgesinde, faaliyete başladıkları dönemin başında zaten hemen hemen tüm müşteri portföyünü ellerinde buldurmaları nedeniyle diğer tedarik şirketlerinin, başta serbest tüketici müşteri bilgilerine erişim bakımından karşılaştıkları giriş engelleri GTŞ'ler için söz konusu değildir. Benzer şekilde, dağıtım şirketinin sunmuş olduğu sayaç okuma, bakım-onarım ve arıza giderilmesi gibi hizmetlerde belli bir tedarik şirketinin müşterilerinin lehine davranışlar sergilemesi de söz konusu tedarikçiye rekabetçi avantaj sağlayacaktır.
- (452) CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ ile AKDEN'de dosya kapsamında yapılan yerinde incelemelerde, dağıtım şirketi ile GTŞ arasında yukarıda bahsedilen hususlar ile örtüşen, dağıtım şirketi bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açıldığına ve dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağladığına dair belge ve bulgulara rastlanmıştır. Aşağıda bunlara ilişkin değerlendirmelere yer verilecektir.

1.6.3.1.1.1. Rekabete Duyarlı Bilgilerin GTŞ'nin Erişimine Açılması

- (453) İşbu dosya kapsamında "Rekabete Duyarlı Bilgilerin GTŞ'nin Erişimine Açılması" ile kastedilen, fonksiyonel ayrıştırmanın tesis edilmesi amacıyla aralarında hukuki ayrıştırma bulunan dağıtım şirketi ile GTŞ arasında, GTŞ'nin olağan faaliyetleri çerçevesinde elde edebilmesi mümkün olmayan, özellikle rakiplere ait stratejik veya önemli bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılmasıdır. Bu elektrik piyasasının kendine has özellikleri nedeniyle sadece dağıtım şirketinin uhdesinde bulunan birtakım bilgilerin doğrudan veya dolaylı olarak GTŞ ile paylaşılması, GTŞ'ye elektrik perakende satış piyasasında rekabet karşıtı bir avantaj sağlamaktadır.
- (454) Dosya kapsamında gerçekleştirilen yerinde incelemelerde, CK AKDENİZ uhdesinde bulunmaması gereken BTŞ'lerin portföyünde yer alan müşterilerin gerek kişisel bilgilerinin (isim, adres, telefon vb.) gerekse tüketim bilgilerinin AKDENİZ EDAŞ tarafından CK AKDENİZ'e iletildiği anlaşılmaktadır. Her ne kadar ticari hayatın olağan akışında bir tedarikçi firmanın çalışanları aracılığıyla gerçekleştirdiği saha çalışmasında bölgesinde bulunan potansiyel müşterilerin tüketim miktarları ve mevcut tedarikçileri gibi bilgileri belli bir çaba ve mesai harcayarak elde etmesi mümkün olsa da aşağıda yer verilecek belgelerden de görüleceği üzere, elektrik tedarik faaliyetinde pazarlama ve satış için kritik önem arz eden, hedef tüketicinin kim olduğu, nerede olduğu ve tüketiminin ne kadar olduğuna dair bu bilgiler CK AKDENİZ'e AKDENİZ EDAŞ aracılığıyla ulaştırılmaktadır. Söz konusu uygulama, CK AKDENİZ'in herhangi bir maliyete katlanmaksızın bu bilgileri elde etmesini sağlayarak Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde faaliyette bulunan BTŞ aleyhine rekabetçi avantaj yaratmaktadır.

- (455) Belge 23'te de ifade edildiği üzere 29.01.2016 tarihinde [\(.....\)@akdenizedas.com.tr](mailto:(.....)@akdenizedas.com.tr) adresinden CK AKDENİZ yönetmenlerine ve farklı pozisyonlardaki AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ personeline gönderilen “Şubat 2016 ST Kesinleşen Listeler Hk” başlıklı e-posta ekinde bulunan “ST ÖZELLİĞİNİ KAYBEDEN SAYAÇLAR” ve “TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN SAYAÇLAR” adlı excel dosyalarında piyasada faaliyet gösteren BTŞ'ler arasında gerçekleşen serbest tüketici geçişlerinin AKDENİZ EDAŞ aracılığıyla CK AKDENİZ çalışanlarına bildirildiği görülmektedir. “TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN SAYAÇLAR” adlı excel dosyası incelendiğinde ise eski ya da yeni tedarikçisi CK AKDENİZ olmayan, dolayısıyla normal şartlar altında CK AKDENİZ tarafından bilinemeyecek nitelikteki 149 adet tüketiciye ait ETSO Kodu, abone adı ve bulunduğu şehir gibi bilgilerin yer aldığı dikkat çekmektedir.
- (456) Yukarıdaki e-postaya benzer şekilde, 29.01.2016 tarihinde CK AKDENİZ çalışanı A. A. tarafından AKDENİZ EDAŞ mail uzantılı [\(.....\)@akdenizedaş.com.tr](mailto:(.....)@akdenizedaş.com.tr) adresinden yönlendirilmiş ve CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi D. B.'ye gönderilen “Şubat 2016 ST Kesinleşen Listeler” başlıklı e-postada 2016 Şubat için serbest tüketiciler bakımından kesinleşen listelerin ekte olduğu ifade edilmektedir. E-posta ekinde yer alan “ST ÖZELLİĞİNİ KAYBEDEN SAYAÇLAR” adlı excel dosyasında 17.337 adet tüketiciye ait bilgiler, “TEDARİKÇİSİ DEĞİŞEN SAYAÇLAR” adlı excel dosyasında 796 adet tüketicinin bilgileri ve hangi tedarikçiye geçtiğine ilişkin açıklamalar, “YENİ OKUNACAK SAYAÇLAR” adlı excel dosyasında ise 31.080 adet tüketiciye ait bilgiler yer almaktadır. “Listelerle İlgili Bilgiler1” adlı word dosyasındaki ifadeler ise şu şekildedir (Belge 45):

Yeni Okunacak Sayaçlar: Bölge içinde K1'den tedarikçiye (K2 ve diğer tedarikçi dahil) bağlanan abonelerin olduğu listedir. İlgili dönem için ilk kez serbest tüketici olan abonelerdir.

Tedarikçisi Değişen Sayaçlar: Hali hazırda serbest tüketici olan, ikili anlaşma ile elektrik enerjisini bir tedarikçiden sağlayan bölge içindeki abonelerin; ilgili dönemde başka bir tedarikçiye bağlanarak elektrik enerjilerini yeni bağlandıkları tedarikçiden sağlayacak olan aboneleri gösterir. Tedarikçisini değiştiren abonelerin olduğu listedir. Listede eski ve yeni tedarikçilerin isimleri de yer almaktadır.

ST Özelliğini Kaybeden Sayaçlar: Tahliye olması, tedarikçisi ile sözleşmesinin bitmiş olması vb. nedenlerle serbest tüketici olma özelliğini kaybeden bölge içindeki sayaçların, bağlı oldukları tedarikçi tarafından ya da dağıtımın tahliye portföy çıkışı vermesi nedeniyle tedarikçisinin portföyünden ayrılan sayaçları gösteren listedir.

- (457) Yine, 15.08.2016 tarihinde CK AKDENİZ Büro Personeli F. B. tarafından CK AKDENİZ Mevzuat Takip ve Tarife Analiz Uzmanı B. F.'ye gönderilen "konu yok" başlıklı e-posta (Belge 48), 30.07.2015 tarihinde [.....@akdenizedas.com.tr](mailto:(.....)@akdenizedas.com.tr) adresinden CK AKDENİZ yönetmenlerine ve birçok pozisyonundaki AKDENİZ EDAŞ ile CK AKDENİZ personeline gönderilen "kesinleşen listeler hk." başlıklı e-postanın (Belge 17), 23.06.2015 tarihinde [.....@akdenizedas.com.tr](mailto:(.....)@akdenizedas.com.tr) adresinden CK AKDENİZ yönetmenleri ile farklı pozisyonlardaki AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ personeline gönderilen "Temmuz 2015 st ön listeleri hk." başlıklı e-postanın (Belge 18) ve 23.03.2015 tarihinde [.....@akdenizelk.com.tr](mailto:(.....)@akdenizelk.com.tr) adresinden farklı pozisyonlardaki CK AKDENİZ personeline gönderilen "Nisan 2015 st ön listeleri hk" başlıklı e-postanın (Belge 73) ekinde bulunan excel dosyalarında piyasada faaliyet gösteren BTŞ'ler arasında gerçekleşen serbest tüketici geçişlerinin, AKDENİZ EDAŞ aracılığıyla CK AKDENİZ'e bildirildiği görülmektedir.
- (458) Ayrıca yapılan yerinde incelemelerde mevcut durumda bağımsız tedarikçilerden elektrik tedarik etmekte olan tüketicilere ait detaylı bilgilerin CK AKDENİZ uhdesinde bulunduğu görülmektedir. 02.08.2016 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Temsilcisi A. Ö. tarafından CK AKDENİZ Bölge Dışı İhale ve Bayi Operasyon Uzmanı Y. S.'ye gönderilen "konu yok" başlıklı e-posta ekinde yer alan "MURATPAŞA ABONELERİ" adlı excel dosyasında, OFEN portföyünde bulunan sekiz adet tüketicinin 2014-2016 yılları arasında gerçekleştirdiği tüketim bilgilerine ayrıntılı olarak yer verilmektedir (Belge 13).
- (459) 15.03.2016 tarihinde isletmetalep@clkakdeniz.com.tr adresinden CK AKDENİZ çalışanlarına gönderilen "RWE MÜŞTERİLERİ HK." başlıklı e-postada da benzer şekilde, RWE'nin Akdeniz elektrik dağıtım bölgesindeki - Alanya'da 20, Isparta'da 16, Kaş ve Kalkan'da 10, Kepez'de 87, Konyaaltı'nda 40, Manavgat'ta 28, Muratpaşa'da 199 olmak üzere - toplam 402 müşterisine ilişkin adres, isim, tekil kod ve tüketim miktarı gibi bilgileri yer almaktadır (Belge 55).
- (460) 29.06.2016 tarihinde CK AKDENİZ Strateji Geliştirme Tarife Analiz ve Mevzuat Takip Müdürü O. S. tarafından CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B.'ye gönderilen "XXX" başlıklı e-posta¹³³ ekinde bulunan "Satış_Pazarlama_StPazarı_Bütçe" adlı excel dosyasında (Belge 39) ise piyasada bağımsız olarak faaliyet gösteren elektrik tedarik şirketlerinin sanayi, mesken, ticarethane ve tarımsal sulama bazında, 2015 yılında portföylerinde bulunan toplam tüketici sayısı ile 2015 ve 2016 yıllarındaki toplam tüketim miktarları bilgilerinin yer aldığı görülmektedir.
- (461) Yine 28.08.2015 tarihinde CK AKDENİZ Bölge Dışı İhale ve Bayi Operasyon Uzmanı Y. S. tarafından CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.'ye gönderilen "Diğer Tedarikçide Bulunan Aboneler" başlıklı e-posta ekinde, yaklaşık 14.000 tüketicinin tedarikçi bilgisi ile ad-soyad, abone no, adres, abone grubu ve yıllık tüketimine ilişkin bilgiler bulunmaktadır (Belge 58). CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen "Rakip Listesi" adlı excel dosyasında 13.301 adet tüketicinin ve bunlara ait yaklaşık 1.000.000 mWh'lık çekişin piyasada faaliyet gösteren diğer tedarikçilere göre dağılımı yer almaktadır (Belge 63).

¹³³ CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilmiştir.

- (462) 14.07.2015 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından CK AKDENİZ pazarlama ve satış direktörü O. E. E.'ye gönderilen ve ekindeki "Rakip Listesi" isimli excel dosyasında 150 adet tedarikçinin toplam çekiş miktarı ile portföylerinde bulunan toplam serbest tüketici sayılarının yer aldığı "Tedarikçi Listeleri" başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır (Belge 61):

(.....) Bey merhaba,

Hem rakip listesine ait veriler hem de Ağustos ayı için bizden talep edilenlerin tedarikçi bazında listesi ektedir.

- (463) Yukarıdaki yer verilen belgelerdeki bilgiler kapsamında, CK AKDENİZ'in kendi saha personeliyle hangi tüketicinin kimden elektrik tedarik ettiğini öğrenebileceği varsayılsa bile, her bir tedarikçinin sahip olduğu portföye ilişkin detaylı bilginin ve tüketim miktarlarının sistematik bir şekilde bilinmesinin ancak AKDENİZ EDAŞ'ın bünyesinde bulunan diğer tedarikçiler hakkındaki rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılması sayesinde gerçekleşebileceği ifade edilmelidir.
- (464) Söz konusu rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılması davranışı kapsamında değerlendirilecek bir başka uygulama ise CK AKDENİZ Büro Personeli F. B.'nin bilgisayarında yapılan incelemede tespit edilmiş olup "(.....)" IP (internet protokol) adresinden şirket bünyesindeki bir sisteme ulaşıldığı ve kullanıcıların bu sistemden piyasada bağımsız faaliyet gösteren tedarik şirketlerinin portföylerinde bulunan tüketici sayısı, bu tüketicilerin yıl bazında toplam tüketim miktarları gibi bir takım bilgilere erişebildiği görülmüştür (Belge 83). Yine F. B. tarafından CK AKDENİZ çalışanlarına gönderilen e-postanın (Belge 9) ekinde yer alan excel tablolarında Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde faaliyet gösteren 27 tedarikçinin sahip olduğu tüketici sayısı ve bu tüketicilerin 2014 ve 2015 yıllarına ait tüketim miktarlarına ilişkin bilgiler dikkat çekmektedir. Nitekim yapılan incelemelerde söz konusu belgelerde ismi geçen F. B.'nin hem ADKENİZ EDAŞ hem de CK AKDENİZ uzantılı e-posta adreslerini kullandığı da tespit edilmiştir (Belge 8). Bu durumun, F. B.'nin yanı sıra birtakım başka CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ çalışanlarına da çift e-posta hesabı açılarak dağıtım şirketi ile GTŞ arasındaki bilgi akışının sağlanmasına yardımcı olduğunu göstermekte ve bu bilgi akışının sağlandığı bir kanalın varlığını açık bir şekilde ortaya koymaktadır.
- (465) Öte yandan yapılan bu tespiti, AKDENİZ EDAŞ'ta gerçekleştirilen yerinde incelemede elde edilen belgeler de desteklemektedir. Belge 1'de görüldüğü üzere, CK AKDENİZ, belirli bir tüketim miktarı üzerinde yer alan tüketiciler hakkındaki bilgileri AKDENİZ EDAŞ'tan talep etmektedir. Benzer şekilde Belge 2'de 02.04.2016 tarihinde AKDENİZ EDAŞ Piyasa Mali Uzlaştırma ve Tarifeler Müdürü A. Ç.'nin Antalya, Burdur ve Isparta illerinde bulunan ve "AKDENİZ" ile "Diğer Tedarikçi" ayrımı bulunan toplam 1.241 adet serbest tüketiciye ait sayaç numarası ve adres gibi bilgilerini CK AKDENİZ çalışanı ile paylaştığı görülmektedir. Bunlara ek olarak, Belge 3¹³⁴ ve 4'te¹³⁵ dağıtım şirketinin,

¹³⁴ Söz konusu belgenin ekinde bağımsız tedarikçilerle çalışmakta olan 1.535 adet serbest tüketiciye ait abone numarası, sayaç numarası, işletme ve abone adı, hangi tedarikçi ile çalıştığı ve abonelik başlangıç tarihi gibi bilgiler yer almaktadır.

¹³⁵ İlgili belgenin ekinde yer alan excel tablosunda 1.579'u CK AKDENİZ ile çalışmakta olan 17.407 adet serbest tüketicinin adres ve tahliye bilgileri yer almaktadır.

mevcut durumda bağımsız tedarikçilerden elektrik tedarik etmekte olan tüketicilerin bilgilerini CK AKDENİZ'le paylaştığı görülmektedir.

- (466) 28.02.2016 tarihli "Başvuru bilgilendirmesi" başlıklı aydinlatmasikayetleri@akdenizedas.com.tr adresinden [.....@CKakdeniz.com.tr](mailto:(.....)@CKakdeniz.com.tr), [.....@CKakdeniz.com.tr](mailto:(.....)@CKakdeniz.com.tr) ve satis@CKakdeniz.com.tr adreslerine gönderilen e-postalarda (Belge 11) bilgileri güncellenmiş bir tüketicinin TCKN, telefon numarası ve e-posta adresi yer almaktadır. Gönderici adres ile alıcı adresler incelendiğinde söz konusu bilgi güncellemesinin AKDENİZ EDAŞ'ın aydınlatma sorunları ile ilgili birimi üzerinden yapıldığı görülmektedir. Bir tedarikçinin kendi tüketicisinin TCKN'sine sahip olması yasal bir zorunluluk olmakla birlikte, tüketicinin telefon numarası ve e-posta adresinin doğrudan satış-pazarlama faaliyetlerine ilişkin veriler olduğu söylenebilir. Bu sebeple tüketicilerin telefon numarası, e-posta adresi gibi verilerin elde edilmesi için ilgili tedarikçinin kendi kaynaklarını kullanması beklenmektedir. Ancak belirtilen e-postadan da görülebileceği üzere, söz konusu bilgiler dağıtım şirketi üzerinden GTŞ'ye ulaşmaktadır. Bu durumun satış ve pazarlama faaliyeti bakımından GTŞ'ye diğer tedarikçiler karşısında rekabetçi avantaj sağladığı değerlendirilmektedir.
- (467) Öte yandan Belge 7'de yer alan ifadeler, yukarıda yer verilen belgelerde bulunan diğer tedarikçilerin portföyünde yer alan tüketicilere ait detaylı bilgileri CK AKDENİZ'in dağıtım şirketi üzerinden elde ettiği tespitini güçlendirmektedir. Söz konusu belgede CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B., dağıtım şirketi tarafından düzenli olarak yayınlanması gereken tüketicilere ilişkin bilgilerin tüketiciye ait detaylı bilgileri ve tüketim miktarını içermediğini ifade etmektedir.
- (468) Bu çerçevede, AKDENİZ EDAŞ ile CK AKDENİZ arasında, bağımsız tedarikçilerden elektrik almakta olan tüketicilerin tüketim ve iletişim bilgileri gibi CK AKDENİZ'in sahip olamayacağı nitelikteki detaylı bilgiler bağlamında rekabete duyarlı bilgilerin AKDENİZ EDAŞ tarafından rekabete aykırı bir şekilde yalnız CK AKDENİZ'in erişimine açıldığı, diğer tedarik şirketlerinin aleyhine uygulamalarda bulunduğu ve böylelikle AKDENİZ EDAŞ'ın hakim durumunu serbest tüketicilere yönelik ilgili pazarlarda rekabet kısıtlamak amacıyla kötüye kullandığı değerlendirilmektedir.

1.6.3.1.1.2. Dağıtım Şirketinin GTŞ'ye Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması

- (469) İşbu dosya kapsamında "Dağıtım Şirketinin GTŞ'ye Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması" ile kastedilen elektrik dağıtım şirketinin doğal tekel olarak yürüttüğü faaliyetlerin, GTŞ lehine elektrik perakende piyasasında kaldıraç olarak kullanılması ve böylelikle serbest tüketicilere yönelik ilgili pazarlarda rekabetin GTŞ lehine kısıtlanmasıdır.
- (470) Rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması yanında değerlendirilmesi gereken bir diğer önemli husus ise dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlamasıdır. Bahse konu davranış ile ilgili elektrik dağıtım bölgesinde görevli olan dağıtım şirketi ve GTŞ'nin uygulamaları ile GTŞ lehine rekabetçi avantaj yaratılmaktadır. Dosya kapsamında CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ta yapılan incelemelerde tedarik ve dağıtım faaliyetlerinin bir arada eşgüdüm içinde yapıldığına yönelik birtakım belge ve bulgular elde edilmiştir. Aşağıda bahsi geçen belgelere yer verilmektedir.

- (471) CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ın faaliyetlerini gerçekleştirirken dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağladığına işaret eden en dikkat çekici husus, AKDENİZ EDAŞ çalışanlarının CK AKDENİZ adına tüketiciler ile sözleşme imzaladıklarını gösteren belgelerdir.
- (472) CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.'nün bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen, CK AKDENİZ İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü S. T.'den AKDENİZ EDAŞ İç Denetim Müdürü M. A. A.'ya gönderilen "FW: ST SÖZLEŞME PRİMİ_dağıtım" başlıklı e-postada (Belge 71) aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

"...ST Sözleşme Primi hakeden personellerden Dağıtım kadroluların listesini ekte iletiyorum. Listede yer alan tutarların ilgili personellerin hesaplarına yarın geçmesi konusunda yardımlarınızı rica ederim. Ödeme yapılırken açıklama kısmına "ST Sözleşme Primi" ibaresini yazdırabilmemiz beklenti içinde olan personelin bilgi sahibi olması açısından önemli..."

- (473) Ayrıca e-posta ekinde yer alan "ST PRİMLER ŞUBAT MART (DAĞITIM)" adlı excel dosyasında AKDENİZ EDAŞ çalışanlarının aldığı primler bulunmaktadır.
- (474) 09.08.2016 tarihinde CK Raporlama Analiz Yönetmeni A. E. T. tarafından CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.'ye gönderilen "Liste" başlıklı e-postanın ekinde yer alan "Liste Sözleşmeyi İmzalatan" adlı excel çalışması incelendiğinde de sözleşme imzalatan çalışanlardan 38'inin AKDENİZ EDAŞ çalışanı olduğu tespit edilmiştir (Belge 53).
- (475) Benzer şekilde 16.08.2016 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö.'nün bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen ve aşağıda yer verilen belgede ((.....)) de AKDENİZ EDAŞ Hizmet Alım Personeli olarak çalışan U. G. (AKDEN) , C. K. ve H. A. C.'nin tüketicilere sözleşme imzalatırdığı anlaşılmaktadır.

- (478) Bir tedarik şirketi için sahada eleman bulundurarak satış, pazarlama ve sözleşme alma faaliyetinde bulunmak, elektrik piyasasındaki brüt karın %5-6 civarında olduğu düşünüldüğünde, ciddi bir maliyet yaratmaktadır¹³⁸. Yukarıda yer verilen ifadelerden anlaşıldığı üzere, CK AKDENİZ başka bir tedarikçi için ciddi bir maliyet oluşturan serbest tüketicilerden sözleşme alma işlemini, AKDENİZ EDAŞ'ın sayaç okuma personeline yaptırarak hem bu maliyetten kaçınmakta hem de müşteri kazanımında önemli bir avantaj sağlamaktadır. Öte yandan, CK AKDENİZ adına sözleşme imzalayan okuma personelinin maliyetinin EPDK'nın öngördüğü dağıtım tarifeleri bağlamında tüm piyasa katılımcıları tarafından karşılandığı dikkate alındığında, AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ lehine uygulamalarda bulunduğu da görülmektedir.
- (479) Buna ek olarak, yapılan incelemelerde elde edilen belgelerden CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ın personel de dahil olmak üzere bazı kaynaklarını ortak bir şekilde kullandığı anlaşılmaktadır. 22.07.2015 tarihinde AKDENİZ EDAŞ Personel Uzmanı N. K. tarafından CK AKDENİZ Faturalama ve Alacak Takip Direktörlüğü Fatura Çalışanı S. O.'ya gönderilen e-postadaki (Belge 82) ifadeler, bu hususu açıkça göstermektedir.

Merhaba (.....) Bey,

Merhaba (.....) Bey,

(.....) hnm. için gönderdiğiniz form CLK Akdeniz Perakende'nin formudur. (.....) hnm. dağıtım personeli olduğu için ekli form imzalatıp göndermenizi rica ediyorum. Ayrıca Dağıtım personelinin izin formuna Perakende kadrolu kimsenin kaşesinin basılması ver imzalaması Rekabet Kurulu incelemesi sırasında şirketimize sorun yaratır. Bu sebeple sadece (.....) hanımın imzası yeterli olacaktır. Kendinize bilgi olarak saklamak için istediğiniz evraka imza atabilirsiniz.

İyi çalışmalar

Saygılarımla,

- (480) AKDENİZ EDAŞ İK ve Kalite Direktörü C. A., CK AKDENİZ Genel Müdürü H. B., CK AKDENİZ İnsan Kaynakları Uzmanı Z. Ç. ve AKDEN Muhasebe Yardımcı Elemanı A. T. F. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "Personel geçişleri hakkında" başlıklı e-postalarda (Belge 12) yer alan ifadelerden CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ personellerinin görev değişiklik işlemlerini ortak bir şekilde gerçekleştirildiği anlaşılmaktadır.

¹³⁸ Söz konusu maliyet ikna edilen müşterilerin portföye dahil edilememesi durumunda daha da artmakta ve operasyonları iyice zorlaştırmaktadır.

- (481) Personelin yanı sıra AKDENİZ EDAŞ'ın diğer maddi kaynaklarının da birlikte kullanıldığı aşağıda yer verilen belgelerde görülmektedir. AKDENİZ EDAŞ Anadolu ve Akdeniz Bölgesi Satın Alma Direktörü A. Ç. ile CK AKDENİZ Müşteri İlişkileri Direktörü Y. A. arasında geçen yazışma içinde yer alan "St sözleşmeler" başlıklı e-postada (Belge 25), CK AKDENİZ'in serbest tüketici sözleşmelerinin AKDENİZ EDAŞ'tan talep edildiğini belirten ifadeler bulunmaktadır:

07.12.2015 – Y. A. > A. Ç.:

(.....) bey merhaba;

talep etmiş olduğumuz ST sözleşmelerimizin Ticari Kurulda olduğu bilgisi edinilmiştir.

Acil olarak sözleşmeye ihtiyacımız bulunmakta olup gereğini bilgilerinize sunarım.

İyi çalışmalar.

07.12.2015 – A. Ç. > Y. A.:

(.....) bey, Ticari Kurul tarafından sözleşmeler onaylandı siparişleri verdik

Şu an işleme alındı

Bilgilerinize

- (482) Ayrıca CK AKDENİZ'in müşterilerine göndereceği SMS'leri de AKDENİZ EDAŞ aracılığıyla gerçekleştirdiği görülmektedir. 08.03.2016 tarihinde CK AKDENİZ Mevzuat Takip ve Tarife Analiz Uzmanı B. F., AKDENİZ EDAŞ Yazılım Uzmanı H. D. ve CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B. arasındaki yazışmada yer alan ve bilgi amaçlı olarak CK AKDENİZ Strateji Geliştirme Tarife Analiz ve Mevzuat Takip Müdürü O. S., CK AKDENİZ Planlama ve Strateji Geliştirme Direktörü G. T. ve CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Direktörü O. E. E.'ye gönderilen "Müşteri Bilgilendirme SMS'i" başlıklı e-posta (Belge 34) bu durumu açıkça göstermektedir.

08.03.2016 – B. F. > H. D., D. B.:

(.....) Bey,

Ekteki müşterilere aşağıdaki mesajın gönderilmesi konusunda yardımcı olabilir misiniz? Müşteri sayısı fazla olduğundan SMS gönderimini 3 güne bölelim.

"Sn. Abonemiz, XXXXXXXXXXXX No'lu aboneliğiniz için 2016 Mart döneminden itibaren indirimli elektrik kullanmaya başladınız. Detaylı bilgi için: 08502260707"

...

- (483) Benzer nitelikte "RE: FW: 2016 SMS Sayıları Hk." başlıklı e-posta (Belge 36) ile "Re: Muratpaşa SMS Gönderimi" başlıklı e-postada (Belge 37,) CK AKDENİZ'in pazarlama amaçlı SMS'lerini müşterilerine AKDENİZ EDAŞ'ın göndereceği anlaşılmaktadır.

(484) Yukarıda yer verilen tüm bu belgeler doğrultusunda, AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ arasında dağıtım faaliyeti kapsamında sayaç okuma faaliyetinde bulunan personelin CK AKDENİZ adına serbest tüketiciler ile sözleşme imzaladığı, söz konusu şirketlerdeki bazı pozisyonlarda yer alan personelin her iki şirket için de hizmet verdiği, CK AKDENİZ'in müşterilerine göndereceği SMS'ler ve sözleşme basımına yönelik işlemleri AKDENİZ EDAŞ'ın gerçekleştirdiği ve bahse konu davranışlar yoluyla AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağladığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, bahse konu uygulamanın CK AKDENİZ lehine rekabetçi avantaj sağlayarak Akdeniz elektrik dağıtım bölgesindeki elektrik perakende satış pazarındaki rekabeti engellediği değerlendirilmektedir. Nitekim ilgili tespit 22.10.2014 tarih ve 14-42/762-338 sayılı Kurul kararı çerçevesinde CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'a 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesi üçüncü fıkrası uyarınca gönderilen görüşte de yer almış ve bu tip davranışların rekabeti sınırlayıcı nitelikte olabileceği ve son verilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

1.6.3.1.1.3. AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN Arasındaki İlişki

(485) Bu başlık altında dikkate alınması gereken bir diğer önemli konu ise AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ'in, AKDEN ile kurmuş olduğu ilişkilerdir. Dosya kapsamında yapılan incelemelerde hem CK AKDENİZ hem de AKDENİZ EDAŞ'ın çeşitli hizmet alımları için AKDEN ile birlikte çalıştıkları tespit edilmiştir. Genel olarak hizmet alım şirketi olarak tanımlanabilecek olan AKDEN'in işlevinin net olarak ortaya konulmasının bu kapsamda yapılacak değerlendirmeler için önemli olduğu değerlendirilmektedir.

AKDEN ile CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ Arasında Yapılmış olan Sözleşme ve Protokoller

(486) AKDEN ile CK AKDENİZ arasında yapılmış olan "Çerçeve Sözleşme"nin AKDEN'in yükümlülükleri başlıklı bölümde yer alan hususların bir kısmına aşağıda yer verilmektedir:

- *AKDEN, müşteriye sunulacak fiyat ve tarifelerde CK AKDENİZ'in onayı dışında hiçbir zaman ve biçimde icapta veya kabulde bulunamaz. AKDEN'in bu Sözleşme kapsamındaki tüm hizmet, iş ve işlemlerde hiçbir şekilde kendi namına ya da CK AKDENİZ adına elektrik enerjisi satış sözleşmesi dâhil herhangi bir sözleşme imzalama ya da taahhütte bulunma yetkisi bulunmamaktadır,*
- *AKDEN, işbu Sözleşme'ye göre yürüteceği faaliyetlerine ilişkin CK AKDENİZ'in isteyebileceği her türlü bilgi, kayıt ve belgeyi hiçbir gecikmeye yol açmaksızın CK AKDENİZ'e vermek zorundadır.*

(487) Yukarıda birtakım hükümleri verilen Çerçeve Sözleşme'nin yanı sıra AKDEN ile CK AKDENİZ arasında Araç Temin ve İşletimi Hizmet Protokolü, Büro Personeli Hizmet Alım Protokolü, Çağrı Merkezi Hizmet Protokolü, Fatura, 2. İhbarname ve Duyuru El İlanı Bırakma Hizmet Protokolü, Müşteri Özel Tesis ve Hat Bakım Onarım Sözleşmesi, Portföy Yönetimi Hizmet Protokolü ve Temizlik Hizmet Protokolü yapılmıştır. Aşağıda söz konusu protokollerin hepsine yer verilmeyecek sadece önemli görülen protokoller ele alınacaktır.

- Büro Personeli Hizmet Alım Protokolü: Protokolün kapsam maddesi çerçevesinde AKDEN personelinin, CK AKDENİZ'in Antalya, Isparta ve Burdur illerindeki tüm işletme müdürlükleri ile bu işletmelere bağlı hizmet birimlerinde iş yoğunluğuna bağlı olarak çalıştırılması öngörülmektedir.

- Çağrı Merkezi Hizmet Protokolü: Protokolün kapsam maddesi çerçevesinde CK AKDENİZ'in çağrı merkezindeki iş yoğunluğuna bağlı olarak ihtiyaç duyulan personeli ve çağrı merkezinin işletimini protokolün ekinde yer alan teknik şartname doğrultusunda AKDEN'den temin etmesi öngörülmektedir.
- Fatura, 2. İhbarname ve Duyuru El İlanı Bırakma Hizmet Protokolü: Protokolün kapsam maddesi bağlamında CK AKDENİZ'in görev alanında bulunan Antalya, Isparta ve Burdur illerindeki CK AKDENİZ abonelerine fatura, 2. ihbarname ve duyuru el ilanı bırakma ile müşteri anket çalışması hizmetlerinin protokolün ekinde yer alan teknik şartname doğrultusunda AKDEN'e yaptırılması öngörülmektedir.
- Müşteri Özel Hat Tesis ve Hat Bakım Onarım Sözleşmesi: Sözleşmenin iş tanımı başlıklı maddesinde CK AKDENİZ tarafından bir sözleşme kapsamında enerji satışı yapılan OG müşterilerine verilecek olan ve sözleşmenin ekinde yer alan Bakım Onarım Protokolünde belirtilen hizmetlerin AKDEN tarafından verilmesi öngörülmektedir.
- Portföy Yönetim Hizmeti Protokolü: Protokol kapsamında CK AKDENİZ'in talep ettiği elektrik enerjisi için aracılık yapılması, CK AKDENİZ'in belirleyeceği müşteriler için CK AKDENİZ tarafından belirlenecek kriterlere göre maliyet analizi yapılması, CK AKDENİZ tarafından belirlenecek müşteriler için geriye dönük olarak maliyet ve satış fiyatı analizi yapılması ve CK AKDENİZ'in belirleyeceği personele CK AKDENİZ tarafından belirlenen konular hakkında eğitim verilmesi gibi faaliyetlerin AKDEN tarafından gerçekleştirilmesi öngörülmektedir.

(488) Yukarıda yer verilen bilgilerden anlaşılacağı üzere CK AKDENİZ, yürütmekte olduğu işlerin önemli bir bölümünü oluşturduğu düşünülen tahakkuk işlemleri, tahsilat işlemleri, abonelik işlemleri, çağrı merkezi faaliyetleri, abonelerine fatura-2. ihbarname ve duyuru-el ilanı bırakma ile müşteri anket çalışması, enerji alışı aracılık hizmeti, maliyet belirleme hizmeti, müşteri bazlı kârlılık analizi, enerji satışı yapılan orta gerilim müşterilerine ait özel tesis ve hatları için bakım, onarım hizmeti ile araç kiralama ve temizlik işlerinde AKDEN'den hizmet alımı gerçekleştirmektedir.

(489) Daha önce de belirtildiği üzere, AKDEN'in CK AKDENİZ ile olan protokollerine ek olarak AKDENİZ EDAŞ ile arasında sözleşme ve protokolleri bulunmaktadır. Bunlar Hibrit Haberleşme Altyapısı ile Pilot Akıllı Sayaç Uygulaması, Fizibilitesi ve Yaygınlaştırma Yol Haritası Belirleme Projesine İlişkin Yüklenicilik Hizmetleri Sözleşmesi, Elektrik Dağıtım Şebekeleri, YG (OG) Dağıtım Hatları Yapım İşleri Sözleşmesi, Araç Temin ve İşletim Hizmet Alımına İlişkin Sözleşme, AG-YG Elektrik Dağıtım Tesislerinde Yerüstü-Yeraltı Arıza Giderim ve Bakım İşlemleri Hizmet Alım Sözleşmesi, Çağrı Merkezi Hizmet Alımına İlişkin Sözleşme, El Bilgisayarı/ Endeksör ile (GPRS), Endeks Okuma, Kesme-Açma, Bilgi Güncelleme ve Ölçü Devresi İşlemleri, Sayaç Sökme-Takma İşleri Hizmet Alım Sözleşmesi, OSOS Hizmeti Projesine İlişkin Hizmetleri Sözleşmesi ve Temizlik Hizmet Alımına İlişkin Sözleşme'dir. Önemli görülen sözleşme ve protokollere aşağıda yer verilmektedir:

- AG-YG Elektrik Dağıtım Tesislerinde Yerüstü-Yeraltı Arıza Giderim ve Bakım İşlemleri Hizmet Alım Sözleşmesi: Sözleşmenin iş tanımı başlıklı 4. maddesi kapsamında AKDENİZ EDAŞ'ın sorumluluğunda bulunan AKDENİZ EDAŞ genel müdürlük, Antalya, Isparta, Burdur il işletme müdürlükleri ve bağlı bulunan bölgelerde işletme ve bakım sorumluluğu AKDENİZ EDAŞ'a ait olan AG ve YG havai hat, YG/YG ve YG/AG trafo merkezleri, dağıtım merkezleri vb. yerüstü ve yeraltı elektrik tesislerinde AKDENİZ EDAŞ'ın bildireceği bakımların yapılması, sistemde oluşan anlık arızaların giderilmesi ve yeraltı elektrik tesislerinin arızalarının giderilmesi ile bu tesislerle ilgili bakım işlerinin sözleşme ve eklerine, kroki ve planlara, mer'i mevzuata, teknik ve sanat kurallarına uygun olarak AKDEN tarafından yapılması öngörülmektedir. Ayrıca sözleşmede AKDEN veya AKDENİZ EDAŞ'ın ihtiyaç halinde uygun gördüğü ve yeterli eğitim, sertifikasyon ve donanıma sahip ekip/personelleri arıza-giderim, enerji kesme-bağlama, endeks okuma, sayaç değişim ve bakım işlerinde görevlendirebileceği ifade edilmiştir.
- Çağrı Merkezi Hizmet Alımına İlişkin Sözleşme: Sözleşmenin iş tanımı başlıklı 4. maddesi kapsamında AKDEN'in, AKDENİZ EDAŞ müşterilerinin telefon, faks, e-posta vb. iletişim kanallarını kullanarak ilettiği AKDENİZ EDAŞ'ın görev, hizmet ve sorumluluk alanlarındaki tüm soru, talep, şikayet, ihbar ve önerileri kayıt altına alması, yanıtlandırması, çağrılarının yanıtlandırılması için sunulan sistem ve eğitim altyapısının yeterli olmadığı durumlarda AKDENİZ EDAŞ birimlerinden destek alınması, eskalasyon süreçlerini başlatarak oluşturulan çözümün müşteriye ulaştırılması ve çağrının tüm sürecinin AKDENİZ EDAŞ'a sunulması gibi işlemleri yapması öngörülmektedir.
- Eİ Bilgisayar/ Endeksör ile (GPRS), Endeks Okuma, Kesme-Açma, Bilgi Güncelleme ve Ölçü Devresi İşlemleri, Sayaç Sökme-Takma İşleri Hizmet Alım Sözleşmesi: Sözleşmenin iş tanımı başlıklı 4. maddesi kapsamında AKDEN'in sayaçlara ait endekslerin AKDENİZ EDAŞ tarafından verilecek periyotlarda tespit etmesi, sayaçları kontrol etmesi ve güncellemesi, tespit edilen endeksleri endeksöre kaydetmesi, sisteme aktarım yapması, abonelere ait kimlik, adres, iletişim, sayaç bilgilerini, vergi numaralarını, kullanıcı isimlerini ve benzeri bilgileri toplaması, güncellemesi ve tespitlerin AKDENİZ EDAŞ'a bildirmesi, müşterilerin/kullanıcıların elektrik enerjilerini haftanın her günü mevzuata ve AKDENİZ EDAŞ'ın talimatlarına uygun olarak kesmesi ve/veya açması, tespit edilen her türlü bilgi ve verinin veri tabanına aktarması ve AKDENİZ EDAŞ tarafından verilen diğer işlerin yapılması öngörülmektedir.

(490) Görüldüğü üzere, AKDENİZ EDAŞ faaliyet konuları içinde yer alan sayaç okuma, elektrik abonelerine ait enerji kesme-bağlama, kaçak ve usulsüz elektrik kullananların tespiti, sayaçların değiştirilmesi, sökülmesi, takılması, otomatik sayaç okuma sistemi işlemleri, elektrik tesislerinin bakımı, arızalarının tespiti ve onarılması gibi hizmetlerin yanı sıra arge uygulamaları, temizlik hizmetleri, araç ve iş makinalarının kiralanması ve çağrı merkezi hizmetlerini de yapmış olduğu sözleşme ve protokoller ile AKDEN'e yaptırmaktadır.

- (491) Öncelikle belirtilmelidir ki 16.08.2016 tarihinde Göksu Mahallesi Serik Caddesi No: 15 Kepez, Antalya adresindeki AKDENİZ EDAŞ binasında yapılan yerinde incelemede AKDEN'in AKDENİZ EDAŞ binasının içinde faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir. Teşebbüs yetkilisi B. M. ile yapılan görüşmede ise şu hususlar ifade edilmiştir:

“AKDEN 2 Nisan 2013 tarihinde kurulmuş olup, ana faaliyet konusu elektrik enerjisinin dağıtım sisteminin işletilmesidir. Kolin, Limak ve Cengiz şirketlerinin ortak kontrolünde bulunmaktadır. Mevcut durumda ise dağıtım sistemlerinin işletilmesi, arıza giderim, bakım işleri, sayaç okuma, sayaç kesme-açma, sökme ve takma hizmetleri, çağrı merkezi, büro hizmetleri, faturalandırma, temizlik hizmetleri ve lojistik hizmetleri (araç işletilmesi) alanlarında faaliyet göstermektedir. Şu an Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş., Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. ve CLK Elektrik Perakende Satış A.Ş.'ye hizmet veriyoruz. Diğer tedarik şirketlerinden talep gelmesi halinde onlara da hizmet vermeyi düşünebiliriz.

Dağıtım şirketinin arıza / bakım ve işletme binaları var, bunlardan arıza binalarında şirketimizin personelimiz hizmet veriyor. İşletme binalarının bazılarında da hizmet veren personelimiz bulunuyor. Oralarda temel olarak büro hizmetleri sunuluyor. Personelimizin %90'ı sahada çalışıyor. O yüzden ayrı bina ihtiyacımız bulunmuyor. Alınan belgeler içerisinde yer alan organizasyon şemamızdaki üst yönetim kadromuzun tamamı Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. binası içerisinde çalışmaktadır. Ayrı bir binamız bulunmamaktadır. İşlerimizin bir kısmını merkezden bir kısmını işletme binalarından yürütüyoruz.”

- (492) Soruşturma döneminde yapılan incelemede elde edilen Belge 80'de¹³⁹ aşağıdaki ifadeler AKDEN personelinin nasıl oluşturulduğunun ve soruşturma kapsamında incelenen bu üç şirket arasındaki ilişkinin ortaya konulması açısından önem taşımaktadır:

*Perakende-Dağıtım ayrışması nedeniyle, **Perakende için hizmet verip Dağıtım Şirketinde bordrolu olan personellerimiz, 01.02.2016 tarihi itibarıyla Akden Şirketimize nakil olacaktırlar. Bu nakil işlemi sonucunda çalışanlarımız herhangi bir hak kaybına maruz kalmayacak olup; 31.01.2016 tarihine kadar olan kıdem tazminatı hakedişleri ödenecektir.***

işçinin ücret ve ücrete bağlı olarak kazandığı tüm hakları ile ihbar ve yıllık izin olarak elde etmiş oldukları diğer tüm hakları devir sözleşmesi ile teminat altına alınacak ve ilk işe giriş tarihleri baz alınacaktır. Kıdem tazminatları ödeneceği için sadece kıdem tazminatı hakedişi 01.02.2016 tarihi itibarıyla başlayacaktır.

*Konu bir özlük işlemi olup İnsan Kaynakları uhdesinde yürütülmektedir. İK dışındaki kaynaklardan edinilen yanlış bilgilere itibar edilmemesi ve **çalışanlarımızın Perakende personeli olarak aynı şartlarda çalışmaya devam edeceklerinin bilinmesi önem arz etmektedir.***

¹³⁹ Vurgu eklenmiştir.

- (493) Söz konusu e-postada ilk olarak "**Perakende için hizmet verip Dağıtım Şirketinde bordrolu olan personellerimiz**" ifadesi dikkat çekmektedir. Söz konusu ifadeler, bir önceki bölümde AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ personelinin ortak olarak kullanıldığı yönündeki tespiti tekrar desteklemektedir. Bununla birlikte, "**çalışanlarımızın Perakende personeli olarak aynı şartlarda çalışmaya devam edecekleri**" ifadesinden ise söz konusu personelin AKDEN şirketine mevcut çalışma koşulları değiştirilmeden geçirildiği anlaşılmaktadır. Yukarıda yer verilen görüşme tutanağı ile hizmet alımına yönelik sözleşmeler ve bu belge birlikte değerlendirildiğinde, söz konusu şirketlerin birlikte hareket ettiği ve bunun Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde elektrik tedarik pazarında CK AKDENİZ lehine avantajlar yaratılarak pazardaki rekabetçi yapının bozulması sonucunu doğurduğu tespit edilmiştir. Aşağıda buna ilişkin ulaşılan belgeler yer almaktadır.
- (494) Bu kapsamda ilk olarak CK AKDENİZ'in tüketicilere yaptığı satış tekliflerinde sunduğu ve AKDEN tarafından verilecek olan bakım-onarım protokolüne değinilmesi gerekmektedir. Belge 15 ve Belge 64'ten anlaşıldığı üzere CK AKDENİZ bu protokolü bir pazarlama aracı olarak kullanmaktadır.
- (495) Belge 10'da yer alan "BAKIM ONARIM PROTOKOLÜ"nün bir örneği içerisindeki dikkat çeken hususlara aşağıda yer verilmektedir:

(.....TİCARİ SIR.....)

(.....TİCARİ SIR.....)

- (496) Söz konusu protokolün hükümleri incelendiğinde, dağıtım şirketinin herkese eşit olarak sunması gereken hizmetler kapsamında yer alan trafo arızası, yeraltı şebekesi arızası, şebeke periyodik bakımı gibi bazı hizmetlerin CK AKDENİZ müşterilerine bedelsiz bir şekilde sunulacağı öngörülmektedir. Dolayısıyla, protokol ile birlikte dağıtım hizmetlerinin sağlanmasında CK AKDENİZ müşterilerinin kayrılmasının amaçlandığı ve CK AKDENİZ'in tedarik faaliyeti ile dağıtım faaliyetini bir bütün olarak göstererek kendisine avantaj sağlamaya çalıştığı değerlendirilmektedir. Öte yandan dağıtım şirketinin, tüm tedarik şirketlerine zaten sunuyor olması gereken hizmetlerin, CK AKDENİZ ile sözleşme imzalayacak tüketicilere has ek bir hizmet olarak gösterilmesi ve diğer tedarik şirketlerinin müşterilerinin de yararlanması gereken hizmetlerin sunumunda bu müşterilerin dezavantajlı hale getirilmesi, AKDENİZ EDAŞ'ın zorunlu unsur niteliğindeki dağıtım hizmetlerinin sunulmasında hakim durumunu, AKDEN aracılığıyla, CK AKDENİZ'in faaliyet gösterdiği tedarik pazarında rekabeti engellemek amacıyla kötüye kullanması anlamına gelmektedir.
- (497) Yine, CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi E. K., CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. ve (.....) e-posta adresi arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "EMELDA DERİ PROKOL HK." başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır (Belge 15):

25.05.2016 – E. K. > O. K. Ö.:

(.....) Bey merhaba.

(.....) ile görüşmemiz olumlu geçmiştir ancak abonenin tüketimleri yüksek olması sebebi ile bizlerden bazı şartlar istemektedir. İstenilen şartlar aşağıda maddeler halinde sunulmuştur;

1. Önceki tedarikçinin vermiş olduğu (.....) indirim oranı yerine CLK Akdeniz Elk.Per.Sat.A.Ş nin teklif ettiği (.....) kr. üzerinden aktif enerji satışı yapılacaktır.
2. Trafo bakım ve onarım için 1 sene boyunca tekrardan yenilenebilir bakım ve onarım protokölü.
3. Şirket personellerine özel tüketimleri yüksek olan aboneler için özel indirimler.
4. Kepez bölgesinde bulunan ALFA deri A.Ş'ye aynı şartlarda işlemlerin yapılması.

5. Çalışmakta olduğumuz Çamyuva / Kemer'de bulunan Beta Turistik A.Ş (Simena Otel) de bulunan trafo bakım için aksaklıkların en kısa zamanda giderilmesi.

Bilgilendirme mailinin işlemlerin hızlı yürümesi için en kısa zamanda (.....) (.....) Bey'e ivedi bir şekilde mail atılmasını rica ederim.

İyi çalışmalar ...

25.05.2016 – O. K. Ö. >(.....):

Merhaba (.....) Bey ;

1. Önceki tedarikçinin vermiş olduğu (.....) indirim oranı yerine CLK Akdeniz EPSAŞ olarak aktif enerji bedeli üzerinden teklif ettiğimiz indirim oranı (.....) dur.

2. Şirket personellerinin yıllık tüketimi 3600 kWh ve üzeri olması durumunda mesken aboneliklerine özel indirimler verilecektir.

3. Kepez bölgesinde bulunan ALFA deri A.Ş'ye de aynı şartlarda işlemler yapılacaktır.

Diğer konular için yüz yüze görüşmemizde bilgi verilecektir.

Saygılarımla.

- (498) Yerinde incelemelerde dikkat çeken bir diğer husus ise AKDEN bünyesinde çalışan sayaç okuma personelinin serbest tüketici sözleşmesi imzalaması hususudur. Belge 84'te yer alan ve AKDEN Elektrik ve Elektronik Mühendisi B. M.'nin bilgisayarında yapılan yerinde incelemede elde edilen, 09.05.2015 tarihinde AKDEN Bilgisayar Operatörü M. Ç. tarafından endeks.okuma@akdenenerji adresine gönderilen "K2 Güncel Liste" başlıklı e-postada, serbest tüketici sözleşmesi imzalatılması gereken abonelerin listesinin yer aldığı görülmektedir.
- (499) Belge 75'te yer alan ve 22.04.2015 tarihinde CK AKDENİZ İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü S. T. ([\(.....\)@akdenizelk.com.tr](mailto:(.....)@akdenizelk.com.tr)) tarafından personel@akdenizelk.com.tr ile bilgide CK AKDENİZ Genel Müdürü H.B'ye gönderilen "SERBEST TÜKETİCİ YAP, SEN DE KAZAN" başlıklı e- postada yer alan "Proje kapsamında Perakende, Dağıtım ve Akden çalışanlarımız kurallara uygun şekilde imzalattıkları her sözleşme başına (.....) TL prim hakettiler. Projeye inanarak çalışan personellerimizin imzalattıkları sözleşme sayıları ve alacakları primler, kendilerine bir kez de buradan teşekkür etmek amacıyla bir gurur tablosu olarak ekte sizlerle paylaşılmaktadır." şeklindeki ifadeler, CK AKDENİZ adına hem AKDENİZ EDAŞ hem de AKDEN çalışanlarının serbest tüketici sözleşmesi imzalattığını açıkça göstermektedir. Söz konusu e-posta ekindeki "ST PRİMLER ŞUBAT MART" adlı excel dosyasında ise AKDEN ve CK AKDENİZ çalışanlarının gerçekleştirdiği "ST" adedi ile prim tutarları yer almaktadır.
- (500) Yine Belge 72'de yer alan ve CK AKDENİZ İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü S. T. ile CK AKDENİZ Genel Müdürü H. B. ve AKDEN Muhasebe Yetkilisi B. Ş. arasında gerçekleşen ve ekinde AKDEN çalışanlarına ait primlerin yer aldığı "ST PRİMLER ŞUBAT MART (AKDEN)" adlı excel dosyası bulunan "FW: ST SÖZLEŞME PRİMİ" başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır.

22.04.2015 – S. T. > B. Ş.:

(.....) *Bey Merhaba;*

ST Sözleşme Primi hakeden personellerden Akden kadroluların listesini ekte iletiyorum. Listede yer alan tutarların ilgili personellerin hesaplarına yarın geçmesi konusunda yardımlarınızı rica ederim. Ödeme yapılırken açıklama kısmına “ST Sözleşme Primi” ibaresini yazdırabilmemiz beklenti içinde olan personelin bilgi sahibi olması açısından önemli.

22.04.2015: H. B. - perakende.isletmeler@akdenizelk.com.tr:

Bilginize

- (501) Belge 50’de yer alan ve CK AKDENİZ Büro Personeli O. Ş.’nin bilgisayarında yapılan yerinde incelemede elde edilen belgede ise AKDENİZ EDAŞ çalışanı O. T. ile AKDEN’in dağıtım hizmetleri kapsamında yer alan kayıp – kaçak bölümünün çalışanları O. Y. ve İ. G.’nin, OSOS birimi çalışanı A. B.’nin, elektrik dağıtım şebekesi bakım teknisyeni U. G.’nin ve endeks okuma birimi çalışanı M. S.’nin CK AKDENİZ adına serbest tüketiciler ile sözleşme imzaladığı anlaşılmaktadır.
- (502) Benzer şekilde Belge 62’de yer verilen ve 29.06.2015 tarihinde AKDEN Büro Personeli K. Ş. tarafından CK AKDENİZ Kepez Şube Yönetmeni F. C.’ye gönderilen “Kepez St sözleşmesi imzalamak istemeyen aboneler hk” başlıklı e-posta ekindeki “Kepez kesinlikle st sözleşme istemeyen aboneler listesi 29.6.15” isimli excel dosyasındaki “personel” sütununda yer alan 15 isimden 13’ünün AKDEN’de sayaç okuma elemanı olarak görev yaptıkları tespit edilmiştir¹⁴⁰.
- (503) Yine Belge 59’da bulunan ve 10.08.2015 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.’ye gönderilen “AKDEN TEMMUZ RAPORU” başlıklı e-posta ekindeki “AKDEN RAPOR” adlı excel dosyasında AKDEN çalışanlarınca sözleşme imzalatılan abone sayılarının yer aldığı görülmektedir.
- (504) Yapılan incelemelerde dikkat çeken bir diğer husus ise AKDEN endeks okuma personelinin mevzuata aykırı bir şekilde CK AKDENİZ portföyünde bulunan serbest tüketicilere kesme ihbarnamesi bırakmasıdır. 28.05.2016 tarihinde CK AKDENİZ şube yönetmeni C. Ç. tarafından AKDEN Antalya Endeks Okuma Kesme Bağlama Sayaç Sökme Takma Büro Personeli U. B.’ye gönderilen, “K2 İŞLEM –İHBAR LİSTESİ HK” başlıklı e-posta (Belge 21) ile CK AKDENİZ K2 portföyünde bulunan 338 adet tüketiciye kesme ihbarnamesi bırakılmasına yönelik işlem yapılması istenmektedir. Yine 28.06.2016 tarihinde AKDEN Antalya Endeks Okuma Kesme Bağlama Sayaç Sökme Takma Büro Personeli Ö. E. tarafından CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç.’ye gönderilen “Muratpaşa K2 Çalışması Hak.” başlıklı e-posta (Belge 22) ekinde yer alan “24.06.2016 Yapılan Çalışma” adlı excel dosyasında 227 adet, “27.06.2016 Yapılan Çalışma” adlı excel

¹⁴⁰ CK AKDENİZ İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü S. T. ile CK AKDENİZ Genel Müdürü H. B. ve AKDEN Muhasebe Yetkilisi B. Ş. arasındaki yazışmalarda yer alan “FW: ST SÖZLEŞME PRİMİ” başlıklı e-posta ile 10.08.2015 tarihinde CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.’ye gönderilen “AKDEN TEMMUZ RAPORU” başlıklı e-postada AKDEN çalışanlarının imzalattığı sözleşmelere yönelik bilgilerin yer aldığı görülmektedir

dosyasında ise 266 adet CK AKDENİZ K2 portföyünde bulunan tüketiciye kesme bildirimini bırakıldığı görülmektedir.

- (505) THY'de 16.09.2015 tarihinde yapılan değişik ile ikili anlaşmalar ile enerjisini almakta olan serbest tüketicilerin, ödeme yükümlülüğünü belirtilen sürede yerine getirmemesi halinde elektrik enerjisinin kesileceği yönündeki düzenleme kaldırılmıştır. Dolayısıyla, yukarıda yer verilen belgelerdeki tarihlerde geçerli olan sektörel mevzuat kapsamında CK AKDENİZ'in K2 portföyünde bulunan tüketicilere kesme ihbarnamesi bırakılması, THY hükümlerine aykırıdır. Bu çerçevede, AKDEN'in AKDENİZ EDAŞ ile yapmış olduğu protokoller aracılığıyla sahip olduğu yetkilerini ilgili pazarlardaki rekabeti kısıtlayıcı bir şekilde CK AKDENİZ lehine kullandığı anlaşılmaktadır.
- (506) Teşebbüsler açısından bakıldığında, dış kaynaklardan yararlanma bağlamında hizmet alımı daha çok teşebbüslerin esas faaliyet alanı kapsamında yer almayan yan faaliyetler için kullanılmakta olan bir yöntemdir. Ancak AKDEN'in CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ ile olan sözleşme ve protokollerine bakıldığında, hizmet alımının temizlik ve araç temini gibi destek hizmetlerine ek olarak sayaç okuma, portföy analizi, faturalama gibi bir elektrik perakende satış ve elektrik dağıtım şirketinin esas faaliyetini oluşturan işlemleri de kapsadığı görülmektedir. Piyasanın doğal işleyişi içinde maliyetlerini azaltmak isteyen teşebbüslerin alt yüklenicilerle çalışmaları makul bir stratejidir. Ancak işbu dosya bakımından rekabetin tesis edilmesi için birbirinden ayrıştırılan, rekabete kapalı ve düzenlenen faaliyetler ile rekabete açık faaliyetler için aynı şirketten hizmet alımı yapılması rekabet hukuku açısından birtakım ciddi sakıncalar taşımaktadır.
- (507) Öncelikle faturalama, ihbarname bırakma ve el ilanı dağıtma işlemleri ile endeks okuma, kesme-açma ve sayaç sökme-takma işlemleri sahada yapılan işlemlerdir. Fakat faturalama, ihbarname bırakma ve el ilanı dağıtma gibi işlemler rekabete açık perakende satışa ilişkin iken; endeks okuma, kesme-açma ve sayaç sökme-takma işlemleri rekabete kapalı olan dağıtım faaliyetine ilişkindir. Mevcut kurallar çerçevesinde CK AKDENİZ'in çalışanları sadece perakende satış faaliyetine ilişkin işlemlerde, AKDENİZ EDAŞ çalışanları da sadece dağıtım faaliyetlerinde çalışabilmektedir. Ancak AKDEN, tedarik veya dağıtım lisansı bulunmaması nedeniyle CK AKDENİZ ile AKDENİZ EDAŞ'ın karşı karşıya kaldığı kısıtlamalarla bağlı bulunmamaktadır. Bu bağlamda AKDEN bünyesinde bulunan çalışanlar CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ ile yapılan sözleşme ve protokoller çerçevesinde hem perakende satış hem de dağıtım faaliyetlerinde kullanılabilir. İş kolları arasında herhangi bir yasal ayrıştırma yükümlülüğü taşımayan bir şirket nezdinde, böyle bir durumun ortaya çıkması doğal bir sonuçtur. Bu durum esasen, ayrıştırma yükümlülüğüne tabi perakende satış ve dağıtım faaliyetlerinin tek bir şirket çatısı altındaki insan kaynağı kanalıyla fiili olarak birleşmesine yol açabilmekte ve serbestleşmeye ilişkin bilinç seviyesi genel olarak düşük olan tüketicilerin yerleşik şirkette kalmaya devam etmesine neden olabilmektedir.

- (508) Öte yandan, düzenlenmeyen piyasadaki karını mevcut fiyat seviyesini koruyarak artırmak isteyen şirketin, düzenleme bulunmayan alandaki maliyetlerini, maliyet artışlarının düzenlenen fiyata zam olarak yansıtıldığı düzenlemeye tabi alana aktarması gündeme gelebilecektir.¹⁴¹ Söz konusu yaklaşımdan hareketle somut olayda, dağıtım faaliyetinin düzenlenen bir alan olmasına bağlı olarak dağıtım şirketi tarafından verilen hizmetler için tarifeler belirlenmekte ve bu tarifeler üzerinden dağıtım şirketine faaliyetlerini sürdürmesi için aktarılan kaynak tüm piyasa katılımcılarından toplanmaktadır. Dolayısıyla, AKDENİZ EDAŞ'a hizmet veren bir AKDEN çalışanının, AKDEN'in CK AKDENİZ ile olan anlaşmaları kapsamında perakende faaliyeti içinde çalışması, dağıtım tarifesi üzerinden tüm katılımcılardan toplanan kaynağın CK AKDENİZ'in perakende satış faaliyeti için kullanımına yol açabilecektir. Diğer bir deyişle, alt pazardaki rakiplerden, üst pazardaki zorunlu alt yapı hizmetinin temini için toplanan kaynaklar alt pazardaki diğer tedarikçiler aleyhine ve CK AKDENİZ lehine avantaj sağlayabilecektir.
- (509) Son olarak, yapılan protokoller kapsamında endeks okuma, açma-kesme ve sayaç sökme-takma işlemlerini gerçekleştiren AKDEN, yukarıda da ifade edildiği üzere Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde yer alan tüketicilerin birçok bilgisine ulaşabilmektedir. Öte yandan AKDEN, CK AKDENİZ'e maliyet analizi yapılması, CK AKDENİZ tarafından belirlenecek müşteriler için geriye dönük olarak maliyet ve satış fiyatı analizi yapılması gibi fiyat-maliyet analizlerini içeren bir portföy yönetim hizmeti de sunmaktadır. Dolayısıyla, AKDEN'in diğer tedarikçilerin portföyünde yer alan müşterilerin bilgilerini kullanması yahut bu bilgileri CK AKDENİZ ile olan anlaşmalar çerçevesinde CK AKDENİZ'e aktarması veya CK AKDENİZ için kullanması söz konusu olabilecektir. Benzer şekilde, yasal ayrıştırma kapsamında olan dağıtım ve perakende faaliyetleri için önem arz eden piyasa bilgileri dolaylı olarak aynı tüzel kişilik çatısı altında bir araya gelebilecek ve GTŞ'nin kullanımına sunulmuş olacaktır. Böyle bir durum neticesinde CK AKDENİZ, perakende satış faaliyeti bakımından avantaj elde edebilecektir.
- (510) Elektrik piyasasında yerleşik konumda bulunan teşebbüslerin maliyetlerini azaltmak ve etkinliği artırmak adına hizmet alımı yapması ticari hayatın doğal akışına uygundur. Ancak hem dağıtım şirketinin elektrik dağıtım hem de GTŞ'nin elektrik perakende satış faaliyetlerinin esasına ilişkin konularda aynı yapıdan hizmet alımında bulunması, elektrik piyasasında rekabetin gelişmesi için önşart olarak kabul edilebilecek perakende satış ve dağıtım hizmetlerinin esas faaliyetlerinin birbirinden ayrıştırılmasını fiili olarak ortadan kaldıracak ve yasal olarak arasına perde çekilen bu iki ayrı faaliyet alanı arasındaki perdenin tekrar, dolaylı olarak kalkmasına ve dikey bütünleşik yapının ayrıştırılmamış şekilde devam etmesine yol açabilecek etkiye sahiptir. Böyle bir yapının varlığı ise hem rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılmasına hem de AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlamasına kolaylıkla zemin hazırlayacaktır. Söz konusu yapının işletilmesiyle de hakim durum(lar)ın kötüye kullanılması yoluyla ilgili pazarlardaki rekabet kısıtlanacaktır.

¹⁴¹ Fjell K., 2001, A Cross-subsidy classification framework, Journal of Public Policy.

- (511) Tüm bu bilgiler doğrultusunda, yukarıda yer verilen tespitler de göz önüne alınarak, CK AKDENİZ, AKDENİZ EDAŞ ve AKDEN arasında kurulan bu ilişkinin taraflar arasında akdedilen protokollerin amacını aşarak elektrik perakende satış pazarında CK AKDENİZ lehine rekabetçi avantajlar yarattığı, ayrıca tarafların elektrik dağıtım ve perakende satış faaliyetleri bir bütünmüşçesine hareket etmelerine yol açarak elektrik tedarik pazarındaki rekabeti engellediği değerlendirilmektedir. Öte yandan, gerek AKDENİZ EDAŞ'ın gerekse CK AKDENİZ'in AKDEN ile yapmış olduğu protokoller aracılığıyla hizmet alımının, dağıtım şirketinin GTŞ lehine davranmasına ve dağıtım pazarındaki hâkim durumunu serbest tüketicilere yönelik ilgili pazarlarda rekabeti kısıtlamak amacıyla kötüye kullanılmasına yol açtığı değerlendirilmektedir. Bu nedenle, AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ'in AKDEN aracılığıyla ayırıştırma ile amaçlanan sonuçlara aykırı davranışlarda buldukları; bu suretle söz konusu şirketlerin hâkim durumlarını kötüye kullandıkları tespit edilmiştir. Buna ek olarak AKDEN'in, CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ ile aynı ekonomik bütünlük içinde olmayan ve anılan faaliyetleri ihale yoluyla sunma hakkı kazanmış olan farklı bir teşebbüse ait üçüncü bir şirket olması durumunda da bahse konu elektrik perakende satış ve dağıtım faaliyetlerinin bütünleşmesi ile hem rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılması hem de AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması nedeniyle rekabetin fiili olarak benzer şekilde kısıtlandığı açıktır.

1.6.3.1.2. Düzensiz ve Hatalı Sayaç Okumalarının Rekabetçi Piyasa Yapısı Üzerindeki Etkileri

- (512) Elektrik dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması çerçevesinde ortaya çıkan rekabetçi sorunlara ek olarak AKDENİZ EDAŞ'ın tek başına gerçekleştirdiği, CK ADKENİZ lehine birtakım eylemlerinin de piyasada rekabet karşıtı etkiler doğurduğu değerlendirilmektedir. AKDENİZ EDAŞ tarafından gerçekleştirilen bu davranışlar, CK AKDENİZ'in portföyünden BTŞ'lere geçiş yapan müşterilerin sayaç okumalarının düzensiz hale gelmesi ve BTŞ'lerin sorunlu gördükleri sayaç okumalarına ilişkin olarak dağıtım şirketine yönelttikleri sorulara hiç cevap alamamaları ya da çok geç cevap almaları olarak sıralanmaktadır.
- (513) Söz konusu davranışlara ilişkin değerlendirmeye geçmeden evvel sayaç okuma hizmetinin elektrik tedariki açısından arz ettiği öneme kısaca değinmenin, AKDENİZ EDAŞ'ın söz konusu uygulamalarının piyasa üzerinde yarattığı rekabet karşıtı etkilerin anlaşılmasına yardımcı olacağı ifade edilmelidir.
- (514) Sayaç okuma hizmeti, bir tedarikçinin müşterisine keseceği faturada yer alan tüketim miktarının dayandığı temel unsurdur. Şöyle ki, bir tedarikçi kendisine görevli dağıtım şirketi tarafından gönderilen okuma verilerini, müşterisi ile anlaştığı birim fiyatla birlikte hesaplayarak¹⁴², müşterinin ödeyeceği enerji bedelini belirlemektedir. Dolayısıyla, dağıtım şirketinin ilgili elektrik dağıtım bölgesinde münhasıran gerçekleştirmekle yükümlü olduğu sayaçların okunmalarını doğru ve düzenli bir şekilde yerine getirmesi, hem tüketicilerin aldıkları hizmetin bedelini doğru ödemelerini hem de tedarikçiler için verdikleri hizmetin

¹⁴² Söz konusu hesaplama müşterinin sayacına göre değişmektedir. Örneğin, müşteri üç zamanlı bir sayaç kullanıyorsa ve üç zamanlı bir fiyatlama üzerinden anlaşma yapılmışsa, müşterinin gündüz tüketimi anlaşılan gündüz fiyatıyla, puant tüketimi anlaşılan puant fiyatıyla ve gece tüketimi de anlaşılan gece fiyatı ile çarpılarak müşterinin ödeyeceği enerji bedeli hesaplanmaktadır. Müşteri ile tek terim üzerinden de anlaşma yapılmak suretiyle müşterinin tüm tüketiminin anlaşılan enerji birim fiyatı üzerinden hesaplanması yoluna da gidilebilecektir.

karşılığını doğru almalarını sağlayan ana etkidir. Aksi bir durumda tüketicilerin ve tedarikçilerin katlanacağı maliyet artmaktadır.

- (515) Söz konusu durum tüketiciler açısından incelendiğinde; örneğin, bir tüketiciye ait sayacın fiili olarak gerçekleşen tüketim miktarının üzerinde okunması halinde tüketici, normalde ödemesi gerekenin üzerinde bir elektrik tüketiminin bedelini ödemek durumunda kalırken, eksik okuma yapılması/hiç okuma yapılmaması halinde ödemesi gereken bedelin altında bir tutar ödemekte ya da hiç ödeme yapmamaktadır.
- (516) Hatalı sayaç okunmasının tedarikçiler açısından yarattığı etkilere bakıldığında ise fazla okuma olması tedarikçinin haksız bir gelir elde etmesine, eksik okuma/hiç okuma yapılmaması ise fiili olarak satışını gerçekleştirdiği elektrik miktarının gerçek bedelini alamamasına yol açmaktadır.
- (517) Hatalı sayaç okumalarının tedarikçiler açısından diğer etkisi ise yapacakları arz planlaması üzerinde oluşmaktadır. Tedarikçiler portföylerinde bulunan tüketicilerin taleplerini karşılamak amacıyla öncelikle söz konusu tüketicilerin gelecekteki tüketim miktarlarına ilişkin geçmiş tüketimlerini dikkate alarak bir tahmin yapmaktadır. Bu tahmin neticesinde ortaya çıkan miktar kapsamında ya kendi uhdesinde bulunan elektrik üretim santrallerinin üretim planlarını belirlemekte ya da bu miktarı karşılamak amacıyla üretim veya toptan satış şirketleriyle alım anlaşmaları yapmaktadır. Ancak dağıtım şirketi tarafından gerçekleştirilen sayaç okumalarının hatalı olması bu arz planlamasını bozmakta ve tedarikçiyi arz – talep dengesizliğine düşürmektedir. Bu kapsamda, BTŞ'ye geçen bir tüketicinin sayaç okumalarının gerçekleşen miktarın altında olması ya da hiç okuma yapılmaması halinde tedarikçi tüketicilerin daha yüksek tüketim yapacaklarından hareketle normalde tüketilen elektrik miktarının üstünde bir üretim planı ya da alım anlaşması yaptığından pozitif dengesizliğe düşmektedir. Bu durumda tedarikçi dengesizliği gidermek amacıyla elinde bulunan fazla miktarı daha ucuza satmak zorunda kalarak zarara uğrayabilmektedir. Sayaç okumaların gerçekleşen miktarın üstünde olması halinde ise tedarikçi tüketicilerin daha düşük elektrik tüketimi gerçekleştireceği öngörüsünden hareketle, normalde tüketilen elektrik miktarının altında bir üretim planı ya da alım gerçekleştirdiğinden negatif dengesizliğe düşmekte; bu talebi karşılamak için daha pahalıya elektrik almak zorunda kalarak yine zarara uğrayabilmektedir.
- (518) Bu noktada, söz konusu hatalı sayaç okumalarının çeşitli yöntemler ile dengelenmesinin söz konusu olduğu da belirtilmelidir. Örneğin, 2017 yılı Mayıs ayında sayacının eksik okunması sebebiyle tüketimi olması gerekenin altında bulunan tüketicinin sayacı takip eden dönemde - 2017 yılı Haziran ayında - söz konusu eksiklik giderilecek şekilde daha fazla okunabilmektedir. Benzer şekilde, sayacın fazla okunması durumunda ise takip eden dönemde söz konusu fazla yükleme dengelenecek şekilde okuma gerçekleştirilebilmektedir. Ancak bu şekilde her ne kadar uzun dönemde tedarikçinin dengesizlikten kurtulacağı iddia edilecek olsa da hatalı okumanın gerçekleştiği dönemde tedarikçi yine dengesizliğin yol açacağı maliyeti karşılamak için birtakım finansman maliyetlerine katlanmaktadır.

(519) Aşağıda, dosya kapsamında BTŞ'lerle yapılan görüşmelerdeki ifadeler kapsamında bu başlık altında dikkat çeken hususlara yer verilmektedir:

- Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde yaklaşık (.....) adet sayaçlarının bulunduğunu, bu sayaçların yaklaşık %60'ına geçişi takiben okuma yapılmadığı, tüketiciler serbest tüketici haklarını kullanarak (.....)'ye geçtiklerinde 2-3 aylık dönem boyunca okumalarının yapılmadığı, sonrasında ise söz konusu tüketicilere yüklü faturalar geldiği ((.....)),
- Tüketicilerden gelen tüketim miktarına ilişkin itirazların AKDENİZ EDAŞ'a sorulmasına rağmen cevap alınamadığı ((.....)),
- 2015 yılında AKDENİZ EDAŞ'ın portföylerindeki tüketicilerin yalnızca tüketim miktarlarını yolladığı, okuma dönemlerini ve verilerini göndermediği, tüketicilere sayaç okuma tutanağı bırakmadığı ((.....)),
- Hem meskeni hem ticarethanesi aynı yerde ve (.....) portföyünde olan bir müşteriye gelen dağıtım şirketi görevlisinin sadece mesken sayacını okuduğu ancak ticarethane sayacını okumadığı, bunun sebebi sorulduğunda ise ticarethane sayacını okuma işinin tüketicinin tedarikçisine ait olduğunu ifade ettiği ((.....)),
- CK AKDENİZ'in tekliflerinin içinde ayrıcalıklı dağıtım hizmeti protokolü de sunduğu, söz konusu protokol çerçevesindeki hizmetleri CK AKDENİZ'in AKDENİZ EDAŞ'tan bedava olarak aldığı ((.....)),
- CK AKDENİZ'in gözüne kestirdiği müşteri kitlesine tahmini okuma veya fazla yükleme yaparak bir kısım müşterileri yıldırıldığı, fazla yükleme ve tahminlemeye ek olarak, bazı müşterilere eksik okuma yaptığı, bu durumda müşterilerin "*bizim hayatımız düzenliydi, şimdi düzensizlik oldu, aylık ödemelerimiz sapıyor*" dedikleri ancak AKDENİZ EDAŞ'ın, CK AKDENİZ müşterileri için böyle bir uygulaması olmadığı ((.....)),
- Her ay müşterilerinin sayaçlarının %10'unun düzenli okunmadığı, bu durumun daha çok portföylerine yeni geçen tüketicilerde gözlemlendiği, ayrıca bazı tüketicilerin sayaçlarının tahmini okunduğu ve uçuk tüketimler yüklendiği, bunun kasıtlı ve müşterileri pişman etmek için yapıldığının düşünüldüğü ((.....)),
- Portföydeki müşterilerin büyük bir oranının ilk ay okumasının verilmediği ((.....)),
- Portföydeki müşterilere yüksek tüketim yüklendiğinde müşterinin ortalamasının üstünde gelen tüketiminin ücretinin alınmadığı, Akdeniz bölgesindeki bazı müşterilerin ortalama tüketiminin 2-3 katı yüksek tüketim girildiği ((.....)).

(520) Bunların yanı sıra, Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde bulunan serbest tüketicilerle yapılan görüşmelerde belirtilen şu hususlar da dikkat çekmektedir:

- İpragaz'a geçiş sonrasında faturaların düzensiz gelmeye başladığı, özellikle Nisan 2016 faturasının 716 TL geldiği ((.....))
- CLK'dan ayrıldıktan sonra yani son iki yıldır, faturaların çok düzensiz geldiği ((.....))
- CLK portföyünde olmadığı iki aylık sürede önce kendisine yükleme yapılmadığı, ikinci ayda ise 250 TL'lik fatura geldiği ((.....))
- 2015 yılında 2M'ye geçiş yaptığı, geçiş sonrasında 2-3 ay boyunca sayaç okuması yapılmadığı ((.....))
- 2M'ye geçiş yaptıktan sonra faturaların düzensiz gelmeye başladığı, kimi aylar okuma yapılmadığı, kimi aylar ise aşırı yükleme yapıldığı ((.....))
- 2M'ye geçtikten sonra sayaç okuma konularında düzensizlikler başladığı, bu sebeple yeniden CLK ile sözleşme yapmak istediği ((.....))
- CLK'dan 2M'ye geçtiği, geçiş sonrasında faturaların düzensiz gelmeye başladığı, bu sebeple 2M ile olan sözleşmesini feshedip tekrar CLK'ya döndüğü ((.....))
- 2015 Nisan ya da Mayıs ayında CLK'dan 2M'ye geçtiği, sonrasında faturaların düzensiz gelmeye başladığı, bu sebeple taahhüt süresi biter bitmez 2M'den tekrar CLK'ya geçtiği ((.....))
- 2015 Eylül ayında 2M'ye geçiş yaptığı, geçiş sonrasında ilk birkaç ay faturaları düzenli gelse de daha sonra yüksek faturalar geldiği, bu sebeple yeniden tedarikçi değiştirmeyi düşündüğü ((.....))
- 2015 yılının sonlarına doğru diğer tedarikçi ile sözleşme imzaladığı, sözleşme imzaladıktan bir ay sonra sayacını okumaya gelen CK çalışanlarının "*çok yanlış yaptınız, faturalarınız okunmaz, bir kez dahi faturayı ödemezseniz elektriğinizi keseriz, gelin bu yaptığınız sözleşmeyi iptal edin CK'ya geri dönün*" gibi ifadeler kullandığı ((.....))
- FİNA ile ikili anlaşması sürerken yılbaşında otomatik olarak CK AKDENİZ portföyüne geçirildiği, daha sonra YAREN ENERJİ ile anlaşmaları ancak tedarikçi değişikliğinin ardından 3-4 ay fatura gelmediği ((.....))

(521) Yukarıda da bahsedildiği üzere, dosya kapsamında, hem BTŞ'ler hem de ilgili müşteriler tarafından

- AKDENİZ EDAŞ'ın, BTŞ'lerin müşterilerine ilişkin sayaç okuma-yükleme işlemlerini, CK AKDENİZ'in müşterilerine kıyasla daha geç yaptığı,
- BTŞ'lere geçen müşterilerin sayaçlarının genellikle geçişi takip eden ilk aylarda olmak üzere okumasının yapılmadığı, sonrasında ise müşterilere birkaç aylık yüklemenin yapıldığı,
- Bununla birlikte, bazı müşterilerin sayaçlarının tahmini okunduğu ve fazla yükleme yapıldığı,
- Söz konusu sayaç okumalarının sonucunda edinilen tüketim bilgilerinin, AKDENİZ EDAŞ tarafından CK AKDENİZ ile paylaşıldığı detayda ve dakiklikte, BTŞ'lerle paylaşılmadığı ve BTŞ'lere sunulan okuma değerlerinin çoğu zaman eksiklikler taşıdığı,
- Ayrıca BTŞ'lerin portföylerinde bulunan tüketicilerin sayaçlarının okunmaması, geç okunması, sayaçlara fazla-eksik tüketim yüklenmesi gibi hususlara yönelik AKDENİZ EDAŞ'a bildirilen şikâyetlere/taleplere, AKDENİZ EDAŞ tarafından geç cevap verildiği ya da hiç cevap verilmediği

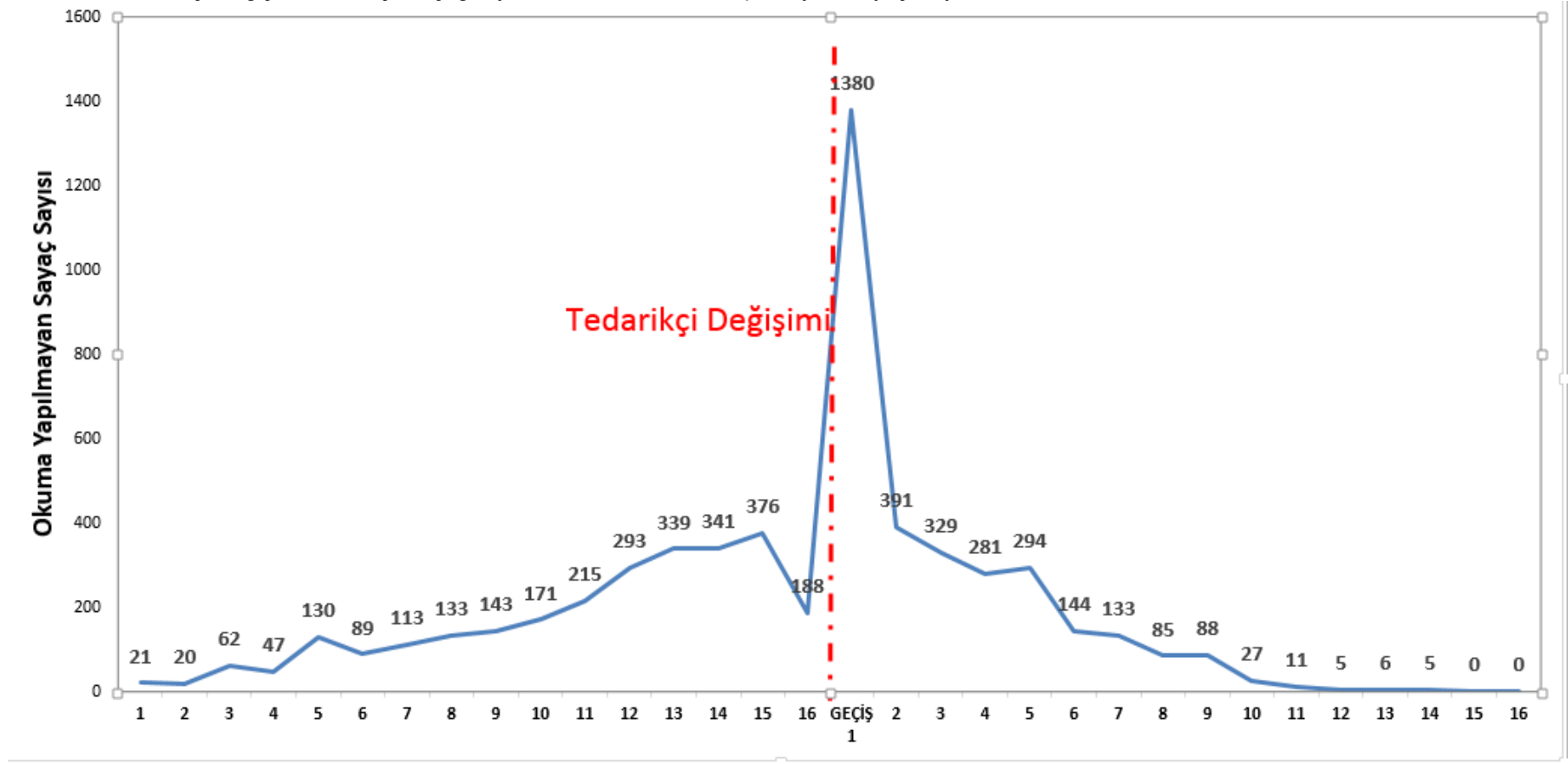
yoğunlukla dile getirilmektedir.

(522) Söz konusu iddiaların mevcut olup olmadığını tespit etmek adına gerçekleştirilen ilk analizde, AKDENİZ EDAŞ'tan 01.01.2015 - 01.05.2016 tarihleri arasında sayaç bazında aylık okuma verileri talep edilmiştir. AKDENİZ EDAŞ tarafından gönderilen verilere ilişkin çalışma kapsamında, daha önce CK AKDENİZ'in K2¹⁴³ portföyünde bulunmaktayken başka bir tedarikçiye geçiş yapan 4.170 adet tüketiciye ilişkin sayaç okuma verileri incelenmiş ve söz konusu tüketicilerin kaç adedine tedarikçilerini değiştirmeleri sonrasında tüketim bildirim yapılmadığına bakılmıştır. Bu amaçla aşağıda yer verilen grafik oluşturulurken, her bir tüketicinin tedarikçi değişimini gerçekleştirdiği ay, aylar farklı olsa bile ilgili excel çalışma dosyasında tek bir sütunda hizalanmış ve grafikte kırmızı kesik çizgi ile temsil edilmiştir. Örnek vermek gerekirse, 2015 yılı Temmuz ayında tedarikçi değiştiren bir tüketici ile 2016 yılı Şubat ayında tedarikçi değiştiren bir tüketicinin sayaç okuma verileri, tedarikçi değişiminde buldukları Temmuz ve Şubat ayları excelde aynı hizaya gelecek şekilde iki farklı satırda konumlandırılmıştır. Bu işlemin devamında her bir sütundaki "tüketim bildirim yapılmadı" ifadelerinin toplamı grafiğe aktarılmıştır. Grafikteki kırmızı çizginin sol tarafı tüketicilerin CK AKDENİZ portföyünde buldukları sürede gerçekleşen tüketim bildirim yapılmaması sayısını ifade ederken sağ tarafı ise diğer tedarikçiye geçtikleri süreden sonra girilen tüketim bildirim yapılmaması durumunu ifade etmektedir.

¹⁴³ Yerleşik tedarikçinin serbest tüketici portföyünde bulunan tüketicileri ifade etmektedir.

18-06/101-52

Grafik 63: Tedarikçi Değişiminin Gerçekleştiği Ayda Tüketim Bildirimi Yapılmayan Sayaç Sayısı



- (523) Grafikten de açıkça görüldüğü üzere, tedarikçi değişiminde bulunan 4.170 adet tüketicinin 1.380'ine tedarikçilerini değiştirdikleri ayda tüketim bildirim yapılmamıştır. Tedarikçisini değiştiren tüketiciler için değişimin gerçekleştiği ay okuma bildirimlerinin bırakılmaması, AKDENİZ EDAŞ'ın münhasıran sorumlu olduğu bir konuda BTŞ'ler aleyhine bir uygulamasının olduğunu ortaya koymaktadır. Bunun yanında söz konusu uygulama, ilgili müşterilerin, okuma bildirim bırakılmamasından BTŞ'leri sorumlu tutmalarına ve yerleşik tedarikçiden başka bir tedarikçiye geçiş yapmalarından pişmanlık duymalarına neden olmaktadır.
- (524) Soruşturma kapsamında gerçekleştirilen diğer bir analizde ise daha önce CK AKDENİZ'in K1¹⁴⁴ ve K2 portföyünde bulunup sonrasında BTŞ'lere geçiş yapan tüketiciler için geçişi takip eden ilk aya ait sayaç okumaları incelenmiştir. Bu kapsamda "0" tüketim yüklenen tüketiciler ile geçişi takip eden ilk aya ait tüketim miktarı geçiş öncesindeki tüketim miktarının ortalamasından¹⁴⁵ %20 daha fazla olan tüketicilerin oranı hesaplanmıştır.

Tablo 3: "0" ve Fazla Tüketim Yüklenen Sayaçlar

	2015 Ocak - Aralık	2016 Ocak - Aralık	2017 Ocak - Mart
Geçiş Yapan Sayaç	4.502	6.202	2.822
Sıfır Yüklenen Sayaç	657	869	427
%20'den Fazla Yüklenen Sayaç	1.106	2.310	726
Toplam	1.763	3.179	1.153
Oran	%39,2	%51,3	%40,9

- (525) Tablodan görüldüğü üzere, soruşturma kapsamında incelenen dönem içinde;
- 2015 yılında CK AKDENİZ'in K1 ve K2 portföyünde bulunup BTŞ'ye geçiş yapan 4.839 adet tüketicinin yaklaşık %39'u
 - 2016 yılında CK AKDENİZ'in K1 ve K2 portföyünde bulunup BTŞ'ye geçiş yapan 6.202 adet tüketicinin yaklaşık %51'i
 - 2017 yılı Ocak – Mart döneminde CK AKDENİZ'in K1 ve K2 portföyünde bulunup BTŞ'ye geçiş yapan 2822 adet tüketicinin yaklaşık %41'i

olmak üzere, AKDENİZ EDAŞ tarafından BTŞ portföyüne geçiş yapan tüketicilerin önemli bir bölümüne ya sıfır yükleme ya da %20 oranından daha fazla yükleme yapıldığı görülmektedir.

¹⁴⁴ Serbest tüketici hakkına haiz olmayan ve bu hakka sahip olup ancak kullanmayan tüketicilerin bulunduğu portföyü ifade etmektedir.

¹⁴⁵ Söz konusu ortalama hesaplanırken, tüketicinin BTŞ'ye geçişi öncesinde CK AKDENİZ'in K1 veya K2 portföyünde bulunduğu döneme ait azami 12 aylık tüketimi dikkate alınmıştır.

- (526) Bu noktada 2015 yılına ilişkin daha detaylı bir inceleme yapılması gerekmektedir. Şöyle ki, daha önce de belirtildiği üzere, 15.07.2015 tarihinde DUY'da yapılan değişiklikle tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerinde aranan mevcut tedarikçi onayı yürürlükten kaldırılmıştır. Söz konusu değişiklik sebebiyle eskiden portföyünden çıkmak isteyen tüketiciyi çeşitli gerekçelerle göndermeyip portföyünde alıkoyan GTŞ, artık bu geçişe engel olamamaktadır. Bunun yerine GTŞ'nin bu defa geçiş yapan tüketicinin bu işlemde pişmanlık duyup tekrar kendi portföyüne dönmesine sebep olacak eylemlerde bulunmaya başladığı gözlemlenmektedir. Nitekim söz konusu mevzuat değişikliği öncesinde Kurul'un CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ hakkında almış olduğu 22.10.2014 tarihli, 14-42/762-338 sayılı kararda da tedarikçi değişim sürecinde, diğer tedarikçilerle anlaşma yapmış serbest tüketicilerin tedarikçi değişim taleplerinin, dağıtım şirketi ya da GTŞ tarafından çeşitli gerekçelerle reddedildiği, bu nedenle de, tüketicilerin diğer tedarik şirketlerine geçişinin geciktiği ya da hiç gerçekleşmediği tespit edilmiş, CK ekonomik bütünlüğü içindeki dağıtım ve GTŞ'lerin, çok yüksek miktarda ret işlemi gerçekleştirmek suretiyle tüketicilerin rakip tedarikçilere geçişini güçleştirdiği ve bu durumun da elektrik perakende satış pazarındaki rekabeti sınırlayıcı etki doğurduğu kanaatine varılmıştır.
- (527) Bu çerçevede, yukarıda 2015 yılının bütünü için verilen bu oran 2015 Ocak-Haziran ile 2015 Temmuz-Aralık dönemleri için ayrı ayrı hesaplanmış ve sırasıyla %27 ve %46 oranları bulunmuştur. Görüldüğü üzere, CK AKDENİZ'in tüketicilerin tedarikçilerini değiştirmelerine ilişkin sahip olduğu bahse konu onay yetkisi kaldırıldıktan sonra AKDENİZ EDAŞ, tedarikçisini değiştiren tüketicilerin sayaç okumalarını yapmamaya ya da düzensiz/hatalı gerçekleştirmeye başlamıştır.
- (528) Yukarıda yer verilen incelemeler kapsamında ulaşılan tespitler ve yapılan değerlendirmeler, düzensiz ve hatalı sayaç okumalarına ilişkin soruşturma konusu iddiaların varlığını açıkça ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, söz konusu uygulamaların dikey bütünleşik yapı içinde yer alan GTŞ ve dağıtım şirketi tarafından stratejik bir şekilde müşterilerin tedarikçi değiştirmelerinin akabinde gerçekleştirilmesinin, tedarikçisini değiştiren tüketiciler nezdinde, elektrik tedarik hizmetindeki aksamanın yeni geçiş yapılan BTŞ'den kaynaklandığı algısını yaratarak CK AKDENİZ'e geri döndürmek amacıyla yapıldığı değerlendirilmektedir.
- (529) Bu başlık altında ayrıca BTŞ'lerin portföylerinde bulunan tüketicilerin sayaçlarının okunmaması, geç okunması, sayaçlara fazla-eksik tüketim yüklenmesi gibi hususlara yönelik AKDENİZ EDAŞ'a bildirilen şikâyetlere ve taleplere, AKDENİZ EDAŞ tarafından geç cevap verildiği ya da hiç cevap verilmediği hususunun da değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda yapılan çalışmada, AKDENİZ EDAŞ'ta yapılan yerinde incelemelerde elde edilen belgelerde, sayaç okuma sorunlarıyla ilgili olarak BTŞ'ler tarafından AKDENİZ EDAŞ'a bildirilen şikâyetlere/taleplere, AKDENİZ EDAŞ tarafından ne sürede yanıt verildiği veya yanıt verilip verilmediği incelenmiş ve çalışma sonucunda ulaşılan verilere aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

18-06/101-52

Tablo 4: Dosya Kapsamında Tespit Edilen BTŞ'ler Tarafından AKDENİZ EDAŞ'a Bildirilen Sayaç Okuma Sorunları

Tedarikçi Adı	AÇIKLAMA	1. AY	2. AY	3. AY	4. AY	5. AY	6. AY	7. AY	10. AY	CEVAP VERİLMEDİ
2M	(.....)'ye kesilen reaktif cezaya itiraz edilmekte.	C.V. ¹⁴⁶								
2M	130 adet sayaca tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.									*147
2M	(.....)'a yüksek tüketim bildirilmesine itiraz edilmekte.									*
2M	(.....)'ya fazla tüketim bildirilmesi şikayet edilmekte.									*
2M	(.....)'a fazla tüketim ve sonrasında sıfır tüketim bildirilmesine itiraz edilmekte.									*
2M	(.....)'a dengesiz tüketim bildirilmesine itiraz edilmekte.									*
2M	(.....)'ya ek tüketim yüklenmesine itiraz edilmekte.									*
2M	(.....)'e tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.			C.V.						
2M	(.....)'ye tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.									*
2M	(.....)'a ilişkin dengesiz tüketim yüklemeleri şikayet edilmekte.									*
2M	2M'nin portföyünde bulunan 88 adet sayaca Mayıs 2016'da tüketim yüklenmemesi şikayet edilmekte.									*
2M	(.....)'e tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.							C.V.		
2M	(.....)'a bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.					C.V.				
2M	(.....)'na bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.				C.V.					
2M	(.....)'e ilişkin dengesiz tüketim yüklemeleri şikayet edilmekte.									*

¹⁴⁶ C.V. kısaltması, ilgili talebe/şikayete AKDENİZ EDAŞ tarafından söz konusu ay içinde cevap verildiği anlamına gelmektedir.

¹⁴⁷ * işareti, ilgili talebe/şikayete e-posta silsilesi içinde AKDENİZ EDAŞ tarafından cevap verilmediği anlamına gelmektedir.

18-06/101-52

Tedarikçi Adı	AÇIKLAMA	1. AY	2. AY	3. AY	4. AY	5. AY	6. AY	7. AY	10. AY	CEVAP VERİLMEDİ
2M	(.....)'na ilişkin endeks detayları talep edilmekte.									*
2M	(.....)'a bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.									*
2M	2M'nin portföyünde bulunan 108 adet sayaca Mart 2016'da tüketim yüklenmemesi şikayet edilmekte.									*
2M	Üç adet sayaca yüksek tüketim bildirilmesi şikayet edilmekte.									*
2M	(.....)'a ilişkin bildirilen düşük tüketime itiraz edilmekte.									*
2M	(.....)'e tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.									*
2M	(.....)'ya bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.				C.V.					
2M	(.....)'a bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.				C.V.					
2M	(.....)'e bildirilen yüksek tüketime ve önceki dönemde tüketim bildirilmemesine itiraz edilmekte.				C.V.					
2M	(.....)'e bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.				C.V.					
2M	(.....)'ye tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.					C.V.				
2M	(.....)'ya tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.						C.V.			
2M	(.....)'a tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.		C.V.							
2M	(.....)'a tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.		C.V.							
2M	(.....)'e tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.		C.V.							
2M	(.....)'ya tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.		C.V.							

18-06/101-52

Tedarikçi Adı	AÇIKLAMA	1. AY	2. AY	3. AY	4. AY	5. AY	6. AY	7. AY	10. AY	CEVAP VERİLMEDİ
2M	(.....)'ye tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.		C.V.							
2M	(.....)'e bildirilen yüksek tüketime ve önceki dönemde tüketim bildirilmemesine itiraz edilmekte.					C.V.				
2M	(.....)'a bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.					C.V.				
2M	(.....)'ya bildirilen yüksek tüketime ve önceki dönemde tüketim bildirilmemesine itiraz edilmekte.		C.V.							
2M	2M'ye ait iki sayaca tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.		C.V.							
2M	(.....)'a bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.		C.V.							
2M	(.....)'ün tüketim bildirimlerinin dengesizliğinden şikayet edilmekte.		C.V.							
2M	(.....)'a tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.			C.V.						
2M	(.....)'nın tüketim bildirimlerinin dengesizliğinden şikayet edilmekte.			C.V.						
2M	(.....)'a tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.			C.V.						
2M	(.....)'e tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.	C.V.								
2M	(.....) icrada olmasına rağmen tüketim yüklenmiş, tüketimin iptal edilmesi talep edilmekte.				C.V.					
AKSA	AKSA'nın portföyünde bulunan altı adet sayaca yönelik tüketim bildirilmemesi veya fazla tüketim bildirilmesine ilişkin şikayetler bulunmakta.			C.V.						
AKSA	(.....)'nin yüksek tüketimine itiraz edilmekte.									*
İPRAGAZ	İPRAGAZ'ın portföyünde bulunan 16 adet sayaca Şubat 2016'da yüksek tüketim bildirilmesi şikayet edilmekte.									*

18-06/101-52

Tedarikçi Adı	AÇIKLAMA	1. AY	2. AY	3. AY	4. AY	5. AY	6. AY	7. AY	10. AY	CEVAP VERİLMEDİ
ELEKTRA	(.....)'ye yüksek tüketim bildirilmesine itiraz edilmekte.									*
ELEKTRA	(.....)'a fazla tüketim bildirilmesine itiraz edilmekte.									*
ELEKTRA	26 adet sayaca Nisan 2016'da yükleme yapılmaması şikayet edilmekte.									*
AGE	Altı adet sayaca tüketim bildirilmemesi ve sayaçların okunmaması şikayet edilmekte.									*
EREN ENERJİ	30 adet sayaca Nisan 2016'da yükleme yapılmaması şikayet edilmekte.									*
ENERJİSA	Beş adet sayaç dengesiz yükleme yapıldığı şikayet edilmekte.									*
ATA ELEKTRİK	Sekiz adet sayacın endeks tarihlerine ilişkin itiraz edilmekte.									*
ZORLU	(.....)'a ilişkin yüksek tüketim bildirilmesine itiraz edilmekte.									*
ENERYA	ENERYA'nın portföyünde bulunan 39 adet tüketicinin sayaçlarının okunmaması şikayet edilmekte.									*
2M	(.....)'ye bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.									*
2M	2M'nin portföyünde bulunan iki adet sayaca yüksek tüketim bildirilmesine itiraz edilmekte.	C.V.								
2M	(.....)'ya tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.	C.V.								
2M	(.....)'ya bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.	C.V.								
GATES	Gates'in portföyünde bulunan yedi adet sayacın okunmaması şikayet edilmekte.									*
İPRAGAZ	(.....)'a bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmiş ve kaç günlük tüketim olduğu sorulmuş, gelen yanıtta 290 günlük tüketim bildirildiği görülmüştür.	C.V.								

18-06/101-52

Tedarikçi Adı	AÇIKLAMA	1. AY	2. AY	3. AY	4. AY	5. AY	6. AY	7. AY	10. AY	CEVAP VERİLMEDİ
EKSİM	Eksim'in portföyünde bulunan 34 adet sayaca düşük tüketim bildirilmesine itiraz edilmekte.			C.V.						
ÇOLAKOĞLU	Çolakoğlu'nun portföyünde bulunan altı adet sayaca tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.									*
ÇOLAKOĞLU	Çolakoğlu'nun portföyünde bulunan TEB'e ait 18 adet sayaca tüketim bildirilmesi talep edilmekte.	C.V.								
ZORLU ELEKTRİK	ZORLU ELEKTRİK'in portföyünde bulunan 15 adet sayacın neden okunmadığına ilişkin açıklama talep edilmekte.									*
ENERJİSA	Enerjisa'nın portföyünde bulunan dört adet sayaca ilişkin dengesiz tüketim yüklenmesi şikayet edilmekte.	C.V.								
ENERJİSA	Enerjisa'nın portföyünde bulunan beş adet sayaca bildirilen tüketimlerin hatalı olduğu şikayet edilmekte.									*
ENERJİSA	Enerjisa'nın portföyünde bulunan dokuz adet sayaca 0 tüketim bildirilmesi şikayet edilmekte.									
2M	(.....)'a bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.									*
2M	(.....)'a bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.									*
2M	(.....)'e bildirilen yüksek tüketime itiraz edilmekte.									*
2M	(.....)'ya ait sayaca tüketim bildirilmemesi şikayet edilmekte.		C.V.							
2M	2M'nin portfötünde bulunan 127 adet sayaca 2016 Nisan döneminde tüketim yüklenmemesi şikayet edilmekte.									*
BİSEN	(.....)'e Mayıs 2015'ten beri tüketim bildirilmemesinden şikayet edilmekte.									*

(530) Yukarıdaki tablo incelendiğinde, “2M, AKSA, İPRAGAZ, Elektra, AGE, Enerjisa, EREN ENERJİ, Ata Elektrik, ZORLU ELEKTRİK, ENERYA, Gates, Eksim, Çolakoğlu” gibi birçok tedarikçinin Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde bulunan tüketicilerinin, AKDENİZ EDAŞ tarafından gerçekleştirilen okumalarına ilişkin çeşitli konularda çok sayıda sorun yaşadığı görülmektedir. Yaşanan sorunların tedarikçiler bazındaki dağılımına bakıldığında 2M'nin, 515 adet sayacında karşılaştığı çeşitli sorunlarla ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Taleplerin 2015 Temmuz - 2016 Temmuz dönemine yoğunlaştığı dikkate alındığında bu dönemde 2M'nin portföyünde bulunan sayaç sayısı ile sorun yaşanan sayaç sayısını karşılaştırmak yerinde olacaktır. Anılan dönemde 2M'nin portföyünde ortalama (.....) adet sayacın bulunduğu göz önüne alındığında, sorunlu olan 515 sayacın 2M'nin portföyü içinde oldukça ciddi bir orana karşılık geldiği görülmektedir.

(531) “Hakim Durum Tespiti” başlıklı bölümde, AKDENİZ EDAŞ'ın sunmakla yükümlü olduğu hizmete ilişkin faaliyet konusunda doğal tekel niteliğinde olduğu ve dolayısıyla hakim durumda bulunduğu tartışmasız bir şekilde ortaya konulmuştur. Bu durumda ikinci adımda AKDENİZ EDAŞ'ın bu konumunu kötüye kullanıp kullanmadığının ortaya konulması gerekmektedir. Bilindiği üzere, dağıtım faaliyetine ilişkin ayrıntılı düzenlemelerin yer aldığı 6446 sayılı Kanun'un 9. maddesinin birinci ve ikinci fıkrasında şöyle denilmektedir:

“(1) Dağıtım faaliyeti, lisansı kapsamında, dağıtım şirketi tarafından lisansında belirlenen bölgede yürütülür. Dağıtım şirketi, lisansında belirlenen bölgede sayaçların okunması, bakımı ve işletilmesi hizmetlerinin yerine getirilmesinden sorumludur. [...]

(2) Dağıtım şirketi, lisansında belirtilen bölgedeki dağıtım sistemini elektrik enerjisi üretimi ve satışında rekabet ortamına uygun şekilde işletmek, bu tesisleri yenilemek, kapasite ikame ve artırım yatırımlarını yapmak, dağıtım sistemine bağlı ve/veya bağlanacak olan tüm dağıtım sistemi kullanıcılarına ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin hizmet sunmakla yükümlüdür.”

(532) Lisans Yönetmeliği'nin 33. maddesinde düzenlenen dağıtım şirketlerinin yükümlülükleri ise şu şekildedir:

(2) Dağıtım lisansı sahibi, ilgili mevzuatta sayılanların yanısıra;

a) Lisansında belirlenen bölgedeki dağıtım gerilim seviyesinden bağlı tüketicilerin sayaçlarının kurulumu, bakımı ve işletilmesi hizmetlerini yürütmek, söz konusu bölgede yer alan sayaçları okumak ve elde edilen verileri ilgili tedarikçilerle ve piyasa işletmecisiyle paylaşmak,

(...)

c) Lisansında belirtilen bölgedeki dağıtım sistemini, elektrik enerjisi üretimi ve satışında rekabet ortamına uygun şekilde işletmek,

(...)

d) Dağıtım sistemine bağlı ve/veya bağlanacak olan tüm dağıtım sistemi kullanıcılarına ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin hizmet sunmak,

e) İlgili yönetmelik hükümleri doğrultusunda yan hizmetleri sağlamak,

f) Tedarik şirketlerinin ilgili mevzuat kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için gerekli olan bilgileri, talep edilmesi halinde sağlamak,

(...)

l) Serbest tüketicileri herhangi bir tedarikçiye yönlendirmemek,

- m) Serbest tüketicilerin tedarikçilerini değiştirmek istemeleri durumunda ilgili mevzuat çerçevesinde gerekli hizmet ve bilgileri sağlamak,*
(...)
ö) Bölgesinde yürütülen perakende satış faaliyetlerinde, tüm tedarik lisansı sahibi tüzel kişilere eşit taraflar arasında ayırım gözetmeden dağıtım hizmeti sağlamak.

- (533) İlgili mevzuattan da açıkça anlaşılacağı üzere, ilgili dağıtım bölgesindeki sayaçların okunmasını münhasıran dağıtım şirketi gerçekleştirmekte ve dağıtım şirketinin bu hizmet kapsamında elde ettiği verileri ilgili tedarikçilerle ve piyasa işletmecisiyle paylaşması gerekmektedir. Dağıtım şirketi bu hizmeti, aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan ve alt pazarda faaliyet gösteren GTŞ ile piyasada bağımsız olarak faaliyet gösteren tedarik şirketleri arasında ayırım gözetmeden eşit bir şekilde sunmakla yükümlü kılınmıştır.
- (534) Bu noktada, dağıtım şirketinin BTŞ portföyüne geçiş yapmış bir tüketici için gerçekleştireceği sayaç okumasının rekabetçi bir piyasa yapısının tesisi bakımından ayrı bir önemi bulunduğu belirtilmelidir. Şöyle ki, GTŞ'nin kendi portföyünde bulunan ve zaman zaman okumalarında aksaklık yaşanan bir müşterinin bu okuma aksaklıklarına yönelik tepkisi ile GTŞ'nin portföyünden ayrılarak başka bir tedarikçinin portföyüne geçiş yapmış bir tüketicinin daha önce sorunlu olmayan okumalarında, geçiş akabinde makul oranların çok ötesinde aksaklıklar veya sapmalar yaşanması arasında piyasaya yönelik sonuçlar bakımından oldukça önemli farklar barındırmaktadır. Zira en ideal durumun her iki müşteri için de eksiksiz ve zamanında okumaların gerçekleşmesi olduğu kabul edilmekle birlikte, ilk durumda müşterinin durumunda herhangi bir kötüleşme olmazken ikinci durumda göze çarpan bir kötüleşme yaşanmaktadır. Bunun yanı sıra, okuma hizmetinin GTŞ ile dikey bütünleşik dağıtım şirketi tarafından yapıldığının ve elektrik tedarikini kendisine sağlayan diğer tedarik şirketinin bu konuda bir dahli olmadığını farkında olmayan pek çok tüketici, faturalama hizmetine ilişkin söz konusu kötüleşmeden diğer tedarik şirketini sorumlu tutabilmektedir. Ayrıca, yukarıda yer verilen tüketici ifadelerinde de görüldüğü üzere, ilgili serbest tüketici söz konusu kötüleşmenin asıl sorumlusunun bir şekilde farkında olsa dahi sırf böylesine sorunlu bir durumdan bir an evvel kaçınmak adına kısa süre içinde veya diğer tedarikçiye verdiği taahhüt süresi biter bitmez yerleşik tedarikçiye geri dönebilmekte ve müşteride diğer tedarikçiye geçiş konusunda telafisi bir hayli güç, travmatik bir algı oluşmaktadır. Bu nedenlerle dağıtım şirketi tarafından elektrik tedarik alt pazarında gerçekleştirilen bu eylem ve uygulamaların, bir şekilde tedarikçi değişikliğine gitmiş müşterileri yıldırılmaya ve sonrasında GTŞ portföyüne er ya da geç yeniden katmaya yönelik, pazarı kapayıcı nitelikte bir kötüye kullanma eylemi olduğu değerlendirilmektedir. Sektörel çerçeve bölümünde ayrıntılı bir biçimde ele alındığı üzere, elektriğin perakende satışı piyasası ülkemizde henüz serbestleşen bir piyasa olduğundan tüketici bilinci istenilen seviyeye ulaşmamış bulunmaktadır. Tedarikçi değişimi gerçekleştikten sonra meydana gelebilecek sayaç okumalarındaki gecikmeler, AKDENİZ EDAŞ'ın bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılması davranışları, tüketim bildirimlerinin yapılmaması ve birkaç aylık sürede bildirimlerinin yapılmamasının ardından gelen yüksek tüketim bildirimleri¹⁴⁸ gibi uygulamalar, esas olarak rakip tedarikçi şirketlerin müşterileri nezdinde,

¹⁴⁸ 04.08.2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile dağıtım ve tedarik şirketlerine tüketim miktarının tespiti, sayaç okuma ve fatura/ödeme bildirimleri düzenlemelerine yönelik THY'ye yeni hükümler eklenmiştir. Buna göre THY'nin 11. maddesinde sayaçların, en az 25 en fazla 35 günlük dönemlerle dağıtım şirketi tarafından her takvim ayında bir defa okunacağı

tedarikçi değişikliği ve diğer tedarikçilerden elektrik enerjisi hizmeti alma konularında güven sarsıcı bir sonuç doğurmakta, tüketicilerin BTŞ'lere geçme konusunda tereddüt ve güvensizlik yaşamalarına neden olmaktadır.

- (535) Nitekim CEER raporunda¹⁴⁹, yukarıda bahsedildiği üzere, tedarikçi değiştirmenin önündeki fiili ticari engeller, tüketici nezdinde tüketiciyi tedarikçi değişiminden alıkoyan ve piyasaya yeni giriş yapan tedarikçilere veya genel olarak enerji piyasalarına dair güven eksikliği yaratan engeller olarak tanımlanmıştır.
- (536) İşbu dosya kapsamında, yukarıda belirtilen sayaç okunmasına ilişkin değinilen tüm problemlerin tedarikçi değişim sürecinden sonra ortaya çıkması ve sayaç okuma yükümlülüğünün, portföyünde bulunan tedarik şirketinin uhdesinde bulunduğu yöneltik yaygın tüketici algısı, vaziyetin müsebbibinin geçiş yapılan tedarik şirketi olarak algılanmasına yol açmakta yahut böyle bir yanlış algı olmasa dahi müşteri durumundaki kötülemeden dolayı yaptığı tedarikçi değişikliğinden pişmanlık duymaktadır. Bu durum tüketicilerin, tedarikçi değişimine ilişkin güdülerinin azalmasına ve ilk fırsatta eski tedarikçilerine (GTŞ) dönmelerine yol açarak, ilgili pazarda rekabetçi bir yapı için artması hedeflenen tedarikçi değişim oranının daha da azalmasına ve nihai olarak serbestleşme sürecinin sektöre uğramasına neden olmaktadır. Ayrıca BTŞ'lerin imajının zedelenmesi, portföylerinde bulunan tüketici sayısının azalmasına ve dengesizlik maliyetlerinin oluşmasına da yol açmaktadır. Tüm bu değerlendirmeler çerçevesinde, AKDENİZ EDAŞ tarafından gerçekleştirilen bu uygulamaların, Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde sahip olduğu hâkim durumunu elektrik perakende satış pazarındaki rekabeti kendisiyle dikey bütünleşik yapı içinde olan CK AKDENİZ lehine kısıtlamak amacıyla kötüye kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

1.6.3.2. Serbest Tüketicilerin Tedarikçi Değişim Sürecinin Zorlaştırılması ve Geçiş Maliyetlerinin Artırılması Yoluyla Gerçekleştirilen Rekabeti Sınırlayıcı Davranışlar

- (537) Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde CK AKDENİZ, bir yandan tedarik şirketi olarak müşterilere, onlarla ikili anlaşmalar yaparak indirimli elektrik sağlamakta iken diğer yandan da bölgedeki GTŞ olarak serbest tüketici hakkına sahip olmayan tüketiciler ile serbest tüketici hakkına sahip olup bu hakkı kullanmayan tüketicilere düzenlenen tarifeler kapsamında elektrik enerjisi hizmeti sağlamaktadır. Bu çerçevede CK AKDENİZ, ilgili pazarlarda diğer tedarikçilerden farklı olarak iki işlevi birden yürütmekte ve daha önce serbest tüketici olmayan veya bu hakkını kullanmamış/kullanmayan tüketicilere de hizmet sağlamış olmaktadır.
- (538) Yapılan incelemelerde, CK AKDENİZ'in, tedarikçisini değiştirme hakkını kullanmak isteyen müşterileri engellediği, rakip şirketlerin faaliyetlerini zorlaştırdığı ve hâkim durumu kapsamında GTŞ olmasından kaynaklanan birtakım yetki ve olanaklarını piyasanın rekabete açık kısmında kendi lehine kullandığı tespit edilmiştir.

düzenlenmektedir. Aynı maddede ikili anlaşma ile elektrik temin eden tüketicilere dağıtım şirketi tarafından okuma bildirimini bırakılacağı ya da tüketicilerin dağıtım şirketinden talep etmesi halinde okuma bildirimini elektronik ortamda tüketiciye gönderileceği de yer almaktadır.

¹⁴⁹ CEER Report on Commercial Barriers to Supplier Switching In EU Retail Energy Markets

(539) Bu bağlamda incelemeye konu davranışları iki farklı şekilde sınıflandırmak mümkündür. Bunlardan ilki, CK AKDENİZ'in, düzenlenen tarifeden enerji alan tüketicilere hizmet verdiği ilgili pazardaki (K1) hâkim durumunu, serbest tüketici ilgili pazarlarındaki (K2) rekabeti kısıtlamak amacıyla kötüye kullandığı uygulama ve davranışlar ile CK AKDENİZ'in serbest tüketici ilgili pazarlarındaki hâkim durumlarını yine aynı pazarlardaki rekabeti kısıtlamak amacıyla kötüye kullandığı uygulama ve davranışlar ayrımıdır. İkinci ayırım ise incelemeye konu kötüye kullanma eyleminin hangi aşamada gerçekleştiğidir. Buna göre eylem üç farklı aşamada ortaya çıkabilir: (i) CK AKDENİZ tarafından serbest tüketicilerin portföye alınması aşamasında, (ii) serbest tüketicilerin portföyde bulunduğu aşamada, (iii) tüketicinin portföyden ayrılması aşamasında. AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ tarafından gerçekleştirilen rekabeti engelleyici eylem ve uygulamalar yukarıda belirtilen bu ayırımlar çerçevesinde aşağıda ele alınmaktadır.

I.6.3.2.1. Portföye Katma Aşamasında Tespit Edilen Davranışlar

I.6.3.2.1.1. Tüketicilerin Sözleşmesiz/Habersiz Bir Şekilde CK AKDENİZ Serbest Tüketici Portföyüne Katılması

(540) Sektöre ilişkin bilgiler başlığında da ifade edildiği üzere, ülkemizdeki serbestleşme süreci 2013 yılından sonra hız kazanmıştır. Bu bağlamda birçok tüketici, görece yeni olan serbestleşme kavramı ve sürecinin getirdiği faydalar hakkında yeterli bilinç seviyesine sahip bulunmamaktadır. Zaten tüketiciler, uzun yıllardır elektrik enerjisi hizmetini kamu tekeli niteliğindeki bir teşebbüsten temin etmelerinden ötürü, elektrik enerjisi hizmetinin temini konusunda alternatifler arasında tercih yapma alışkanlığını henüz gerçek anlamda edinememişlerdir. İlgili pazarlardaki katı yapının ve yerleşik tedarikçi lehine işleyen talep taraflı aksaklıkların varlığı göz önünde bulundurulduğunda, tüketicilerin ilgili pazarda asimetric bir şekilde kendilerine yapılacak yönlendirmelere açık durumda olduğu ve tüketiciler nezdinde halen devlet şirketi algısını taşıyan CK AKDENİZ'in yapacağı yönlendirmelerin mevcut koşullar altında çok daha muteber ve etkin bir hale geldiği gözlemlenmektedir.

(541) CK AKDENİZ'in elektrik perakende satış faaliyetine ilişkin olarak dikkat çeken ilk husus ikili anlaşmalar portföyünde görülen hızlı artışlardır. Söz konusu artışlar aşağıdaki grafikten de görülebilecektir.

Grafik 64: CK AKDENİZ'in İkili Anlaşmalar Portföyünde Kümülatif Aylık Müşteri Sayısı ve Artış Miktarı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: CK AKDENİZ

(542) Grafikten de görüleceği üzere, CK AKDENİZ'in portföyünde bulunan müşteri sayısı hızlı bir artış göstermiştir. CK AKDENİZ'in 2015 yılında portföyüne kattığı aylık ortalama müşteri sayısı (.....) iken, bu sayı 2016 yılında (.....), 2017 yılının ilk beş ayında ise (.....) olarak gerçekleşmiştir.

- (543) Grafikte gösterilen artışların hâkim durum başlığı altında ifade edilen hususlar çerçevesinde CK AKDENİZ'in sahip olduğu avantajlar neticesinde meydana geldiği öne sürülebilecektir. Öneraştırma döneminde (.....) ile yapılan görüşmede, (.....) ifade edilmiştir. Bu bağlamda, CK AKDENİZ adına çalışan satış ve pazarlama elemanlarının sayısına bakmak yararlı olacaktır. CK AKDENİZ tarafından gönderilen personel bilgilerine göre 2016 Haziran ayı itibarıyla portföye yeni müşteri katma konusu ile ilgili olduğu düşünülen Müşteri İlişkileri Direktörlüğü ile Satış ve Pazarlama Direktörlüğü'nde toplamda (.....) adet¹⁵⁰ personel çalışmaktadır. Söz konusu personelin 10 âdedi CK AKDENİZ'in kadrolu çalışanıyken geri kalan (.....) kişi AKDEN aracılığıyla çalıştırılan personeldir. Söz konusu (.....) personelin aylık 100 müşteriyi portföye kattığı varsayıldığında dahi oluşan (.....) potansiyelin, Nisan 2015'teki (.....), Mayıs 2015'teki (.....), Haziran 2015'teki (.....), Temmuz 2015'teki (.....), Kasım 2015'teki (.....), Aralık 2015'teki (.....), Şubat 2016'daki (.....), Mart 2016'daki (.....), Temmuz 2016'daki (.....), Şubat 2017'deki (.....), Mart 2017'deki (.....), Nisan 2017'deki (.....) ve Mayıs 2017'deki (.....)'lük portföy artışlarını açıklayamadığı değerlendirilmektedir.
- (544) Bu nedenle CK AKDENİZ'in tüketicileri mevzuatta öngörülen yöntemler dışında portföyüne kattığı ifade edilmelidir. Bu kapsamda CK AKDENİZ'in müşterileri sözleşmesiz veya habersiz bir şekilde portföyüne kattığı söylenebilecektir.
- (545) Nitekim yerinde incelemede elde edilen çeşitli belgelerde, CK AKDENİZ'in, çok sayıda ikili anlaşma müşterisinin sözleşmelerini bulamadığı ya da söz konusu sözleşmelerin olmadığı görülmektedir. Belge 14'te 95, Belge 33'te 8, Belge 52'de 2, Belge 27'de 3.319, Belge 42'de 111, Belge 69'de 33 ve Belge 70'te 82 adet müşterinin CK AKDENİZ'in ikili anlaşma portföyünde bulunmalarına rağmen sözleşmelerinin olmadığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, en az 3.650 adet müşteri, sözleşmeleri bulunmamasına rağmen CK AKDENİZ'in ikili anlaşmalar portföyünde yer almaktadır. Bu noktada, ilgili pazarlarda tüketicilerin sözleşmesiz veya habersiz bir şekilde portföylerine katıldığı ve olası bir uyuşmazlık, denetim vb. durumlarda ilgili sözleşmelere ulaşılabilmesi gibi durumların oluştuğu ve hatta tedarikçilerin zor durumda kalmamak adına geriye dönük olarak tüketicilerden sözleşme aldıkları da sektör katılımcıları tarafından dile getirilmiştir.
- (546) Yine Belge 49'da, 28.08.2015 CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından Pazarlama Satış Direktörü O. E. E.'ye gönderilen "Cayma Bedeli Faturaları Hk." başlıklı e-postada yer alan ifadeler de tüketicilerin sözleşmesiz olarak portföye dâhil edildiğini göstermektedir.

¹⁵⁰ Söz konusu personelin içinde, yönetici pozisyonunda yer alan ve satış analizi ile ilgilenen diğer bir ifadeyle sahada bulunmayan personel de bulunmaktadır.

(.....) Bey merhaba

Aşağıda bilgileri bulunan abonelerin sözleşmelerine ulaşamadığı için düzenlenmiş olan cayma bedeli faturalarının iptali hususunu bilginize ve onayınıza sunarım.

7.1.0. 20.0 (.....)

(KDV Dahil 121,30 TL)

7.1.0 20.0 (.....)

(KDV Dahil 117.20 TL)

7.1.0 20.0 (.....)

(KDV Dahil 453,80 TL)

- (547) Öte yandan adının gizli tutulmasını talep eden bir serbest tüketici ile yapılan ve 264. paragrafta yer verilen görüşmeden, 265. paragrafta yer verilen (.....) ile yapılan görüşmeden, Belge 28'den ve Belge 44'ten görüleceği üzere, kendilerine cayma bedeli gönderilen dört müşteriye, söz konusu müşterilerin talep etmelerine rağmen CK AKDENİZ ile yaptıkları sözleşme örnekleri verilmemiş ve bir müşterinin de kendisinden habersiz bir şekilde serbest tüketici yapıldığı CK AKDENİZ tarafından kabul edilmiştir. Sözleşmesiz bir şekilde portföyde olduğu tespit edilen en az 3.650 müşterinin varlığı, sözleşmelerini talep eden müşterilere sözleşmelerinin veya suretlerinin verilmemesi ve habersiz bir şekilde serbest tüketici yapılmış tüketicinin varlığı, CK AKDENİZ'in müşterileri sözleşmesiz ve habersiz bir şekilde K2 portföyüne geçirdiğini ortaya koymaktadır. Bu bakımdan, CK AKDENİZ'in azami sözleşme alma kapasitesi ile serbest tüketici portföyünde gerçekleşen muazzam artış miktarları arasındaki boşluğun müşterilerin sözleşmesiz ve habersiz olarak portföye dahil edilmesiyle doldurulduğu tespit edilmiştir.

I.6.3.2.1.2. CK AKDENİZ'in Tüketicilerden Perakende Satış Sözleşmesi ile İkili Anlaşmaları Bir Arada Alması

- (548) CK AKDENİZ'in Akdeniz bölgesinde yerleşik şirket olmaktan kaynaklanan ciddi avantajlarının bulunduğu aşikârdır. Öyle ki, CK AKDENİZ'e bağlı olarak Antalya, Isparta ve Burdur il merkezlerinde ve ilçelerinde çok sayıda müşteri hizmet merkezi bulunmaktadır. Söz konusu hizmet merkezlerinde hem düzenlenen tarifelerden elektrik alan tüketicilere hem de ikili anlaşmalarla elektrik alan müşterilere hizmet verilebilmektedir. Bu bağlamda CK AKDENİZ'in rakip tedarikçilere kıyasla ciddi bir satış ve pazarlama avantajı bulunduğu değerlendirilmektedir.
- (549) EPDK tarafından çıkarılmış olan THY kapsamında, ilk defa elektrik aboneliği açtıracak olan veya mevcut bir aboneliği üzerine almak isteyen tüketicilerin, GTŞ olması nedeniyle CK AKDENİZ ile PSS imzalaması gerekmekte ve PSS'si bulunan tüketicilere CK AKDENİZ tarafından düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedariki yapılmaktadır. Dolayısıyla CK AKDENİZ, PSS imzalamak durumunda olan veya bunu isteyen tüketicilerin tek muhatabıdır. Söz konusu işlemler CK AKDENİZ dışındaki bir tedarikçi tarafından gerçekleştirilememektedir.
- (550) Öte yandan, ikili anlaşma yapmak isteyen müşteriler açısından CK AKDENİZ dışında da pek çok seçenek bulunmaktadır. Bu nedenle CK AKDENİZ'in PSS'de tek muhatap olması gibi bir durum ikili anlaşmalar için geçerli değildir.

- (551) Daha önce de ifade edildiği üzere, tüketicilerin pek çoğu, serbestleşme hakkında yeterli bilgiye ve bilince sahip olmamaları ve elektrik enerjisinin temini konusunda CK AKDENİZ dışında başka bir tedarikçiyle muhatap olmamaları nedenleriyle yönlendirilmeye açık durumdadırlar. Dosya kapsamında, CK AKDENİZ'e bağlı bulunan müşteri hizmetleri merkezlerinde abonelik açma dahil tüm müşteri hizmetlerine ilişkin iş akışları yerinde gözlemlenmiş ve bu esnada müşteri hizmetleri merkezlerinde birlikte alınan PSS ve ikili anlaşmalara ilişkin çok fazla örnek tespit edilmiştir. Muratpaşa Şubesinde 29, Alanya Şubesinde 13 ve Serik Şubesinde 16 adet söz konusu uygulamaya örnek teşkil edecek nitelikte birlikte sözleşme alınma örnekleri elde edilmiştir¹⁵¹. Bu bağlamda, CK AKDENİZ'in müşteri merkezlerine PSS imzalamak veya diğer abonelik işlemleri için gelmiş bulunan tüketicilere, tüketicilerin düşük bilgi ve bilinç seviyesinden yararlanarak ikili anlaşma imzalatıldığı belirlenmiştir.
- (552) Hemen belirtmek gerekir ki, PSS ve ikili anlaşmanın bir arada alınmasını gerektirecek herhangi bir yasal zorunluluk bulunmamaktadır. Bilakis THY'nin "Sözleşme Süresi ve Sona Erme" başlıklı 8. maddesinin ikinci fıkrasındaki "*Tüketicinin, elektronik imza ile veya görevli tedarik şirketine yazılı olarak başvuruda bulunması veya tedarikçi değişikliği yapmak isteyen tüketiciler tarafından doldurulan EK-3 formunun tüketicinin yeni tedarikçisi tarafından görevli tedarik şirketine sunulması kaydıyla, perakende satış sözleşmesi sona erdirilir. Söz konusu başvuruda, sözleşmenin sona erdirilmek istendiği tarih yer alır. Bu fıkra kapsamında yapılan başvuru, en geç üç iş günü içerisinde sonuçlandırılır. **EK-3 formunun görevli tedarik şirketine sunulmamasına karşın Piyasa Yönetim Sistemi üzerinden yeni tedarikçiye geçişin gerçekleşmesi halinde perakende satış sözleşmesi işbu geçişin gerçekleştiği tarih itibarıyla sona ermiş sayılır (...)***"¹⁵² ifadesi çerçevesinde imzalanan ikili anlaşmanın yürürlüğe girmesi adına PYS'ye yüklenmesi ile PSS'nin sona erdiği anlaşılmaktadır. Bu çerçevede, yasal olarak aynı anda yürürlükte bulunamayacak olan iki sözleşmenin CK AKDENİZ tarafından bir arada alınmasının, ilgili tüketiciyi yeterli bilinç seviyesine ulaşmadan kendi portföyüne katmayı, böylelikle ilgili tüketicileri doğrudan rakip tedarikçilere kapatmayı amaçladığı ifade edilmelidir. Konu ile ilgili elde edilen belgeler belirtilen saiki doğrular niteliktedir.
- (553) 10.08.2015 tarihinde CK AKDENİZ Abone Servis Sorumlusu G. A. tarafından CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.'ye gönderilen "SÖZLEŞME HK." başlıklı e-postaya aşağıda yer verilmektedir (Belge 16)¹⁵³:

¹⁵¹ Söz konusu sözleşmeler iç içe konulmuş halde bulunmuştur.

¹⁵² Vurgu eklenmiştir.

¹⁵³ Belgede geçen K3 kavramı, BTŞ'lerin portföyünde bulunan müşterileri tanımlamak için kullanılmaktadır.

MÜDÜRÜM MERHABALAR:

MÜDÜRÜM BİR KONUDA SİZİN NAÇIZANE FİKRİNİZİ ALMAK İSTİYORUM DA, DEVİR İŞLEMİ ESNASINDA SİSTEMDE İSKONTOSU OLMAYAN ABONELER İÇİN K2 - K3 SÖZLEŞMESİ ALINMASI NE KADAR DOĞRUDUR.

-İŞLEM ESNASINDA HER ABONEDEN ALMAK ZORUNLUMUDUR ?

-BEN SİSTEMDE ABONE DEVİR ESNASINDA SADECE REGÜLE ALIYORUM VE ABONENİN SON 1 YILLIK TÜKETİMİNE HIZLICA BAKIP SİSTEMDE EĞER 3500 KVVH'A YAKIN İSE VEYA GEÇMİŞ İSE K2-K3 ÖYLE ALIYORUM.

YAPMIŞ OLDUĞUM İŞLEM DOĞRUMUDUR.KONU HAKKINDA ÇOK FARKLI SÖYLENTİLER MEVCUTTUR.

- (554) Söz konusu belgedeki CK AKDENİZ Abone Servis Sorumlusu G. A.'nın ifadelerinden, regüle sözleşmelerle (PSS) ikili anlaşmaların bir arada alındığı, bu eylemin de bir şirket politikası olarak uygulandığı görülmektedir. Ayrıca G. A. tarafından yıllık tüketimi 3.500 kWh yakın veya bu limiti geçmiş olan tüketicilerle regüle sözleşmenin yanı sıra ikili anlaşma imzalandığı ifade edilmektedir. Nitekim, söz konusu e-postanın atıldığı tarihte serbest tüketici limiti 4.000 kWh, 2014 yılında ise 4.500 kWh'tir. Serbest tüketici limitinin her yıl düşürüleceğinin öngörülmesi nedeniyle, 2016 yılında serbest tüketici olması beklenen tüketicilerin 3.500 kWh ve üzeri tüketime sahip olan tüketiciler olduğu tahmin edilmektedir. Bu bağlamda 2016 yılında serbest tüketici olması muhtemel tüketiciler diğer tedarikçilerin erişimine açılmadan CK AKDENİZ ile ikili anlaşma imzalamakta, böylelikle diğer tedarikçiler açısından pazarın kapanması gündeme gelmektedir.
- (555) CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö.'nün bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen "*Devirİmzalatılanlar_2016-05-2511_48*" adlı excel dosyasında (Belge 41), CK AKDENİZ portföyünde bulunan 3.102 adet tüketici ile ne şekilde serbest tüketici sözleşmesi imzalandığına ilişkin açıklama kısmına "*bilgi güncellemeden*" şeklinde açıklama girildiği, ayrıca 969 adet tüketiciden de hem PSS hem serbest tüketici sözleşmesi alındığı anlaşılmaktadır.
- (556) Söz konusu belge hakkında açıklamaya geçmeden önce THY'de yer alan bir düzenlemeyi belirtmek yerinde olacaktır. THY'nin "Usulsüz Elektrik Enerjisi Tüketimi" başlıklı 32. maddesinin (b) bendinde; "*Kendi adına perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması olmadan daha önceki tüketici adına düzenlenen ödeme bildirimlerini ödemek suretiyle elektrik enerjisi tüketmesi*" hükmü yer almakta ve söz konusu durum usulsüz elektrik tüketimi olarak nitelendirilmektedir. Bu bağlamda üstlerindeki aboneliğe ilişkin bilgileri "*güncellemek*" için CK AKDENİZ'in müşteri merkezlerine giden tüketicilere, yine tüketicilerin yetersiz bilgi ve bilinç düzeyinden faydalanılarak ve esasen tüketicilerin bir başka konudaki endişesinden de istifade edilerek ikili anlaşma imzalatıldığı değerlendirilmektedir. Hem PSS hem de ikili anlaşma alındığı anlaşılan 969 adet müşterinin varlığı da PSS ve ikili anlaşmanın bir arada alınmasının münferit bir durum olmadığını, aksine CK AKDENİZ tarafından benimsenmiş bir başka stratejik uygulama olduğunu ortaya koymaktadır.

(557) Yukarıda açıklanan durumun bir benzeri aşağıda yer alan ve CK AKDENİZ Pazarlama Satış Direktörü O. E. E. tarafından gönderilmiş olan belgede de görülmektedir (Belge 76):

Arkadaşlar merhaba

Okuyacağınız mail çok önemli olup anlaşılmayan bir nokta ya da sormak istedikleriniz olursa ivedi dönüş yapmanızı rica ederim.

K2 raporlama ekranında "SÖZLEŞME İMZALATILACAKLAR" listesinde yeni bir kolon göreceksiniz: "Güncel Güvence Bedeli"

Güvence bedeli olan ya da olmayan tüm aboneler için sahada ve işletmelerde aşağıdaki aksiyonu alacağız:

KENDİ ADINA ABONELİĞİ OLMADAN BAŞKASINA ADINA ELEKTİRİK TÜKETEN GERÇEK KİSİ OLAN KULLANILAR (Tüzel Kişiler için bu işlem yapılmayacaktır)

1. CLK Raporlamada Güvence Bedeli boş ya da sıfır olan abonelerden, REGÜLE SÖZLEŞMESİ, K2 SÖZLEŞMESİ, EKTEKİ DİLEKÇEYİ VE MUTLAKA NUFÜS CÜZDANI FOTOKOPİSİ(Saha personelleri için telefon ile çekilmiş, önlü-arkalı fotoğraf da olabilir) alınarak aboneliğin bilgi güncelleme menüsünden yeni sözleşme imzalatılan abone adına İSİM DÜZELTMESİ yapılacaktır.

2. CLK Raporlamada Güvence Bedeli mevcut olan abonelerden, REGÜLE SÖZLEŞMESİ, K2 SÖZLEŞMESİ, EKTEKİ DİLEKÇEYİ VE MUTLAKA NUFÜS CÜZDANI FOTOKOPİSİ(Saha personelleri için telefon ile çekilmiş, önlü-arkalı fotoğraf da olabilir) alınarak ÜCRETSİZ ABONELİK yapılacaktır.

3. Bu işlemin yapan tüm ofis çalışanları, NKOLAY Bayileri ve saha satış personelleri mutlaka K1 SÖZLEŞMESİ, K2 SÖZLEŞMESİ, DİLEKÇE ve NUFÜS CÜZDANI FOTOKOPİSİNİ almak zorunda olup, bu belgelerden herhangi birinin EKSİK olması halinde İMZALATTIKLARI SÖZLEŞME GEÇERSİZ OLACAKTIR.

Arkadaşlar Küçük bir özet geçiyorum:

1: güvence bedeli yok ise usulsüz kullanımları k1 k2 ekte ki dilekçe kimlik örneği olarak verasetlik işlemler gibi tckn güncellemesi yapıyoruz.(tüzel kişiler hariç)

2: güvence bedeli var ise yine aynı evrakları imzalatıyorsunuz fakat sisteme herhangi bir giriş yapmadan haftalık bana teslim ediyorsunuz ben ücretsiz abonelik işlemleri gerçekleştiriyorum.

not: bu tür müşterilerimize mümkün olduğu kadar zamsız tarifeden sözleşme imzalatırsanız hem şirketimiz hemde siz kazanç sağlamış olursunuz.

SON OLARAK YOĞUN TEMPODA ÇALIŞAN GENEL MÜDÜRLÜK MÜHİM ÇALIŞANLARIMIZ PAZARTESİ GÜNÜNDEN İTİBAREN ÖĞLE ARANIZ 1 SAATTİR.

AŞIRI YOĞUNLUK OLDUĞU DURUMLARDA İNİSİYATİF ALARAK YARDIMCI OLABİLİRSİNİZ.

HEPİNİZE İYİ TATİLLER HAFTAYA ARTIK SAHA ÇALIŞMALARIMIZ YOĞUN BİR ŞEKİLDE DEVAM EDECEKTİR.

- (558) İşbu belgede de THY'nin 32. maddesinin (b) bendi uyarınca aboneliğini kendi adına alması gereken müşterilere, işlemi yapmak adına CK AKDENİZ'in müşteri merkezlerine geldiklerinde ikili anlaşma imzalatılması talimatının tekrar tekrar ve vurgulanarak verildiği görülmektedir. Bu bağlamda PSS'lerin ve ikili anlaşmaların bir arada alınmasının CK AKDENİZ'in şirket politikası olduğu anlaşılmaktadır.
- (559) Benzer duruma ilişkin CK AKDENİZ Kepez Şube Müdürü F. C. ve CK AKDENİZ çalışanı H. B. tarafından gönderilen diğer iki belgeye (sırasıyla Belge 79, Belge 81) aşağıda yer verilmektedir:

ARKADAŞLAR HER ABONELİK İŞLEMİNDE K1 + K2 FORMLARI İMZALATIP SİSTEME HER İKİSİ OLARAK GİRMENİZ GEREKMEKTEDİR.
LÜTFEN ATLAMAYALIM...

Arkadaşlar ücretsiz abonelikler sisteme girilmiş an itibari ile bekleyen abonelik işlemi yoktur.

Ücretsiz abonelik işlemlerinde

- 1) *Dilekçe*
- 2) *tc kimlik numarasını belirtir resmi belge*
- 3) *k1 (regüle) sözleşme*
- 4) *yeni k2 sözleşme olmasına dikkat edelim.*

k2,k1 ve dilekçe üzerindeki boş yerlerin eksiksiz doldurulması önem arz etmektedir.

Özellikle karşılaştığım, tc kimlik numarası olmayan, müşteri adresi ve telefon numaraları olmayan müşterilerdir.

Sözleşme üzerindeki mail adresleri bile lütfen boş bırakılmasın

Mail ve telefon numarası olmayan müşteriler için kurşun kalemle not düşülmesi halinde daha sağlıklı bir çalışma yapacağımız kanaatindeyim.

Abone net üzerinde gerçek kişi olmasına rağmen tüzel abonelik işlemi yapılmış ve yahut tam tersi işlemleri lütfen bana exe! olarak paylaşırsanız düzeltilmesi sağlarım.

*iyi haftalar diler,
saygılar sunarım.*

- (560) Ayrıca 13.05.2015 tarihinde CK AKDENİZ Tahakkuk Tahsilat Personeli M. T. tarafından CK AKDENİZ Müşteri Sözleşme İşlemleri Müdürü D. O.'ya gönderilen "Belge talep edilmeden devir yapılan ST abonesi hk." başlıklı e-posta şu şekildedir (Belge 24):

(.....) Hanım Merhaba,

Elmalı işletmemiz sorumluluk alanı içerisinde bulunan ve ST abonesi olan (.....) abonesi ST abonesi olduğundan dolayı; Kimlik Fotokopisi, K2 Sözleşmesi, Regüle Sözleşmesi imzalatılarak, Güvence Bedeli sistemde mevcut olduğundan dolayı tahsil edilmeyerek abone isim güncellemesi yapılmıştır.

İyi çalışmalar.

- (561) Söz konusu belgeler incelendiğinde CK AKDENİZ'in bilinçli ve sistematik bir şekilde tüketicilerden PSS ve ikili anlaşmaları bir arada aldığı görülmektedir.
- (562) PSS ve ikili anlaşmaların bir arada alınması uygulamasında özellikle serbest tüketici limitinin altında bulunan tüketiciler bakımından bir pazar kapama amacı güdülmekle birlikte, söz konusu limiti aşip hakkını kullanmayan tüketicilere indirimli elektrik kullanma imkânı getirildiği akla gelebilmektedir. Ancak Belge 29'da¹⁵⁴ ikili anlaşma imzalamış bir müşteriye indirim tanımlanmamış olması, tüketicilere indirimli elektrik kullanma imkanı sağlanması hususu ile ters düşmektedir. Ayrıca CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B.'nin bilgisayarından alınmış olan "K2" başlıklı belgede K2 sözleşmesi imzalatılmış olan toplam 1.521 adet müşteriye %0 indirim tanımlandığı, bu müşterilerin de 127 adedinin ilgili dönemdeki, serbest tüketici limitinin altında tüketime sahip olduğu görülmektedir. Diğer yandan, Belge 76'da yer alan, "*not: bu tür müşterilerimize mümkün olduğu kadar zamsız tarifeden sözleşme imzalatırsanız hem şirketimiz hemde siz kazanç sağlamış olursunuz.*" ifadesi de esasen bu tüketicilerin serbest tüketici olarak ancak ulusal tarife üzerinden, diğer bir ifadeyle, 'zamsız fiyatlardan' ama aslında önceki duruma göre indirimsiz fiyatlar üzerinden elektrik enerjisi temin etmeye devam edeceklerini göstermektedir. Kaldı ki burada aslolan husus, birlikte alınmaması gereken PSS ve ikili anlaşmaların bir arada alınmasıdır.
- (563) Hem PSS hem de ikili anlaşması bir arada alınan ve Belge 16'da belirtildiği üzere, serbest tüketici limitine yakın olan, diğer bir ifadeyle, takip eden yılda limiti geçerek serbest tüketici olması muhtemel olan tüketicilerin yapmış oldukları ikili anlaşmaların sisteme girildiği anlaşılmaktadır. Nitekim, 2016 Ocak-Şubat dönemindeki (.....)'lik ve 2017 Ocak-Şubat dönemindeki (.....)'lık gerçekleşen portföye giriş miktarlarının yılın geri kalanına göre oldukça yüksek olmasının bu durum ile ilişkili olabileceği değerlendirilmektedir.
- (564) Sonuç olarak, CK AKDENİZ'in, tüketicilerin düşük bilgi ve bilinç seviyesinden istifade ederek ve serbest tüketicilerle ikili anlaşma yaparken dikkate alınması gereken asli unsurlara önem vermeden, tüketicileri serbest piyasa hakkında bilinçlendirmeden ve söz konusu tüketiciler kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmadan önce tüketicileri kendine bağladığı, bu şekilde de ilgili tüketicilerin başka bir tedarikçiye geçişine engel olduğu tespit edilmiştir. Serbestleşme kapsamında, BTŞ'lerin, yerleşik konumda bulunan tedarikçinin K1 ve K2 portföylerinden müşteri kazanma yarışına girerek rekabeti işletebilecekleri düşünüldüğünde, CK AKDENİZ tarafından gerçekleştirilen bu yöndeki uygulamalarının, elektrik perakende satış piyasasındaki rekabeti ciddi derecede kısıtlayıcı nitelikte olduğu değerlendirilmektedir. Zira CK AKDENİZ, GTŞ olmasından kaynaklı olarak düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmetinin sunulduğu ilgili pazardaki hâkim durumunun kendisine sunduğu münhasır olanakları kullanarak henüz serbest tüketici olmamış ya da bu hakkı kullanmamış tüketicileri, rakiplerin erişimine kati surette kapatmaktadır. Böylelikle, CK AKDENİZ, bir yandan söz konusu tüketicileri kendi serbest tüketici portföyüne katmak için diğer tedarikçilerle fiyat ve diğer hizmetler üzerinden girmesi gereken rekabetçi yarışını bertaraf etmekte ve anılan tüketicileri serbest tüketici portföyüne katmak için katlanması gereken abone edinme maliyetlerinden kaçınabilmekte, diğer yandan söz konusu tüketicilerin, tüm tedarik şirketlerinin erişimine açık olması beklenen ve serbest tüketicileri kendi portföylerine kazandırmak için rekabetçi bir uğraş vermesinin beklendiği serbest tüketici havuzuna geçmesini en baştan engellemektedir. CK AKDENİZ'in GTŞ olmasından mütevellit,

¹⁵⁴ Ayrıca ilgili belgeden tüketici ile orta gerilim anlaşması yapılırken ikili anlaşma yapıldığı ve bu anlaşma kapsamında indirim yapılacağı bilgisinin verilmediği de ifade edilmektedir.

görevli olduğu dağıtım bölgesindeki tüketici bilgilerine zaten vakıf olduğu ve yaygın satış ve pazarlama ağı ile müşteri hizmetleri merkezlerinden kaynaklı büyük bir pazarlama ve satış ağına sahip bulunduğu; buna mukabil, diğer tedarikçilerin ise tüketici veritabanına sahip olmadığı ve kısıtlı satış pazarlama olanaklarına sahip olduğu, dolayısıyla GTŞ ile BTŞ'ler arasında rekabetçi yarıştaki olanakların halihazırda zaten GTŞ lehine asimetric olduğu göz önüne alındığında, GTŞ tarafından gerçekleştirilen bu uygulamaların rekabetçi sürece verdiği zarar daha iyi anlaşılabilir. İlgili pazarlarda içinde serbest tüketicilerin olduğu bir göl olduğu varsayılırsa, gerek serbest tüketici limitinin altında tüketimi olması gerekse serbest tüketici hakkına sahip olduğu halde bu hakkı kullanmamış olması nedenleriyle daha önceden düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmeti temin eden tüketicilerin, GTŞ tarafından bu yolla kendi portföyüne yönlendirilmesinin o gölü besleyen ana ırmaklardan birisinin doğal akışının saptırılarak başka bir havzaya, GTŞ'nin kendi münhasır havzasına kanalizasyonla edilmesi olarak tarif edilmesi yanlış olmayacaktır. Serbestleşmenin ana hedeflerinden birisinin esasen serbest tüketici limitinin giderek düşürülmesi, diğer bir ifadeyle, serbest tüketici gölünü besleyen bu ana ırmağın mümkün olduğunca büyütülmesi ve giriş çıkışların serbest olması gerektiği göz önünde bulundurulduğunda, söz konusu davranışın rekabetçi süreci, onu besleyen unsurları doğrudan zayıflatarak işlevsiz kılmaya yönelik bir mekanizma niteliği taşıdığı değerlendirilmektedir. GTŞ'nin bu yöndeki uygulamaları, GTŞ'nin hâkim durumunu kötüye kullanarak rekabeti ortadan kaldırması ve nihayetinde serbestleşmeyi engellemesi anlamına gelmektedir.

- (565) Öte yandan, 2014 yılında yapılmış olan önaraştırma sonucunda, 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca CK AKDENİZ'e gönderilen görüşte, *"tüketicilerle, kendileriyle ikili anlaşma imzalandığı bilgisi verilmeden, mevcut perakende satış sözleşmeleri kapsamında bir işlem yapılmış izlenimi verilerek sözleşme imzalatılması"* eyleminin rekabeti sınırlayıcı nitelikte olduğu belirtilmiş ve söz konusu eylemin sonlandırılması gerektiği ifade edilmiştir. Bu bağlamda, daha önce Kurul tarafından rekabeti engelleyici nitelikte olduğu ve kaçınılması gerektiği ifade edilen bir davranışın CK AKDENİZ tarafından uygulanmaya devam ettiği görülmektedir.

I.6.3.2.1.3. CK AKDENİZ'in Tüketicileri Kendisi ile İkili Anlaşma İmzalamaya Zorlaması

I.6.3.2.1.3.1. Ödeme Kanallarının Kapatılması Yoluyla Zorlama

- (566) CK AKDENİZ tarafından uygulandığı belirlenen bir diğer eylem ise tüketicileri doğrudan kendisi ile ikili anlaşma yapmaya zorlamasıdır. Söz konusu zorlama sırasıyla Belge 56 ve Belge 77'den anlaşılmaktadır.

14.01.2016 – O. E > D. B., Ö. Ö.:

Arkadaşlar

Şu anda K2 imzalatılması gereken abonelerde;

Otomatik ödeme talimatı olmayan tüm abonelere(ulusal ve devlet dairesi, belediye vs hariç) blokaj koyacağız.

Eski abonelerde zaten var ama yeni eklenen abonelerde yok. Bir abone bile ıskalamamız lazım.

Öğlene kadar bitirelim.

Yarınki okumalara yetişebilmek için bugün blokajı tanımlamamız gerekiyor. Günde 50bin abone okunuyor

14.01.2016 – Ö. Ö. > O. E., D. B.:

(.....) Bey merhaba,

Tüketim limiti ne olacak? Çok yüksek tüketimli abonelerde mevcut. 100.000 kWh ve altı mı 50.000 kWh ve altı mı?

Saygılarımla.

14.01.2016 – O. E. > D. B., Ö. Ö.:

Zaten yeni eklenen müşteriler sadece 3600-4000 arası

Neden yüksek tüketimli olsun Ki

14.01.2016 – Ö. Ö. > O. E., D. B.:

Blokaj olmayan yüksek tüketimler de var listede

14.01.2016 – O. E. > D. B., Ö. Ö.:

Önceden devam edenler ise dokunmayalım

14.01.2016 – Ö. Ö. > O. E., D. B.:

(.....) Bey merhaba,

23000 abone için blokaj listesi göndereceğim. Uygun mudur?

14.01.2016 – O. E. > D. B., Ö. Ö.:

Bir husus var dikkat etmemiz gereken, yarından itibaren okunacaklara blokaj koydurmalıyız.

Dün bugün vs okunduysa ödeme noktası olarak bankalar ptt vs yazıyor faturada.

25.01.2016 – Ö. Ö. > O. E.:

Bey merhaba,

Ekli listede K2 imzalatılacak listesinde bulunan, otomatik ödeme talimatı olmayan ve resmi daire, ibadethane, belediye vs olmayan, blokaj koyulacak 12888 abone bulunmaktadır. Onaylamanız durumunda (.....) Bey ile paylaşacağım.

25.01.2016 – O. E. > Ö. Ö.:

Onaylıyorum

O. E. E.

25.01.2016 – Ö. Ö. > Y. B.:

(.....) Bey merhaba,

Ekli listede blokaj koyulacak aboneler bulunmaktadır. Konu hakkında yardımınızı bekliyoruz.

İyi çalışmalar, Saygılar.

Değerli arkadaşlar merhaba

Bugün itibari ile SERBEST TÜKETİCİ OLMA HAKKI BULUNAN K1 müşterilerimiz K2 Sözleşmesi imzalamadıkları takdirde ödemelerini sadece MÜHİM'lerden yapabilecekler.

ÖRNEK SMS:

Sn Abonemiz XXXXXXXX nolu aboneliğinize ait faturaları sadece CLK AKDENİZ ELEKTRİK veznelerinde ödeyebilirsiniz. Detaylı bilgi için: 08502260707

17:00'de müşterilere yukarıdaki bilgilendirme SMS'ini atacağız. Tüm işletme ve çağrı merkezi çalışanlarının bilgilendirilmesi önem arz etmektedir.

MÜŞTERİYE İLETİLECEK BİLGİ AŞAĞIDAKİ GİBİDİR.

BİLGİLENDİRME METNİ

Alternatif ödeme kanallarımız, bundan böyle sadece serbest tüketici sözleşmesini imzalayan abonelerimiz için sunduğumuz bir hizmettir. Bizimle sözleşmesi olmayan SERBEST TÜKETİCİ OLMA HAKKI BULUNAN K1 müşterilerimiz faturalarını sadece MÜHİM'lerden ödeyebilirler. Müşterilerimiz K2 sözleşmesi imzaladıktan sonra, istedikleri her kanaldan(Banka, PTT vb) faturalarını ödeyebilir ve indirimden faydalanabilirler.

- (567) Belge 56'dan görüleceği üzere, K2 (ikili anlaşma) imzalatılması istenen tüketicilerin, diğer bir ifadeyle, serbest tüketici hakkını kazanmış ancak bu hakkı kullanmamış olan tüm tüketicilerin (otomatik ödeme talimatı olanlar, resmi daireler, ibadethaneler ve belediyeler hariç olmak üzere) müşteri merkezleri dışında kalan ödeme kanallarının¹⁵⁵ kapatılması söz konusudur. İlgili belgedeki ifadelerden, konuya ilişkin iletişimin tamamlandığı tarih itibarıyla okuması yapılmış sayaçların o dönem için bu uygulamanın dışında tutulmasına karar verilmiştir. Faturalar üzerinde ödeme noktalarının yazması nedeniyle, okuması yapılıp faturası bırakılan tüketiciler açısından da bu uygulamanın gerçekleştirilmesi çok daha fazla dikkat çekebilecek ve faturadaki bildirim ile uyuşmayan bir uygulama olarak görülecektir. Ancak henüz okuması yapılıp faturası bırakılmayan tüketiciler için faturada daha önce yer alan ödeme noktalarının kaldırılmasının daha az sorun çıkaracağı anlaşılabilmektedir. Nitekim, söz konusu belgede, bu husus dikkate alınmadan önce blokaj koyulacak abone sayısı 23.000 olarak belirlenmişken, bu husus dikkate alındıktan sonra blokaj koyulacak tüketici sayısı 12.888'e düşmüş, o dönem itibarıyla abonelerin yaklaşık yarısına, sayaçların okunmuş olması nedeniyle blokaj konulamamıştır. Böyle bir uygulamanın, sadece K2 imzalaması istenen müşterilere yönelik olmasının sebebinin, CK AKDENİZ'in ilgili tüketicileri müşteri merkezlerine getirerek ikili anlaşma imzalamaya zorlaması olduğu anlaşılmaktadır. Nitekim (.....) isimli tüketici tarafından 296. paragrafta da yer verildiği üzere, ev aboneliği için dört ay kadar önce CK AKDENİZ tarafından kendisine taahhütname imzalatıldığı, eğer bu taahhütnameyi imzalamazsa CK AKDENİZ merkezi dışındaki noktalardan fatura ödemesi yaptırılmayacağı ifadesi ve Belge 77'de yer alan ifadeler, CK AKDENİZ'in alternatif ödeme kanallarını kapatmasının amacının tüketicileri CK AKDENİZ ile ikili anlaşma yapmaya zorlamak olduğunu doğrular niteliktedir. Esasen Belge 77'de uygulanmasına karar verilen strateji ve tüketicilere gönderilen mesajlar, tüketicilere zorla ikili anlaşma imzalatılmasının hâkim durumun

¹⁵⁵ Normal koşullar altında bir tüketici faturasını banka şubelerinden, internet bankacılığı üzerinden, PTT'den, anlaşmalı fatura tahsilat merkezlerinden ve CK AKDENİZ'in kendi müşteri merkezlerinden ödeyebilmektedir.

kötüye kullanılmasına yol açtığına açık bir örnektir. Tek başına bu uygulama bile, CK AKDENİZ'in, başta K1 tüketicilerine ilişkin pazar olmak üzere, ilgili pazarlardaki hâkim durumunu ve sahip olduğu münhasır yetki ve olanakları kötüye kullanarak ne kadar hızlı ve etkili bir şekilde serbest tüketici portföyüne, normal ticari koşullarla açıklanamayacak şekilde müşteri kattığını göstermesi bakımından çarpıcı bir başka örnek teşkil etmektedir. Zira BTŞ'lerin ancak çok ciddi harcamalar yapılması ve bir satış/pazarlama faaliyeti sonucunda elde edebilecekleri müşteri portföyünü, CK AKDENİZ GTŞ olmasından kaynaklanan hâkim durumunu kullanarak ve söz konusu külfetlere katlanmadan gerçekleştirebilmektedir.

- (568) Eğer tahsilat için aracılık yapan kurum ve kuruluşlara komisyon ödenmesi veya tahsilat ile oluşacak meblağın işletilmesi gibi bir durum söz konusu olsaydı, asıl kitlesel müşterinin bulunduğu 3.600 kWh ve altı müşterilere veya K2 abonelerine karşı da blokaj uygulanması gerektiği değerlendirilmektedir.
- (569) Belge 56 ile ilgili dikkat çeken bir diğer husus da yazışmanın yapıldığı tarihtir. Yazışmaların EPDK'nın serbest tüketici limitini 4.000 kWh'den 3.600 kWh'e düşürmesini takip eden ayda yapılmış olması ve blokaj kapsamındaki müşteri kitlesinin 3.600-4.000 kWh arası tüketime sahip olması, CK AKDENİZ'in ilgili tüketicileri kendisi ile ikili anlaşmaya yapmaya zorladığını göstermektedir. Bir K1 müşterisinin (serbest tüketici hakkını henüz elde etmemiş tüketiciler ile bu hakka sahip olduğu halde bu hakkı henüz kullanmayan tüketiciler) serbest tüketici hakkını kullanması, ileride bu hakkını kullanması yönünde bir karar verme, alternatif tedarikçiler arasında bir karşılaştırma yapma ve tüketicinin farkındalık sepetinde yer alan tüm alternatifler arasında bir seçim yapması şeklindeki müteakip aşamalardan oluşan bir süreçtir. Bir elektrik enerjisi tüketicisinin mobilize olmasını tarif eden bu sürecin ne kadar hızlı, etkin ve isabetli şekilde sonuçlanacağı mevcut tedarikçiler arasındaki rekabetçi yarışın yanı sıra tüketicilerin karar verme süreçlerindeki aksaklıklar bağlamında, o tüketicinin ne kadar bilinçli ve rasyonel tercihler yaptığına da bağlıdır. Ancak CK AKDENİZ, söz konusu sahip olduğu güç ve imkânlar eliyle, gelecekte cereyan etmesi olası bir serbest tüketici oluşum sürecini bütünüyle ortadan kaldırmış olmaktadır. Serbest tüketici hakkına sahip olmayan K1 tüketicilerinden hem PSS hem ikili anlaşmaların birlikte alınması uygulaması ile beraber bu uygulamanın, serbestleşme sürecine büyük zarar veren ve tüketici hâkimiyetinin belkemiğini oluşturan tüketici seçim mekanizmasının işleme kılınmasına yol açtığı belirtilmelidir.
- (570) CK AKDENİZ'in bu davranışı ile GTŞ olarak yönetmekle görevli olduğu K1 portföyündeki münhasır yetkisini ve hâkim durumunu, rekabete açık ve ticari olan K2 portföyünde büyük bir avantaj sağlamak için kullandığı, diğer bir ifadeyle serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı pazarındaki hâkim durumunu ve bu kapsamdaki yetki ve imkânlarını serbest tüketici pazarında kaldıraç etkisiyle baştan engellemek suretiyle kötüye kullandığı değerlendirilmektedir.

(571) CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü o. K. Ö.'nün bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen "K2İmzalatılacakAboneler_2016-02-2612_22_Muratpaşa" adlı excel dosyası (Belge 26), CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B.'nin bilgisayarından elde edilen K2İmzalatılacakAboneler_2016-08-509_39" adlı excel dosyası ile, 07.04.2016 BÖLGE SATIŞ RAPORU (1) (1)" adlı excel dosyası (Belge 39), 24.06.2016 tarihinde CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. tarafından CK AKDENİZ müşteri işlem yetkilisi D. B.'ye gönderilen "K2 acil hedef listesi" başlıklı e-posta ekindeki "K2 acil hedef listesi" adlı excel dosyası (Belge 46), 26.07.2016 tarihinde CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö. tarafından CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi D. B.'ye gönderilen aboneler_20" başlıklı e-posta ekinde bulunan "K2 imzalatılacak aboneler_2016-07-1908_20" adlı excel dosyası (Belge 47), CK AKDENİZ Satış ve Sözleşme Müdürü E. D.'nin bilgisayarından elde edilen "25 01 2016 Blokaj Koyulacak Aboneler" adlı excel dosyası ile, "K2 özel çalışma" adlı excel dosyası (Belge 63), "K2 imzalatılacak aboneler 2016-03-1708_54" adlı excel dosyası (Belge 65), "K2 imzalatılacak aboneler 2016-04-1509_59" adlı excel dosyası (Belge 66), 16.01.2016 tarihinde CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç. tarafından Müşteri İşlem Yetkilisi D. B.'ye gönderilen "TELEFON İLE ARANAN BLOKELİ ABONELER" başlıklı e-postanın ekindeki "ARANAN – BLOKELİ ABONELER" adlı excel dosyası (Belge 67), CK AKDENİZ Muratpaşa Müşteri İşlem Yetkilisi A. S.'nin bilgisayarından elde edilen "K2İmzalatılacakAboneler_2016-04-1216_17" adlı excel dosyası, "K2İmzalatılacakAboneler_2016-04-2511_13" adlı excel dosyası, "K2İmzalatılacakAboneler_2016-05-0609_37" adlı excel dosyası, "K2İmzalatılacakAboneler_2016-05-1012_20" adlı excel dosyası, "K2İmzalatılacakAboneler_2016-05-3110_01" adlı excel dosyası, K2İmzalatılacakAboneler_2016-07-1216_02" adlı excel dosyası ile K2İmzalatılacakAboneler_2016-07-1509_06" adlı excel dosyası (Belge 68) dikkate alındığında, 2016 yılı içinde toplam 85.748 adet tüketiciye anılan blokajın uygulandığı görülmektedir.

(572) Öte yandan, Belge 30 ve Belge 31'de yer alan CK AKDENİZ Dış Bölge Bayi ve Satış Yönetmeni M. B.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen "ST_imzalatıldı_Olarak_Uyarısı_Kapatılan_K2_İMZALATILACAKLAR" isimli excel dosyası çerçevesinde blokaj koyulan tüketicilerin ikili anlaşma imzalayıp imzalamadığının sıkı bir şekilde takip edildiği görülmekte ve blokaj çerçevesinde ikili anlaşma imzalatılmış olan tüketicilerin bir kısmının sayısına yer verilmektedir.

1.6.3.2.1.3.2. Usulsüz Kullanım Bildirimi Yoluyla Zorlama

(573) CK AKDENİZ'in tüketicileri ikili anlaşma yapmaya zorlamak için kullandığı bir diğer aracın "usulsüz kullanım" olduğu tespit edilmiştir. Daha önce de ifade edildiği üzere, THY'nin 32. maddesinin (b) bendi uyarınca bir tüketicinin kendi adına PSS'si veya ikili anlaşması bulunmaması usulsüz kullanım olarak nitelendirilmektedir. THY'nin anılan maddesinin ikili anlaşma imzalanması için kullanıldığı aşağıda yer alan belgeden görülebilecektir.

- (574) CK AKDENİZ Pazarlama ve Satış Uzmanı Ö. Ö. tarafından CK AKDENİZ Raporlama ve Yazılım Yönetmeni Y. B.'ye gönderilen "Ücretsiz Abonelik Uyarıları Hk." başlıklı e-postada (Belge 54) aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

(.....) Bey merhaba,

Sistemde hali hazırda aktif olan Bilgi Güncelleme ve Devir uyarıları kaldırılacaktır. Yerine geçecek uyarılar ve aboneler ekte belirtilmektedir. Mesaj Konusu tamamında ÜCRETSİZ ABONELİK - DEVİR olarak belirtilecek olup K2 raporlamada sadece Devir İmzalatılanlar ve Devir İmzalatılacaklar listeleri üzerinden takibi yapılacaktır. Ancak halihazırda Bilgi Güncelleme olarak işleme konulmuş olanların Raporlama üzerinden takibinin yapılması da önem arz etmektedir. Konu hakkında yardımlarınızı bekler;

İyi çalışmalar dilerim,

- (575) İlgili e-posta ekindeki "Ücretsiz Devir Uyarıları" adlı excel dosyasında ise bilgileri bulunan 41.478 aboneye ilişkin uyarı sütununda "UYARI: Usülsüz Kullanım ise FİLLİ Kullanıcıyı ÜCRETSİZ DEVİR yap. K2 Sözleşmesi ve KİMLİK FOTOKOPİSİ alınır." ibaresi yer almaktadır. İlgili ibarenin ifade ettiği iş planının, ülkemizdeki ev sahibi-kiracı ilişkisindeki alışkanlıklar çerçevesinde yaygın olarak görülen, sözleşmedeki isim ile faturayı ödeyen kişilerin uyumsuz olması durumu başta olmak üzere benzeri sonuçlara yol açan nedenlerle ilişkili tüm tüketicileri, PSS veya ikili anlaşma ayrımı yapılmaksızın ikili anlaşma yapmaya yönlendirecek nitelikte olduğu değerlendirilmektedir.
- (576) Yine Belge 78'de yer alan ve 12.09.2015 tarihinde CK AKDENİZ Kepez Şube Yönetmeni F. C. tarafından CK AKDENİZ Veznedar Yetkilisi J. Ç. ve CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi A. A.'ya gönderilen "önemli 2" başlıklı e-postadaki ifadeler de bu uygulamanın başka bir örneği niteliğindedir:

AZ ÖNCEKİ MAİLE İLAVE OLARAK VEZNEYE GELEN MÜŞTERİLERE MUTLAKA SÖZLEŞME İMZALATILMALI ABONE YANİ USULSÜZ İÇİN GELENMÜŞTERİLERDEN KİMLİK FOTOKOPİSİ DAHİL ALINMADAN KİMLİĞİNİ İBRAZ ETMESİ YETERLİ SAYILARAK ABONELİK İŞLEMİ YAPILACAKTIR.

ATLAMAMAYA GAYRET GÖSTERİNİZ.

SİZ ORADA KENDİ KENDİNİZİN MÜDÜRÜ OLUN

- (577) Netice olarak bu durum, tıpkı blokaj uygulamasında olduğu gibi CK AKDENİZ'in GTŞ olmasından kaynaklanan olanaklarını K2 portföyüne avantaj sağlamak yönünde kullandığını ortaya koymaktadır.

1.6.3.2.1.4. CK AKDENİZ'in Serbest Tüketici Olmayan Tüketicilerle İkili Anlaşma İmzalaması ve/veya Söz Konusu Tüketicileri Serbest Tüketici Portföyüne Kaydetmesi

- (578) Portföye katma aşamasında, CK AKDENİZ tarafından yapılan bir diğer uygulama da yıllık tüketimi serbest tüketici limitini geçmeyen, diğer bir ifadeyle, kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmamış tüketicilerle ikili anlaşma yapmasıdır. Hemen belirtmek gerekir ki, EPDK tarafından öngörülen serbest tüketici limitinin altında kalan tüketiciler rekabete kapalı, diğer bir ifadeyle BTŞ'lere kapalı olan bir alanda bulunmakta ve düzenlenen tarife üzerinden elektrik tedarik etmek durumundadırlar. CK AKDENİZ'in serbest tüketici limitinin altında tüketimi bulunan tüketicilerle ikili anlaşma imzalattığına ve/veya söz konusu tüketicileri portföye kaydettiğine ilişkin belgelere aşağıda yer verilmektedir.

(579) 12.08.2016 tarihinde CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç. tarafından CK AKDENİZ Müşteri İşlem Yetkilisi G. T.'ye gönderilen "91. Gün Kapsamında Aranacak Aboneler Hk." başlıklı e-postanın ekinde yer alan "91. GÜN KAPSAMINDA ARANACAK ABONELER 13.08.2016" adlı excel dosyasında (Belge 19) bulunan ve serbest tüketici sözleşmesi imzalatılması talimatı verilen tüketicilerin 1.646 adedinin, söz konusu dönemde geçerli olan serbest tüketici limitinin¹⁵⁶ altında tüketimlerinin olduğu görülmektedir.

(580) CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen,

- "K2İmzalatılacakAboneler_2016-08-509_39" adlı excel dosyasında CK AKDENİZ'in K1 portföyünde bulunup K2 portföyüne katılmak istenen 13.117 adet tüketicinin elektrik tüketimlerinin serbest tüketici limitinin altında olduğu,
- "K2" adlı excel dosyasında CK AKDENİZ tarafından 2015 yılında toplam (.....) tüketici ile ikili anlaşma imzalanmış olup bunların 23.222 adedinin 2015 yılındaki serbest tüketici limiti olan 4.000 kWh'in altında olduğu, 2016 yılında 03.08.2016 tarihine kadar toplam (.....) adet tüketici ile ikili anlaşma imzalanmış olup bunların 13.935 adedinin 2016 yılındaki 3.600 kWh'lık serbest tüketici limitinin altında tüketime sahip olduğu; bu bağlamda 2015 ve 2016 yıllarında CK AKDENİZ'in en az 37.157 limit altı müşteriye portföyüne dahil ettiği,
- "ts alınan sözleşmeler" adlı excel dosyasında da 21.808 adet tüketiciyle, tüketimleri serbest tüketici limitinin altında oldukları halde serbest tüketici sözleşmesi imzalandığı

görülmektedir (Belge 39).

(581) Belge 74'te bulunan ve 25.03.2015 tarihinde AKDEN büro memuru G. T. tarafından (.....)@akdenizelk.com.tr adresine gönderilen "st aboneleri" başlıklı e-posta ekindeki "Haftasonu ST Çalışması-1" adlı excel dosyasında "K2 imzalatılacak aboneler 2015" sekmesinde yer alan 32.548 adet tüketicinin bilgileri incelendiğinde 1.102 adet tüketicinin yıllık elektrik tüketim miktarının serbest tüketici limitinin altında kaldığı görülmektedir.

(582) 12.05.2016 tarihinde CK AKDENİZ Büro Personeli F. B. tarafından CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.'ye gönderilen "k1 ve k2 St listeleri hk." başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır. Ayrıca e-posta ekinde bulunan "K2-OlcumNoktasıTalepListesi-2016-05-12-08-28-09-429" ve "K1-OlcumNoktasıTalepListesi-2016-05-09-08-38-42-538" adlı excel dosyalarından 2016 Mayıs ayında söz konusu dönemde geçerli olan serbest tüketici limitinin altında tüketimleri olan 19 tüketicinin CK AKDENİZ K2 portföyüne katıldığı ve yine aynı dönemde limit altı olup daha öncesinde K2 portföyüne katılmış 104 tüketicinin CK AKDENİZ K1 portföyüne geçirildiği görülmektedir (Belge 20).

(.....) Bey,

Haziran 2016 St süreci için K1 ve K2 listeleri ektedir.

Saygılarımla

¹⁵⁶ Söz konusu dönemde geçerli olan serbest tüketici limiti 3.600 kWh'tır.

- (583) Yukarıda yer verilen belgeler dikkate alındığında, CK AKDENİZ'in limit altı tüketiciler bakımından iki farklı yol izlediği görülmektedir. İlk yolda tüketimi serbest tüketici limitinin altında bulunan tüketicilere ikili anlaşma imzalatılmakta, ikinci yolda ise limit altı tüketiciler doğrudan portföye kaydedilmektedir.
- (584) İlk davranış bağlamında değerlendirmede bulunmadan önce EPDK'nın ilgili düzenlemesine yer vermek yararlı olacaktır. 18.03.2015 tarihindeki değişikliğe kadar THY'nin "Serbest Tüketici Kapsamı" başlıklı 20. maddesinin (d) bendinde yer alan "*İçinde bulunulan yılda serbest tüketici limitini geçeceğini görevli tedarik şirketine taahhüt eden ve bağlantı anlaşmasındaki bağlantı veya sözleşme gücü dikkate alınarak hesaplanan tüketim değeri serbest tüketici limitini geçen yeni tüketiciler*" ifadesi kapsamında bulunan tüketiciler de serbest tüketici olarak kabul edilerek bu bağlamda istedikleri tedarikçi ile ikili anlaşma yapabilmekteydiler. Ancak söz konusu haktan GTŞ'ler yararlanırken BTŞ'lerin taleplerinin tüketicilerin limit altı olması gerekçesi ile reddedilmesi nedeniyle söz konusu hüküm yapılan değişiklikle THY'den kaldırılmıştır¹⁵⁷.
- (585) Bu bağlamda, 2015 Mart ayından itibaren herhangi bir tedarikçinin, tüketimi serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerle ikili anlaşma yapma imkânı kalmamıştır. Ancak yukarıdaki belgelerde, CK AKDENİZ'in limit altı olan tüketicilerle ikili anlaşma yapmaya çalıştığı görülmektedir. Bu durum CK AKDENİZ'in, ilgili tüketici kendi tedarikçisini seçme hakkı kazanmadan ve yeterli bilgi ve bilinç düzeyine ulaşmadan söz konusu tüketiciyi kendi portföyünde tutma çabasını ortaya koymaktadır. Bu çerçevede, henüz limiti geçmeyen tüketicilerden ikili anlaşmaların alındığı, söz konusu tüketicilerin, tüketimlerinin serbest tüketici limitini geçmesiyle birlikte K2 portföyüne dahil edildiği dile getirilmelidir. Böylelikle söz konusu tüketiciler, BTŞ'lerden teklif alamadan CK AKDENİZ portföyüne geçmiş olmaktadır. Bu mekanizmanın CK AKDENİZ'in dahili süreçlerinde "*önsatış*" olarak nitelendirildiği değerlendirilmektedir (Belge 38).
- (586) Nitekim 01.04.2016 tarihinde CK AKDENİZ Müşteri İlişkileri Direktörlüğü Müşteri İşlem Yetkilisi E.Ö. tarafından CK AKDENİZ Büro Personeli O. Ş.'ye gönderilen ve ekinde "*K2 imzalatılan ad.*" adlı excel dosyası bulunan "*YENİLEME, K2, ÖN SATIŞ SÖZLEŞME HK*" başlıklı e-postalarda ön satış yoluyla tüketicilerle sözleşme imzalandığı açıkça görülmektedir (Belge 51).

"(.....) Bey

Ekte 01.01.2016-31.03.2016 tarihleri arasında sözleşme imzalatılan YENİLEME, K2 , ÖN SATIŞ SÖZLEŞME listesi mevcuttur.

Aşağıda imzalatılmış olan mesken ve ticarethane sözleşme adetleri grafiği bulunmaktadır.

¹⁵⁷ 2014 yılında CK AKDENİZ hakkında yapılan önaraştırma neticesinde gönderilen görüşte de "*serbest tüketici olmak isteyen, ancak geçmiş dönemdeki tüketimi nedeniyle bu hakkı kullanamayan tüketicilerin taahhütte bulunmak yoluyla serbest tüketici yapılması mümkünken, bu uygulamaya yalnız görevli tedarik şirketinin müşterileri açısından izin verilmesi; diğer tedarik şirketlerinden bu yönde gelen taleplerin gerçekleşmemesi*" ifadesi yer almakta ve bu durumun piyasadaki rekabeti kısıtlayıcı nitelikte olduğu belirtilmektedir.

İMZALATILAN	TİCARETHANE	MESKEN	TOPLAM
YENİLEME	(.....TİCARİ SIR.....)		
K2			
ÖN SATIŞ			
GENEL TOPLAM			

- (587) Ayrıca, CK AKDENİZ'in K2 portföyünde serbest tüketici limitinin düşmesini takip eden Ocak-Şubat-Mart dönemlerinde yaşanan artışların yılın geri kalanına göre oldukça yüksek seyretmesinin, CK AKDENİZ'in limit altında bulunan tüketicilerle yaptığı sözleşmeleri söz konusu tüketicilerin limiti geçmesi ile portföye kaydetmesine işaret ettiği belirtilmelidir.
- (588) Bu noktada limit altı tüketicilere, tüketimlerinin serbest tüketici limitini geçmesiyle yürürlüğe girmesi taahhüdüyle BTŞ'ler tarafından da ikili anlaşma teklif edilebileceği öne sürülebilecektir. Bu durum teorik olarak mümkün olsa da fiili anlamda piyasada uygulanabilirliği bulunmamaktadır. İmkânsızlığın sebebi ise GTŞ ile BTŞ'lerin, daha önce de açıklanan, piyasadaki asimetrik konumları ve sahip olduğu olanaklardır. Öyle ki, GTŞ'ler K1 portföyünü de yönetmeleri sebebiyle K1 portföyünde yer alan tüm tüketici bilgilerine sahipken, BTŞ'lerin bu yönde bir veritabanı bulunmamaktadır. Ayrıca, yukarıda da belirtildiği gibi, CK AKDENİZ, K1 portföyünde bulunan tüketicileri ödeme kanallarının kapatılması veya diğer abonelik işlemleri çerçevesinde kolaylıkla müşteri merkezlerine getirebilmekte ve bölgedeki GTŞ konumu çerçevesinde tüketicilerle ikili anlaşma yapabilmektedir. BTŞ'lere bakıldığında ise BTŞ'lerin CK AKDENİZ'in sahip olduğu bilgilere sahip olmadığı ve CK AKDENİZ'in sahip olduğu müşteri verisine makul bir zaman içinde ve makul bir maliyetle sahip olamayacağı açıktır. Buna ek olarak bir BTŞ, limit altında tüketimi bulunan bir tüketiciye ulaşsa bile BTŞ'nin, CK AKDENİZ'in sahip olduğu marka/imaja sahip olmaması nedeniyle tüketiciyi ileriye dönük taahhüt içeren bir anlaşma yapmaya ikna etmesinin daha zor olduğu ifade edilmelidir. Kaldı ki buradaki temel sorun aynı uygulamayı CK AKDENİZ gibi BTŞ'lerin de yapabilip yapamayacağı olmayıp, söz konusu uygulamanın kendisi serbest tüketici oluşum sürecini engellemektedir.
- (589) Bu sebeple CK AKDENİZ'in limit altı tüketimi bulunan tüketicilerle ikili anlaşma yapmaya çalışmasının, tüketicileri serbest hale gelmeden kendine bağlamak olduğu, böylelikle ilgili tüketicinin önüne başka bir tedarikçiye geçmek için bir engel daha konulduğu ve bu uygulamanın pazarı BTŞ'lere kapatıcı nitelikte olduğu değerlendirilmektedir.

- (590) CK AKDENİZ tarafından limit altında tüketime sahip olan tüketicilere yönelik gerçekleştirilen ikinci davranış ise serbest tüketici hakkını kazanmamış tüketicilerle yapılan ikili anlaşmaların ilgili tüketicilerin serbest tüketici limitini geçmesini beklemeden portföye kaydedilmesidir. Nitekim yukarıdaki belgelerden de anlaşılacağı üzere 2015 yılında en az 23.222 adet, 2016 yılında en az 13.935 adet limit altı tüketici CK AKDENİZ'in K2 portföyüne kaydedilmiştir^{158,159}.
- (591) CK AKDENİZ'in, serbest tüketici limitinin altında tüketimi olan müşterileri portföyüne kaydettiğine ilişkin bir diğer kanıt da AKDENİZ EDAŞ'tan alınan sayaç ve tüketim miktarı verilerine dayanılarak yapılan çalışmalardır. Mesken müşterilerine yönelik yapılan bu çalışma kapsamında, 2015 yılında CK AKDENİZ'in portföyünde bulunan mesken müşterilerinin toplam tüketimlerinin ((.....) mWh), 2015 Aralık döneminde CK AKDENİZ'in K2 portföyünde bulunan mesken müşterilerinin sayaç sayısına ((.....)) bölünmesiyle sayaç başı tüketim miktarı 3,91 mWh bulunmuştur. 2015 yılındaki serbest tüketici limitinin 4 mWh olduğu düşünülüğünde, 4 mWh'ın üstünde çıkması gereken sayaç başı ortalama tüketimin 4 mWh'ın altında çıkmasının CK AKDENİZ'in limit altı tüketicileri portföyüne kaydettiğine işaret ettiği değerlendirilmektedir.
- (592) İlk bakışta limit altı tüketicilerle ikili anlaşma imzalanmasının, EPDK mevzuatına uygun olmamasına rağmen, tüketicilere indirimli elektrik sağlaması nedeniyle tüketicilere bir fayda yarattığı akla gelebilir. Ancak daha önce de ifade edildiği üzere, portföye kaydetme işleminin, tüketicilerin serbestleşmeye ilişkin olan bilgi ve bilinç seviyelerinin düşüklüğünden yararlanılarak yapıldığı değerlendirilmektedir. Bu nedenle CK AKDENİZ'in limit altı tüketicilerle ikili anlaşma yapması, söz konusu tüketicilere fayda sağlayabilecek olmakla birlikte, söz konusu tüketicilerin BTŞ'lerden daha iyi teklif alma şansını ortadan kaldırdığı belirtilmelidir. Kaldı ki burada da temel sorun, CK AKDENİZ'in tüketici adına kendi lehine karar vererek tüketici seçim mekanizmasının bertaraf edilmesidir.
- (593) Limit altı tüketicilerin CK AKDENİZ'in K2 portföyüne kaydedilmesinin bir sonucundan daha bahsetmeden evvel elektrik piyasasındaki verilen tekliflerin dinamiğine ve tüketicilerin bakış açısına kısaca değinmek faydalı olacaktır.
- (594) Sektörel bilgi kısmında da ifade edildiği üzere, elektrik perakende satış faaliyeti kapsamındaki teklifler, ilgili tarifeler üzerinden verilen indirimlerle yapılmaktadır. Bu bağlamda, tarife ile ilgili tedarikçinin maliyeti arasında kalan marj, tedarikçinin bir tüketiciye zarar etmeden verebileceği azami indirim miktarını göstermekte ve söz konusu marjın son dönemlerde daraldığı görülmektedir. Ayrıca, ilgili pazar bölümünde bir tedarikçi tarafından paylaşılan piyasa araştırmasında, mesken grubu tüketicilerinin indirim beklentilerinin piyasa sınırlarının ötesinde olduğu belirtilmektedir.

¹⁵⁸ Kaydedilen tüketicilerin sayısı ve tüketimleri dikkate alındığında söz konusu tüketicilerin ağırlıklı olarak mesken grubuna dahil oldukları değerlendirilmektedir.

¹⁵⁹ Soruşturma kapsamında yapılan yerinde incelemede AKDENİZ EDAŞ'tan alınan okuma verileri kapsamında yapılan çalışmada, 2015 yılı boyunca CK AKDENİZ'in K2 portföyünde yer alan müşterilerin 23.982 adedinin 2015 yılındaki serbest tüketici limiti olan 4.000 kWh altında tüketimi olduğu, 2016 yılı boyunca CK AKDENİZ'in K2 portföyünde yer alan müşterilerin 23.759 adedinin 2016 yılındaki serbest tüketici limiti olan 3.600 kWh altında tüketimi olduğu ve bu iki örnekte ortak olan müşteriler çıkarıldığında toplamda 37.038 adet müşterinin serbest tüketici limitinin altında tüketime sahip olmasına rağmen CK AKDENİZ'in K2 portföyünde yer aldığı görülmektedir.

- (595) Henüz kendi tedarikçisini seçme hakkını kullanmamış bir tüketici için, sadece elektriğin maliyeti dikkate alındığında, tarifedeki enerji bedeli üzerinden en fazla indirim veren teklif en iyi seçenektir. Bu sebeple ilgili tüketiciler teorik olarak enerji bedeli üzerinden yapılan ve azami olarak %10-12 seviyesine varan teklifler arasından kendisi için en iyi teklifi seçebileceklerdir. İlk defa tedarikçisini seçme hakkını kullanacak olan tüketiciler, özellikle mesken ve küçük ticarethane grubunda bulunanlar, tabii oldukları tarifedeki fiyat seviyesi ile aldıkları teklifleri kıyaslamakta ve bu kıyaslama, tüketicinin tedarikçisini değiştirmedeki motivasyonunu etkilemektedir. Bu kapsamda, ilgili tüketicilerin BTŞ'ler ile CK AKDENİZ'in teklifini aynı anda alması ile CK AKDENİZ'in portföyünde bulunurken BTŞ'lerden teklif almasının etkilerinin farklı olduğu değerlendirilmektedir. Zira ilk durumda BTŞ'lerin vereceği indirim oranı, CK AKDENİZ'e kıyasla daha yüksektir. Örnek vermek gerekirse, ilgili tüketicinin anılan gruplardan birisine mensup bir tüketici olduğunu ve mevcut tarife kapsamında tüketicinin ödediği enerji bedelinin 100 TL olduğu kabul edilsin. Bu şartlar altında yukarıda belirtilen ilk durumda, diğer bir ifadeyle ilgili tüketicinin serbest tüketici hakkını kullanmış olacağı ilk dönemde, CK AKDENİZ'in teklifi 96 TL (%4) olurken BTŞ'lerin azami teklifi 88 TL (%12) olmaktadır. Müteakip dönem denilen ve ilgili serbest tüketicinin, ilk dönemdeki sözleşmesinin veya taahhünamesinin sona ermesi nedeniyle tedarikçi değişikliği yapma imkanının ortaya çıktığı dönemde, ilgili tüketici yararlanmakta olduğu 96 TL'lik teklif ile BTŞ'nin 88 TL'lik teklifini kıyaslamakta ve geçiş yapması halinde 8 TL'lik (yaklaşık %8) bir ek fayda elde edeceğini düşünmektedir. İlgili pazarlar bakımından tüketicilerin karar alma süreçlerinde sergilediği aksaklıklar bağlamında hiperbolik indirgeme, ihmal-dikkatsizlik ve statüko eğilimleri dikkate alındığında, ilgili tüketicinin ilk dönemdeki %12'lik teklifi kabul etme motivasyonunun, ikinci dönemdeki %8'lik teklifi kabul etme motivasyonuna göre daha yüksek olduğu ve bahse konu gruplara mensup tüketicilerin indirim beklentisi dikkate alındığında, örnekteki tüketicinin bir sonraki dönemde de mevcut yerleşik tedarikçide kalmayı tercih etme olasılığının bir hayli arttığı değerlendirilmektedir. Dolayısıyla, tedarikçisini seçme hakkını ilk kez kullanacak tüketicinin BTŞ'leri tercih etme olasılıklarının daha yüksek olduğu söylenebilir. İkinci dönemde ise, CK AKDENİZ'in portföyünde bulunan ve %3 veya %4'lük bir indirim oranından yararlanan bir tüketici, başka bir tedarikçiye geçerken ilk durumda olduğu tarifelerde öngörülen fiyatı değil, mevcut durumda yararlandığı indirimli fiyatı dikkate alarak tercihte bulunacaktır. Böyle bir durumda BTŞ tarafından sunulacak %10-12'lik teklifin tüketici üzerindeki etkisi ilk duruma kıyasla çok daha düşük olacaktır. Bir tüketici kendi seçim mekanizmasının doğal bir şekilde işlemesi sonucu her iki dönemde de yerleşik tedarikçinin portföyünde kalmayı pekala tercih edebilecektir ancak burada CK AKDENİZ, ilk dönemde tüketici adına karar vererek tüketici mobilizasyon sürecinde en baştan bir bozulmaya yol açmakta ve domino etkisiyle bu bozulma sonraki dönemlere de sirayet etmektedir. İşbu örnek, yerleşik tedarikçiler tarafından tüketici seçim mekanizmalarına yapılan ve esasen yukarıda da farklı farklı türlerine yer verilen her türlü müdahalenin etkisinin biçim değiştirerek ne kadar uzun ömürlü olduğunu ve serbestleşme sürecini olumsuz etkilediğini göstermesi bakımından önem arz etmektedir.
- (596) CK AKDENİZ'in limit altı tüketimi bulunan tüketicilerle ikili anlaşma yapması, hem BTŞ'leri hem tüketicileri yukarıda belirtilen ikinci durum çerçevesinde hareket etmeye itmektedir. Bu bağlamda CK AKDENİZ'in gerçekleştirmiş olduğu davranışın tüketicilerin tedarikçi değiştirme motivasyonunu azalttığı değerlendirilmektedir.

- (597) Sonuç olarak CK AKDENİZ'in tüm tedarikçilerin aynı anda ve eşit şartlarda başlaması gereken bir yarışa GTŞ olmasından kaynaklı hâkim durumunu kötüye kullanarak haksız bir şekilde önde başladığı ve CK AKDENİZ'in bu eyleminin tüketicilerin başka tedarikçiye geçme motivasyonunu düşürerek piyasayı BTŞ'lere kapattığı değerlendirilmektedir.
- (598) Bu çerçevede, serbest tüketici hakkına sahip olmayan K1 tüketicilerinden hem PSS hem ikili anlaşmaların birlikte alınması uygulaması, serbest tüketici hakkını kazanmış ancak bu hakkı kullanmamış olan tüm tüketicilerin (otomatik ödeme talimatı olanlar, resmi daireler, ibadethaneler ve belediyeler hariç olmak üzere) müşteri merkezleri dışında kalan ödeme kanallarının ödemeye kapatılması, usulsüz elektrik kullandığı ve bilgi güncelleme gerekçeleriyle söz konusu tüketicilere ikili anlaşma imzalatılması, tüketimi serbest tüketici limitinin altında bulunan müşterilerle ikili anlaşma yaparak veya doğrudan bu tüketicilerin serbest tüketici portföyüne katılması uygulamalarının CK AKDENİZ'in, serbest tüketici mobilizasyon sürecini ortadan kaldırmak ve tüketici seçim mekanizmasını işlemez hale getirmek suretiyle ilgili pazarları rakiplere kapattığı ve dolayısıyla düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmeti alınan tüketicilere yönelik ilgili pazarındaki hakim durumunu, serbest tüketici ilgili pazarlarındaki rekabeti engellemek amacıyla kötüye kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

1.6.3.2.1.5. CK AKDENİZ'in İkili Anlaşma Yaptığı Tüketicilerden Tarihsiz IA-02 Formu Alması

- (599) Soruşturma kapsamında portföye katma aşamasında CK AKDENİZ'in gerçekleştirdiği görülen bir diğer davranış da tarihsiz IA-02 Formu alınmasıdır. Anılan eylem ile ilgili değerlendirmelere geçmeden önce IA-02 Formu'nun piyasadaki işlevi hakkında bilgi vermek yararlı olacaktır.
- (600) IA-02 Formu, ikili anlaşmaların ekinde yer alan ve bir tedarikçinin serbest tüketici statüsünü haiz bir tüketici ile ikili anlaşma imzaladığını gösteren bir belgedir. Tedarikçi, PYS üzerinden IA-02 Formu'nu beyan ederek ilgili tüketiciyi kendi portföyüne katmaktadır. Bu bağlamda IA-02 Formu tüketici ile tedarikçi arasında yapılan ikili anlaşmanın yerine geçmemekte, ancak tedarikçinin PYS'de yapacağı işlemlerde ilgili tüketicinin ilgili tedarikçi ile ikili anlaşması olduğunu belgelemektedir.
- (601) IA-02 Formu'nun bir diğer önemli işlevi, aynı tüketiciyi birden fazla tedarikçinin portföyüne katmayı talep etmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda, DUY'un 30/A maddesi on beşinci fıkrası uyarınca piyasa işletmecisi, taraflardan tüketici ile imzaladıkları ikili anlaşmayı veya IA-02 Formu'nu talep etmekte ve geçerli ikili anlaşmayı veya IA-02 Formu'nu sunan taraf tüketiciyi portföyüne katmaktadır. Ancak her iki tedarikçinin de geçerli bir ikili anlaşma veya IA-02 Formu'nu sunması durumunda, IA-02 Formu'ndaki imza tarihi en yakın olan kayıt dikkate alınmakta ve tüketici bu tedarikçinin portföyüne katılmaktadır. IA-02 Formu üzerindeki tarihlerin de aynı olması durumunda ise tüketici mevcut tedarikçisinin portföyünde kalmaya devam etmektedir.
- (602) Yukarıdaki açıklamalardan da görülebileceği üzere, IA-02 Formu ve üzerindeki tarih, tedarikçi değiştirme süreçleri açısından oldukça önemli bir işleve sahip durumdadır. Mevcut işleyişte, farklı tedarikçilerin çakışan portföye katma taleplerinin olması halinde, ikili anlaşmanın tarihinden ziyade IA-02 Formu'nda yer alan tarih, tüketicilerin gerçekleştirecekleri geçişte kritik bir rol oynamaktadır.
- (603) IA-02 Formu'na ilişkin dosya kapsamında elde edilen belgelere aşağıda yer verilmektedir:

- (604) 27.07.2016 tarihinde CK AKDENİZ Serik Şube Yönetmeni R. K. tarafından CK AKDENİZ Muratpaşa Şube Müdürü O. K. Ö.'ye gönderilen e-postada geçen ifadelere aşağıda yer verilmektedir. Ayrıca e-posta ekinde bulunan "doc06502420160422144222" adlı pdf dosyasında da tarihsiz mükerrer talep formu, (.....) ait ikili anlaşmanın ilk sayfası, tarihsiz IA-02 ve IA-03 Formları bulunmaktadır (Belge 43).

Mrb. (.....) Bey,

Muratpaşa Bölgeden (.....) abonesi Dt tarafından talep edilmiş olup. Müşteriden alınan dilekçeler ve sözleşme ekte tarafınıza gönderilmiştir.

Bilgilerinize.

- (605) 28.07.2015 tarihinde CK AKDENİZ Sözleşme Diğer Tedarikçi ve PMUM Uzmanı Ö. Ö. tarafından antalya.isletmeler@clkakdeniz.com.tr; burdur.isletmeler@clkakdeniz.com.tr ve isparta.isletmeler@clkakdeniz.com.tr adreslerine gönderilen ve ekinde "(.....)" adlı pdf dosyası bulunan "IA02 formu hiç olmayan veya hatalı doldurulan müşteriler hk." başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır (Belge 60):

28.07.2015 – Ö. Ö. > antalya.isletmeler@clkakdeniz.com.tr; burdur.isletmeler@clkakdeniz.com.tr; isparta.isletmeler@clkakdeniz.com.tr

Merhabalar,

Ekteki listede Yeni IA02 ve IA03 formu temin edilmesi gereken müşteriler bulunmaktadır. Bu formlara tarih yazılmamak, formun müşterinin adı ve soyadı ile imzası dışında herhangi bir bölümü doldurulmamalıdır. Böylelikle bize dilekçe verdiği halde, tedarikçi tarafından talebi geri çekilmeyen müşterilerimizi, yeniden talep edebileceğiz.

Formlar okunaklı bir şekilde taratıldıktan sonra tarafıma gönderilecektir.

29.07.2015 – R. K. > Ö. Ö.:

Mrb. (.....) Hanım;

7.1.11.5.0 İşletme (.....) IA02 ve IA03 formları kaşe ve imzalatılarak tarafınıza gönderilmiştir.

Gereği bilgilerinize arz olunur.

Saygılarımla.

- (606) CK AKDENİZ Pazarlama Uzmanı D. B.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen "K2 KURUMSAL SÖZLEŞME", "K2 KURUMSAL TAAHHÜTNAME" ile "Sözleşme Doldurma Şekilleri Hk. - (.....) @clkakdeniz.com" başlıklı pdf dosyalarında (Belge 39) yer alan sözleşmelerin ve IA-02 Form'larının doldurulması gereken kısımların nasıl doldurulacağı açıkça gösterilirken, diğer kısımların aksine tarih kısımlarının boş bırakıldığı görülmektedir.

- (607) Belge 60'ta görüldüğü üzere CK AKDENİZ, IA-02 Formu hiç olmayan veya hatalı doldurulan müşterilerden yeni IA-02 Formu almaya çalışmakta, yeni formlar alınırken tarih kısmının boş bırakılması gerektiği ifade edilmekte ve bu formların başka tedarikçilere geçmiş olan müşterilerin geri talep edilmesinde kullanılacağı ifade edilmektedir.

- (608) Hemen belirtmek gerekir ki, piyasada farkında olmadan veya BTŞ'lerin yanlış bilgilendirilmesi sonucu BTŞ'lere geçen müşteriler de bulunmaktadır. Bu müşterilerin mağdur olmasını engellemek adına tarihsiz IA-02 Formu almak ve sonrasında IA-02 Formu'na güncel bir tarih atarak piyasa işletmecisine yollamak, rakip tedarikçilerin faaliyetini zorlaştırma veya piyasayı kapamadan farklı bir amaca hizmet edebilir. Ancak tarihsiz IA-02 Formu'na ilişkin elde edilen diğer belgede görüleceği üzere, CK AKDENİZ, tarihsiz IA-02 Formu alma işlemini müşteri mağduriyetini önlemek adına istisnai durumlarda değil, bilakis normal sözleşme alma süreçlerinde kullanmaktadır.
- (609) Nitekim soruşturma kapsamında CK AKDENİZ'in müşteri merkezlerinden ve genel müdürlükten alınan 526 ikili anlaşma örneğinin 373'ünün (%70,91) ekinde yer alan IA-02 Formu'nun tarihsiz olduğu tespit edilmiştir. Bu oran, CK AKDENİZ'in tarihsiz IA-02 Formu alma davranışını bilinçli ve sistematik bir şekilde gerçekleştirdiğini ortaya koymaktadır.
- (610) Tarihsiz IA-02 Formu alınan müşterilerin CK AKDENİZ'den ayrılarak başka bir tedarikçiye geçmesi durumunda, CK AKDENİZ elinde bulunan tarihsiz IA-02 Formu'na güncel bir tarih atarak içinde bulunulan uzlaşma döneminde veya takip eden uzlaşma döneminde ilgili müşteriyi geri talep edebilecektir. Böyle bir durumda ilgili müşterinin geçiş yaptığı tedarikçi de güncel bir ikili anlaşmaya sahip olduğunu ifade edecek ve DUY 30/A. maddesinin on beşinci fıkrasında öngörülen aynı tüketicinin birden fazla tedarikçi tarafından talep edilmesi durumu oluşacaktır. Böyle bir durumda IA-02 Formu'na güncel tarih atan CK AKDENİZ müşteriyi tekrar portföyüne katabilecektir.
- (611) Bunun yanında, takip eden dönemde müşteriyi portföyüne katamayan tedarikçi müşteriye ikili anlaşmayı süresinden önce bitirdiği için ceza veya cayma bedeli çıkarabilecek, bu durumda müşterinin mağdur olması gündeme gelebilecek ve müşteri yaşadığı sorunlardan dolayı tedarikçi değiştirmeye devam eden süreçte çok daha mesafeli yaklaşarak yerleşik şirkette kalmaya devam edebilecektir.
- (612) Sonuç olarak CK AKDENİZ'in, müşterilerle ikili sözleşme yaparken, tarih atılması gereken IA-02 Formu'nun tarih bölümlerini bilinçli bir şekilde boş bırakarak formu müşterilere imzalatmasının, müşterilerin başka tedarikçilere geçişini zorlaştırmaya yönelik olduğu ve böylelikle CK AKDENİZ'in serbest tüketicilere yönelik ilgili pazarladaki hakim durumunu tedarikçi değişimini engellemek amacıyla kötüye kullandığı değerlendirilmektedir.

I.6.3.2.2. Portföyde Tedariki Gerçekleştirme Aşamasında Tespit Edilen Uygulamalar

I.6.3.2.2.1. CK AKDENİZ'in Serbest Tüketici Portföyünde Bulunan Borçlu Tüketicilere Kesme Bildirimi Yapması

- (613) Soruşturma çerçevesinde CK AKDENİZ'in, müşterileri, kendi ikili anlaşmalar portföyüne katmasını takip eden dönemde, müşterilere yönelik elektrik enerjisi tedarik hizmetini gerçekleştirirken GTŞ olmasından kaynaklanan birtakım hukuki yetkilerini ve bu bağlamdaki hâkim durumunu kendisinin ikili anlaşmalara yönelik piyasa faaliyetlerinin lehine kullandığı tespit edilmiştir.
- (614) Bu konuya yönelik olarak tespit edilen ilk husus, serbest tüketicilere kesme ihbarnamesi bırakılmasıdır. Değerlendirmeye geçmeden önce, elektrik kesme işlemine ilişkin mevzuata kısaca değinmek yerinde olacaktır.

- (615) 2016 yılı Mart dönemine kadar hem düzenlenen tarifeler üzerinden hem de ikili anlaşmalar üzerinden elektrik enerjisi temin eden tüketicilerin borçlarını ödememeleri durumunda, elektriklerinin tedarikçilerin vereceği talimatla dağıtım şirketleri tarafından kesilmesi mümkün iken, 2016 Mart döneminde THY’de yapılan değişiklik ile serbest tüketici hakkını kullanarak elektrik alan tüketicilerin borçları nedeniyle elektriklerinin kesilmesi işlemi kaldırılmıştır. Mevcut THY kapsamında, sadece düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik alan tüketicilerin elektriği, borçları nedeniyle kesilebilmektedir^{160,161}. Sonuç olarak yürürlükte olan mevzuat çerçevesinde, GTŞ’nin veya BTŞ’nin portföyünde yer alan bir serbest tüketicinin elektriği, serbest tüketici iken oluşan borç nedeniyle kesilememektedir.
- (616) Elektriğin kesilmesi hususunun, piyasanın işleyişi açısından önemli bir etkisi bulunmaktadır. Öyle ki, borcunu ödemeyen bir müşteriden tahsilat yapılabilmesi için elektriğin kesilmesi oldukça etkili bir araç işlevindedir. Elektrik kesmenin kaldırılması ile serbest tüketici hakkını kullanırken borcunu ödemeyen müşterilere yönelik olarak sadece icra takibi yapılabilmektedir¹⁶². Nitekim, elektriğin kesilememesi, soruşturma çerçevesinde çeşitli tedarikçilerle yapılan toplantılarda da gündeme gelmiş ve elektrik kesme yetkisinin kaldırılmasının tedarikçilerin tahsilat yeteneklerini azalttığı ifade edilmiştir.
- (617) Mevcut durumda, serbest tüketicilerin elektriği kesilememekle birlikte, aşağıdaki belgelerde CK AKDENİZ’in K2 portföyünde bulunan müşterilere kesme ihbarnamesi gönderdiği görülmektedir.
- (618) 28.05.2016 tarihinde, CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç. tarafından AKDEN Antalya Endeks Okuma, Kesme-Bağlama, Sayaç Sökme-Takma Büro Personeli U. B.’ye gönderilen “K2 İŞLEM –İHBAR LİSTESİ HK” başlıklı e-postada (Belge 21) aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır. Ayrıca e-posta ekinde bulunan “K2 İHBAR - İŞLEM LİSTESİ” adlı excel dosyasında, CK AKDENİZ K2 portföyünde bulunan 338 adet tüketiciye kesme ihbarnamesi bırakıldığı görülmektedir.¹⁶³

(.....) *Bey iyi çalışmalar;*

İleti Ek' in de gönderilen ve K2 aboneleri içeren liste hakkında işlem / ihbar yapılması hususunda gereğini arz eder iyi çalışmalar dilerim.

- (619) 28.06.2016 tarihinde, AKDEN Antalya Endeks Okuma, Kesme-Bağlama, Sayaç Sökme-Takma Büro Personeli Ö. E. tarafından CK AKDENİZ Şube Yönetmeni C. Ç.’ye gönderilen “Muratpaşa K2 Çalışması Hak.” başlıklı e-postada (Belge 22) aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır. Ayrıca e-posta ekinde bulunan “24.06.2016 Yapılan Çalışma” adlı excel dosyasında 227 adet, “27.06.2016 Yapılan Çalışma” adlı excel dosyasında ise 266 adet CK AKDENİZ K2 portföyünde bulunan tüketiciye kesme bildirimini bırakıldığı görülmektedir.

¹⁶⁰ Usulsuz kullanım durumunda tüketicinin serbest tüketici olarak mı yoksa düzenlenen tarifelere tabi bir şekilde mi elektrik tükettiğine bakılmadan elektriği kesilebilmektedir.

¹⁶¹ Düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik enerjisi temin ederken borcu bulunan tüketicinin sonrasında serbest tüketici olarak elektrik tüketse bile elektriği kesilebilmektedir.

¹⁶² Mevzuat kapsamında bakıldığında bir tedarikçinin bir tüketici ile ikili anlaşma yapmadan evvel ilgili tüketiciden ortalama iki aylık teminat alması beklenmektedir. Ancak teminat alma hususu bir zorunluluk içermemekte ve teminat almama tüketicileri ikna etme bağlamında daha etkili bir yöntem olmaktadır.

¹⁶³ Söz konusu tüketicilerin üçü hariç geri kalanlara “K2”deki borçları nedeniyle kesme ihbarnamesi bırakıldığı görülmektedir.

Merhaba,

24.06.2016 ve 27.06.2016 tarihlerinde yapılan K2 çalışmaları ekte dir.

Bilgilerinize,

Saygılarımla,

İyi Çalışmalar Dilerim.

- (620) Yukarıdaki iki belgeden görüleceği üzere, 2016 Mayıs-Haziran döneminde en az 831 serbest tüketiciye CK AKDENİZ tarafından kesme bildirimini bırakıldığı görülmektedir. THY'deki değişiklik ile serbest tüketicinin elektriğinin kesilmesi uygulamasının kaldırılmasının 2016 Mart döneminde gerçekleştiği dikkate alındığında, CK AKDENİZ'in yetkisiz bir şekilde ilgili müşterilere kesme bildirimini yaptığı anlaşılmaktadır.
- (621) Belgelerle ilgili olarak elektriğin kesilmediği, sadece kesme ihbarnamesinin bırakıldığı ileri sürülebilecektir. Müşterilerle tedarikçiler arasında piyasanın işleyişi ve piyasaya yönelik düzenlemelere dair asimetrik bilgi bulunduğu düşünüldüğünde, kesim ihbarnamesinin bırakılmasının dahi ilgili müşteride bırakacağı intiba ve müşteride borcunu ödeme dürtüsü yaratacağı, diğer bir ifadeyle, CK AKDENİZ'in K2 portföyü bakımından tahsilat gücünü artıracacağı belirtilmelidir. Ayrıca 16.06.2016 tarihinde (.....) isimli müşteri ile yapılan ve 277. paragrafta yer verilen görüşmede ifade edilen;
- 2016 Mayıs ayında CK AKDENİZ'den 2M'ye geçiş talebinde bulunduğu,
 - CK AKDENİZ ile olan sözleşmesinin 2016 Nisan ayında bitmesine rağmen kendisine cayma bedeli çıkarıldığı,
 - CK AKDENİZ'den sözleşmesini talep etse de alamadığı,
 - 2M'nin cayma bedelini ödemeyi kabul ettiğini ve ödediği,
 - Buna rağmen CK AKDENİZ'in ödenmemiş borcu sebebiyle elektriğini kesmeye çalıştığı,
 - CK AKDENİZ'in birçok aboneye güncelleme adı altında taahhütname imzalattığı
- hususlarından, CK AKDENİZ'in sadece ihbarname yollamakla kalmadığı, elektriği fiili olarak kestirmeye çalıştığı anlaşılmaktadır.
- (622) Normal şartlar altında, sadece CK AKDENİZ'in K1 portföyünde yer alan ve borçlarını ödemeyen tüketiciler için gündeme gelebilecek elektrik kesme bildiriminin, CK AKDENİZ'in K2 portföyünde bulunan müşterilere de gönderilmesi, CK AKDENİZ'in GTŞ olmasından kaynaklı yetkisini, piyasanın rekabete açık kısmında bulunan K2 portföyüne ilişkin olarak kendisine avantaj sağlamak için kullandığı anlaşılmaktadır.
- (623) Bu çerçevede, BTŞ'ler borcunu ödemeyen müşterilere ilişkin olarak sadece icra takibine başvurarak ek bir zaman kaybına ve maliyete katlanıyor ya da ikili anlaşma almadan evvel müşteriden bir veya iki aylık teminat talep ederek müşteriyi ikna etmekte zorlanıyorken, CK AKDENİZ kesme bildirim mekanizmasını kullanarak böyle bir maliyete katlanmamaktadır. Ayrıca CK AKDENİZ böylelikle, müşterileri kendi portföyüne katmaya ikna ederken teminat bedelini almama olanağını rahatlıkla kullanabilmekteyken, BTŞ'ler aynı ikna yolunu kullanmaları halinde çok daha yüksek bir risk üstlenmektedirler. Bu çerçevede, gerek söz konusu kesme bildiriminin yürütülmesi için CK AKDENİZ ile koordinasyon içinde bulunan AKDENİZ EDAŞ'ın dağıtım pazarındaki hakim durumunu gerek CK AKDENİZ'in GTŞ olmasından kaynaklı

yetkisine dayanarak hakim durumunu, serbest tüketici ilgili pazarlarında kendisine finansal avantaj sağlayacak şekilde ve rekabetçi yarışı kendi lehine manipüle ederek kötüye kullandığı sonucuna ulaşmıştır.

1.6.3.2.2.2. CK AKDENİZ'in Birtakım Müşterilerini K1-K2 Portföyleri Arasında Kendi Lehine Olacak Şekilde Kaydırması

- (624) CK AKDENİZ'in GTŞ olmasından kaynaklanan olanaklarını ve hâkim durumunu rekabete açık tarafta kullandığı bir diğer davranışın, K2 portföyünde yer alan yüksek tüketimli müşterileri elektrik fiyatlarının yükseldiği dönemlerde K1 portföyüne alması ve fiyatların normal seyrine dönmesi ile beraber, ilgili müşterileri tekrar K2 portföyüne eklemesi olduğu tespit edilmiştir.
- (625) Hemen belirtmek gerekir ki, elektrik fiyatlarının yükselmesi ile tedarikçiler müşterilerine verdikleri taahhütleri yerine getirmekte zorlanabilmekte ve bu bağlamda ilgili müşterileri portföylerinden çıkararak ilgili elektrik bölgesindeki GTŞ'nin K1 portföyüne gönderebilmektedirler. Böyle bir durumda, ilgili tedarikçi ile ilgili müşteri arasındaki ticari ilişki sona ermekte, başka bir ifadeyle, ilgili tedarikçi zarar etmektan kurtulmakta ancak portföyünden çıkarmak zorunda kaldığı müşteriyi de kaybetmektedir. Öte yandan, K1 portföyüne gönderilen müşterinin ilgili GTŞ ile yeni bir PSS imzalaması zorunluluğu bulunmakta ve müşteriyi K1 portföyüne gönderen tedarikçi söz konusu müşteriyi geri almak isterse, DUY'da öngörülmüş olan tedarikçi değişim süreçlerini baştan işletmesi gerekmektedir. Ancak CK AKDENİZ'in, hem K1 hem de K2 portföyüne yönelik işlemleri yönetmesi nedeniyle K2 portföyünden K1 portföyüne göndermiş olduğu müşterileri kaybetmeden ve BTŞ'lerin katlanmak durumunda olduğu tedarikçi değişim süreçlerini işletmeden, ilgili müşterileri K2 portföyüne geri alabildiği ve bu yönde davrandığı belirlenmiştir. Bu davranışa ilişkin analiz ve değerlendirmelere aşağıda yer verilmektedir.
- (626) Aşağıdaki grafiklerde, CK AKDENİZ'in K1 ve K2 portföyünde bulunan sanayi¹⁶⁴ tüketicilerinin 2014 Ocak- 2017 Mayıs dönemlerindeki sayaç ve tüketim bilgilerine yer verilmektedir.

Grafik 65: CK AKDENİZ'in K1 ve K2 Portföyünde Yer Alan Sanayi Tüketicilerinin 2014 Ocak- 2017 Mayıs Dönemindeki Tüketim Miktarı (mWh)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

¹⁶⁴ CK AKDENİZ'in bahse konu davranışını özellikle sanayi grubunda uyguladığı değerlendirilmektedir. Bu durum sanayi tarifesinde öngörülen enerji bedeli ile piyasa fiyatları arasındaki marjın çok dar olmasından kaynaklanabilir. Öyle ki, düşük belirlenmiş olan sanayi tarifesi nedeniyle PTF ve YEK maliyetinde meydana gelen bir artış tedarikçilerin maliyetini tarifede öngörülen bedelin üzerine çıkarabilmektedir. Bu duruma bir de sanayi tüketicilerinin yüksek tüketimi eklendiğinde, elektrik fiyatlarının yükseldiği dönemlerde tedarikçilerin sanayi tüketicilerine elektrik tedarik etmeye devam etmesi zararlı olabilmektedir. Örneğin sanayi tarifesindeki enerji bedelinin 10 TL olduğunu, CK AKDENİZ'in 9 TL'lik fiyat önerdiğini, ilgili dönemde de PTF+YEK maliyetinin 8 TL olduğunu ve ilgili sanayi müşterisinin de 100 mWh elektrik tükettiğini varsayalım. Bu bağlamda CK AKDENİZ, mWh başına 1 TL kar etmekte ve müşteriye 1 TL fayda sağlamaktadır. PTF+YEK maliyetinin Temmuz-Ağustos veya Aralık-Ocak dönemlerinde olduğu üzere tarifinin üzerine çıktığı durumda (11 TL olsun), CK AKDENİZ ilgili müşteriye tedarik edeceği her bir mWh için 2 TL zarar yazacaktır, ancak CK AKDENİZ söz konusu müşteriyi K1 portföyüne aktarırsa zarar etmeyecek, aksine düzenlenen tarifeler için öngörülmüş olan %2,38'lik brüt kardan yararlanabilecektir.

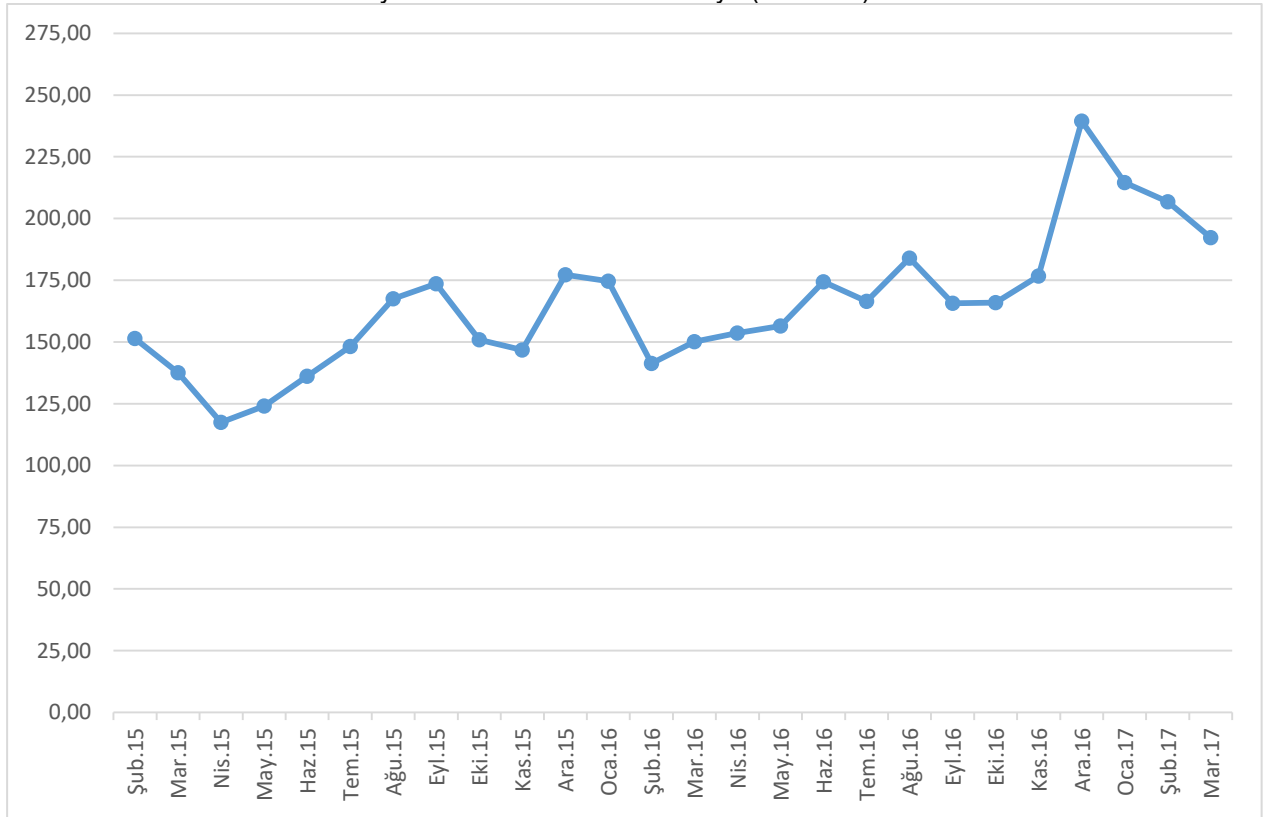
Grafik 66: CK AKDENİZ'in K1 ve K2 Portföyündeki Sanayi Tüketicilerinin 2014 Ocak- 2017 Mayıs Dönemindeki Sayaç Sayısı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

- (627) Yukarıdaki iki grafiğe bakıldığında, 2014 Temmuz-Eylül, 2014 Aralık- 2015 Şubat ve 2016 Ocak dönemlerinde CK AKDENİZ'in K1 ve K2 portföyünde bulunan sanayi tüketicileri arasında hem tüketim hem de sayaç bazında çok ciddi bir ödüneleşim olduğu görülmektedir. İlgili dönemlerin fiyatlar açısından kritikliğini göstermek için 2014 Ocak-2017 Mayıs dönemindeki PTF/YEK seyrine aşağıda yer verilmektedir.

Grafik 67: 2014 Ocak- 2017 Mayıs Döneminde PTF/YEK Seyri (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ

- (628) Grafikten görüleceği üzere, CK AKDENİZ'in K1 ve K2 portföyleri arasında çok ciddi bir ödüneleşimin gerçekleştiği 2014 Temmuz-Eylül, 2014 Aralık- 2015 Şubat ve Ocak 2016 dönemlerinde, PTF/YEK maliyeti zirve yapmaktadır. Anılan dönemlerin sonunda K2 portföyündeki tüketim ve sayaç miktarının tekrar artarak ödüneleşimin önceki haline gelmesi, CK AKDENİZ'in K1 ve K2 portföyleri arasındaki geçişliliğin bilinçli olduğunu göstermektedir.

(629) Genel olarak Türkiye elektrik piyasasının kronik kriz dönemleri olarak adlandırılabilir yaz ve kış dönemlerinde BTŞ'ler, yukarıda yer verilen nedenlerden ötürü müşterilerini kaybetme veya zarar etme ikileminde kalırken CK AKDENİZ'in GTŞ olması nedeniyle yönettiği K1 portföyü sayesinde K2 portföyündeki müşterilerini kaybetme veya zarar etme ikileminden bu yolla kurtulduğu, bu kapsamda CK AKDENİZ'in GTŞ olarak sahip olduğu yetkileri de kullanarak hem serbest tüketici ilgili pazarlarındaki hem düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi alan tüketicilere yönelik ilgili pazardaki hakim durumunu kötüye kullanarak, serbest tüketici ilgili pazarlarındaki rekabeti engellediği sonucuna ulaşılmıştır.

I.6.3.2.3. Portföyden Ayrılma Aşamasında Tespit Edilen Uygulamalar

I.6.3.2.3.1. CK AKDENİZ ile Tüketiciler Arasında Yapılan Sözleşmeler

(630) Dosya kapsamında yapılan yerinde incelemelerde birçok sözleşme örneği alınmış ayrıca CK AKDENİZ'den, tüketiciler ile yaptıkları tip sözleşmelerin 2015 yılı başından 2017 yılı Haziran ayına kadar kullanılan tüm versiyonları talep edilmiştir. Elde edilen sözleşmelerden anlaşıldığı üzere, teşebbüsün düzenlenen tarifeden enerji alan tüketiciler ile 2015 yılının son ayından önceki döneme ve sonraki döneme ilişkin olmak üzere iki farklı tip sözleşme; serbest tüketiciler ile ise şu ana kadar toplamda 11 farklı tip sözleşme imzaladığı görülmektedir. Bununla birlikte, serbest tüketici abone gruplarının ise 2015 Ağustos'a kadar tek tip olduğu ve 2015 Ağustos ayı sonrasında mesken ve kurumsal (mesken dışı) olmak üzere ikiye ayrıldığı ve sözleşme tiplerinin buna göre farklılaştığı görülmektedir. Aşağıda düzenlenen sözleşmeler ve serbest tüketici sözleşmeleri başlıkları altında bu tip sözleşmeler incelenmektedir.

I.6.3.2.3.1.1. Düzenlenen (Regüle) Sözleşmeler

(631) Bu kapsamda düzenlenen ve PSS olarak adlandırılan sözleşmelerin ilgili sektörel mevzuat kapsamında EPDK tarafından çıkarılan Elektrik Piyasasında Perakende Satış Sözleşmesi Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ¹⁶⁵ çerçevesinde hükümler içerdiği ve bu mevzuat temel alınarak hazırlandığı anlaşılmakta olup bu düzenleme sonradan kaldırılrsa da sözleşmeler değişmemiştir.

(632) CK AKDENİZ'in özelleştirme sonrası dönemde kullandığı iki farklı regüle müşteri sözleşmesi bulunmaktadır. 2015 yılı son ayına kadar kullanılan sözleşmede işbu dosya kapsamında yapılan inceleme açısından öne çıkan hususlara aşağıda değinilmektedir.

¹⁶⁵ Söz konusu tebliğ 25.08.2015 tarih ve 29456 sayılı Resmî Gazete ile yürürlükten kaldırılmıştır.

(633) Sözleşmenin 5. maddesinin (d) bendi ve devamında, tüketicinin tahakkuk eden fatura bedelini zamanında ödememesi halinde elektriğinin kesileceği, ödeme zammı tahakkuk ettirileceği ve ödeme yapılması halinde ayrı bir sözleşmeye ihtiyaç duyulmadan elektriğin yeniden bağlanacağı düzenlenmektedir. Buna ek olarak bu hükümler kapsamında kullanım yerine yapılacak olan bildirimlerin tebliğ yerine geçtiği görülmektedir. Bahse konu hükümler sözleşmede şöyle yer almaktadır:

- d) *Müşteri, tahakkuk ettirilen fatura bedelini fatura veya ödeme bildiriminde belirtilen ödeme merkezlerine süresi içerisinde ödemekle yükümlüdür. Müşteriye tahakkuk ettirilen fatura bedeli, belirtilen son ödeme tarihine kadar ödenmediği takdirde son ödeme tarihini izleyen beş iş günü (dâhil) içerisinde Müşteriye bir kez daha bildirimde bulunulur. Bu bildirimde rağmen, fatura bedeli bildirimini takip eden beş iş günü (dâhil) içerisinde ödenmediği takdirde Müşterinin elektriği kesilir.*
- e) *Müşterinin kullanım yeri adresine gönderilen fatura veya ödeme bildirimini ile Müşteriye tebliğ yapılmış sayılır.*
- f) *Fatura veya ödeme bildirimlerinde belirtilen son ödeme tarihine kadar borç ödenmediği takdirde, Müşteriye son ödeme tarihinden itibaren, 6183 sayılı Kanunun 51. maddesine göre belirlenen oranları aşmamak koşuluyla Şirket Yönetim Kurulunca belirlenen yürürlükteki gecikme zammı oranında günlük olarak gecikme zammı tahakkuk ettirilir.*
- g) *Borcun zamanında ödenmemesi nedeniyle elektriği kesilmiş olan Müşterinin, elektrik enerjisinin kesildiği tarihten itibaren bir ay içinde başvurarak birikmiş borçlarını gecikme zammı ile birlikte peşin ödemesi veya Şirket Yönetim Kurulunca alınmış bu tür alacakların tahsiline ilişkin bir karar var ise, bu şartlar dâhilinde ödeyeceğini taahhüt etmesi durumunda, yeni bir sözleşme yapılmadan sadece makbuz karşılığı peşin olarak kesme-bağlama bedeli tahsil edilerek, ilgili mevzuat doğrultusunda elektriği yeniden bağlanır. Aksi takdirde, bu Sözleşmenin 10. maddesinin (d) bendine göre işlem yapılır.*

(634) Sözleşmenin 10. maddesinde ise sona erme ve fesih halleri düzenlenmektedir. Bu maddenin (c) bendine göre, *“Müşteri tek taraflı olarak Sözleşmeyi sona erdirmek istediğinde şirkete yazılı olarak başvuruda bulunur. Başvuruda yer alacak sona erdirilme tarihi yazılı başvurunun şirkete ulaşmasına müteakip yedi günden az olamaz. Sözleşmesini sona erdirecek Müşteri, aboneliğin iptaline ilişkin tüm işlemleri yaptırıp, ilişik kesme belgesini alarak aboneliğini iptal ettirmek zorundadır. Aksi takdirde, söz konusu aboneliğe ilişkin olarak daha sonra doğabilecek her türlü sorumluluk Müşteriye ait olur.”*

(635) Teşebbüsün 2015 yılının son ayından bu yana kullandığı ve halihazırda yürürlükte bulunan sözleşmelerin ise EPDK'nın 06.08.2015 tarihli ve 5716-1 sayılı kararı ile standart sözleşme olarak belirlenmiş matbu metinler olduğu anlaşılmaktadır.

(636) Sözleşmede değinilmesi gereken ilk husus faturalama ve ödemeye ilişkin hükümlerdir. Sözleşmenin 9. maddesine göre; sözleşme uyarınca aboneye tüketim dönemi sonunda ödeme bildirimini (fatura) tebliğ edilir. Ödeme bildiriminde, THY ve ilgili mevzuatta yer alan unsurlara yer verilir. Tüketim dönemine ilişkin ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az on gün önce aboneye tebliğ edilir. Abone, faturada belirlenen bedeli, faturada belirtilen ödeme merkezlerine süresi içinde ödemekle yükümlüdür.

- (637) Sözleşmenin yine 9. maddesinin devamında daha önce kullanımda olan PSS'nin aksine "...Abonenin işbu perakende satış sözleşmesinden kaynaklanan borcu nedeniyle, başka bir perakende satış sözleşmesine konu kullanım yerindeki elektriği kesilemez." düzenlemesi yer almaktadır.
- (638) Sözleşmenin 17. maddesine göre süresiz olarak akdedilen PSS'nin feshi ise 18. maddede şu şekilde düzenlenmektedir:

"Abone, sözleşmeyi, Şirkete yazılı olarak veya elektronik imzayla başvuruda bulunmak kaydıyla sona erdirebilir. Söz konusu başvuruda, sözleşmenin sona erdirilmek istendiği tarihe yer verilir. Bu tarihin olmadığı ya da tarih verilen başvurularda Şirket başvuruyu en geç üç iş günü içerisinde sonuçlandırır."

...

"Abonenin, Şirket ile ikili anlaşma imzalaması dahil serbest tüketici olmaktan kaynaklanan tedarikçi seçme hakkını kullanması halinde, ilgili mevzuata göre yeni tedarikçiye geçişin gerçekleştiği tarihte işbu sözleşme, mali sonuçları saklı kalmak kaydıyla, kendiliğinden sona erer. Tedarikçi değiştirme nedeniyle abonenin elektriği kesilemez."

- (639) Sözleşmenin sona ermesi ile ilgili bölümde ayrıca taraflardan birisinin sözleşme hükümlerini ihlal etmesi halinde, diğer tarafın ihlal edilen hükümlere aykırı davranışın ortadan kaldırılmasını yazılı olarak ihtar edeceği düzenlenmektedir. Söz konusu ihlalin ve sonuçlarının giderilmesine dair sözleşmede ya da sözleşmede yapılan atıfla ilgili mevzuatta ayrıca belirlenen bir usul bulunmaması halinde, ihlalin 15 gün içinde ihlal eden tarafça ortadan kaldırılmasını ihtar eden taraf bu süre sonunda sözleşmeyi feshedebilecektir.
- (640) Son olarak sözleşmenin 27. maddesinde, sözleşmenin aslının şirket uhdesinde muhafaza edileceği, "aslının aynıdır" ibaresiyle onaylanmış bir suretinin imza anında, aboneye verileceği düzenlenmektedir.

I.6.3.2.3.1.2. Serbest Tüketici Sözleşmeleri

Mesken Kullanıcıları ile Yapılan Sözleşmeler

- (641) Yukarıda değinildiği üzere, teşebbüsün serbest tüketiciler ile imzalayagelmiş olduğu toplam 11 farklı sözleşme versiyonu bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında, bu tip sözleşmelerin, beraberinde imzalatılan taahhüt sözleşmeleri ile bir bütün içinde olduğu görülmektedir.
- (642) 2016 yılı Nisan ayına kadar teşebbüsün kullandığı sözleşme ve taahhütnameler birlikte incelendiğinde, öne çıkan hükümler, sözleşmenin başlangıç tarihini ve süresini düzenleyen hükümler olmaktadır. Sözleşmedeki madde numaraları, versiyondan versiyona değişmekle birlikte bu hükümler şöyledir:

"..Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girer, fakat Taraflar, Sözleşme kapsamında gerçekleştirilecek elektrik enerjisi satışından doğacak olan hizmetin ifa tarihinin PMUM ve TEİAŞ ve/veya ilgili dağıtım şirketi nezdinde ilgili mevzuat kapsamındaki işlemlerin tamamlanması ve onaylanmasıyla başlayacağı konularında mutabıktırlar. İş bu Sözleşme eki taahhütnamenin süresinin sona ermesi ve Tüketici'nin yeni bir taahhüt vermemesi durumunda, EPDK tarafından uygulanmak üzere yayınlanan tarifelerden 4 Nolu bağlantı tipi için geçerli olan Mesken tarifesiyle yararlanacaktır."

...

“ Sözleşme'nin kurulmasından sonra, Sözleşme'nin sona ereceği tarihe kadar Tüketici'nin talepte bulunması veya Tedarikçi'nin süre uzatım teklifine Tüketici'nin açık onay vermesi hâlinde Sözleşme süresi uzatılır.”

- (643) 2015 yılı Kasım ayında sözleşmelere, *“Sözleşme İndirim Oranı ve Fatura Tutarının Hesaplanması”* başlığı ile indirim uygulamasının kaç yıl süre ile uygulanacağına dair bir madde eklendiği görülmektedir:

*“Sözleşme kapsamında Tüketici'ye, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu ("EPDK") tarafından, Görevli tedarik şirketleri tarafından serbest olmayan tüketiciler ile serbest tüketici olmasına rağmen tedarikçisini seçmeyen tüketicilere uygulanmak üzere yayınlanan tarifelerden bağlı bulunduğu bağlantı tipi için geçerli olan, **Mesken Tek Zamanlı Elektrik Birim Fiyatı üzerinden %... Mesken Çok Zamanlı Elektrik Birim Fiyatı üzerinden indirim oranıyla 1 □ - 2 □ - 3 □ yıl boyunca aktif elektrik enerjisi satılacaktır.**”*

- (644) Yine aynı dönemde sözleşmenin ayrılmaz parçası olan taahhütnamelerin ise bir yıllık dönemler için yapıldığı görülmekte ve haklı sebep olmaksızın taahhüt sözleşmesinin feshi halinde cezai bir bedel ödeneceğinin düzenlendiği anlaşılmaktadır. Taahhütnamenin ilgili hükümleri şöyledir:

“Tüketici, bir (1) yıllık taahhüt süresi içerisinde herhangi bir zamanda haklı bir gerekçe olmaksızın, Tedarikçi ise tüketiciden kaynaklanan nedenlerle taahhütnameyi ya da Sözleşme'yi sona erdirdiği takdirde; Sözleşme fesih bedeli, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlıdır. Ancak, Tüketici'den taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde tüketici lehine olan tutar esas alınır.”

- (645) Bazı sözleşme versiyonlarında, taahhütname içinde, yukarıdaki maddeye benzer nitelikteki aşağıdaki hükme de ayrıca yer verildiği görülmektedir:

“Tüketici, sözleşme süresi içerisinde herhangi bir zamanda haklı bir gerekçe olmaksızın, Tedarikçi ise tüketiciden kaynaklanan nedenlerle Sözleşme'yi sona erdirdiği takdirde; Sözleşme fesih tazminatı bedeli, tüketicinin taahhüdüne sözleşmeye son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlıdır. Ancak, Tüketici'den taahhüt sözleşme kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde tüketici lehine olan tutar esas alınır. Tüketici'nin tüketim yerini değiştirmesi ve Tedarikçi'nin yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte hizmet sunmasının fiilen imkansız olması durumunda söz konusu tutar tahakkuk ettirilmez.”

- (646) 2016 yılı Nisan ayından itibaren ise teşebbüsün farklı bir promosyon kampanyası uygulamaya başladığı ve sözleşmelerin öncekilerden ayrıştığı görülmektedir. Bu sözleşmelerde taahhütlerin bir yıl ile sınırlandırılmadığı, daha önce sözleşme içinde yer verilen 12, 24 ve 36 aylık seçeneklerin sözleşmeden çıkarılarak bu sürelerle taahhütnamede yer verildiği görülmektedir. Aynı zamanda tüketicilere *Enerjim Zamsız, Enerjim İndirimli, Enerjim Akıllı ve Enerjim Sigortalı* adları altında farklı kampanyaların sunulduğu anlaşılmaktadır.

- “Enerjım Zamsız” tarifesini seçen tüketiciye aktif enerji bedeli, sözleşme süresi boyunca sözleşmenin imzalandığı tarihteki, EPDK'nın belirlemiş olduğu mesken tek zamanlı elektrik birim fiyatından satılacaktır ve müşteri sözleşme süresi boyunca EPDK'nın uygulayacağı aktif enerji bedelindeki fiyat değişikliklerinden etkilenmeyecektir.
- “Enerjım İndirimli” tarifesinde, tüketici sözleşme süresi boyunca, sözleşmede belirlenen iskonto oranından faydalanacaktır.
- “Enerjım Akıllı” tarifesinde, tüketici sözleşme süresi boyunca Kasım, Aralık, Ocak, Temmuz ve Ağustos aylarında %(.....), diğer aylarda %(.....) oranında indirim alacaktır.
- “Enerjım Sigortalıyor” tarifesini seçen tüketiciye aktif enerji satış bedeli, sözleşme süresi boyunca, EPDK'nın belirlemiş olduğu mesken tek zamanlı elektrik birim fiyatından satılacaktır. Tüketicinin, taahhünameyi imzalamış olduğu tarihte serbest tüketici statüsünde olması durumunda, AXAASSISTANCE ve GÜNEŞ SİGORTA'nın yüklenicisi oldukları, “Enerjım Sigortalıyor” tarifesinden yararlanabilecektir. Tüketicinin ait olduğu abone grubu ve KWh bazında 12 aylık toplam tüketimine göre iki farklı paket seçeneği vardır.

(647) Bahse konu kampanyaların uygulamaya konulması ile taahhünameye fesih ile ilgili şu hükmün eklendiği ve 2016 Ekim ayına kadar uygulandığı görülmektedir:

“Tüketici'nin işbu taahhünameyi geçerli olmayan sebeplerle süresinden önce sona erdirmesi, CLK Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş. tarafından Tüketici'den kaynaklanan nedenlerle taahhünamenin süresinden önce sona erdirilmesi veya Taahhüname süresi boyunca Tüketici'nin üst üste iki elektrik faturasını son ödeme tarihinde ödememesi durumlarının herhangi birinde, Tüketici'ye “Enerjım Sigortalıyor Tarifesi”ne ilişkin fayda tutarı üzerinden fesih bedeli yansıtılır. Bu bedeller her bir sigorta paketi için aşağıda belirtilmiştir. Belirtilen bedeller bir yıllık olup; sözleşme süresinin bir yıldan fazla olması halinde bu bedeller sözleşme süresi ile aynı oranda artırılabilecektir. “Enerjım Sigortalıyor Tarifesindeki sigorta paketlerinden Paket 1'in Bedeli: (.....) TL, Paket 2'nin bedeli ise (.....) TL'dir. Tüketici'nin tüketim yerini değiştirmesi ve Tedarikçi'nin yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte hizmet sunmasının fiilen imkansız olması durumunda söz konusu tutar tahakkuk ettirilmez. Tüketici'nin tüketim yerinden ayrılması haklı fesih nedenidir; ancak sözleşme süresi içerisinde farklı tedarikçiye geçiş geçerli bir neden niteliğinde değildir.”

(648) 2016 yılı Ekim ayında kullanılmaya başlanan sözleşmelerde ise yürürlük ve sona erme maddesi şöyle değiştirilmiştir:

“Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girer, fakat Taraflar, Sözleşme kapsamında gerçekleştirilecek elektrik enerjisi satışından doğacak olan hizmetin ifa tarihinin, Enerji Piyasaları İşletme Anonim Şirketi (EPIAŞ) ve TEİAŞ ve/veya ilgili dağıtım şirketi nezdinde ilgili mevzuat kapsamındaki işlemlerin tamamlanması ve onaylanmasıyla başlayacağı konularında mutabıktırlar. Müşteri, Tedarikçi'ye vadesi geçmiş borçları bulunması halinde, Tedarikçi'nin söz konusu borçların ödenmesine kadar EPIAŞ ve TEİAŞ ve/veya ilgili dağıtım şirketi nezdinde ilgili mevzuat kapsamındaki işlemlere başlamama hakkının olduğunu kabul ve beyan eder. İşbu Sözleşme taraflardan herhangi biri tarafından feshedilmediği sürece yürürlükte kalır. İş bu Sözleşme eki taahhünamenin süresinin sona ermesi ve Müşteri'nin yeni bir taahhüt vermemesi durumunda Müşteri, EPDK

tarafından uygulanmak üzere yayınlanan tarifelerden Müşteri'nin bağlı bulunduğu bağlantı tipi için geçerli olan Mesken tarifesinden yararlanacaktır.”

(649) Yine aynı dönemde taahhünameye fesih bedelleri ile ilgili şu maddeler eklenmiştir:

“ 4.1 Enerjim Zamsız, Enerjim İndirimli ve Enerjim Akıllı Tarifeleri İçin Fesih Durumları ve Bedelleri

Müşteri'nin elektrik faturasını üst üste iki defa son ödeme tarihinde ödememesi durumunda bu Müşteri'ye aktif enerji satış bedeli, sözleşme eki taahhüname süresi boyunca, EPDK'nın belirlemiş olduğu Mesken Tek Zamanlı Ulusal Aktif Enerji Birim Fiyatı'ndan faturalandırılır. Müşteri'nin işbu sözleşme eki taahhünameyi geçerli olmayan sebeplerle süresinden önce sona erdirmesi, CLK Akdeniz Elektrik tarafından Müşteri'den kaynaklanan nedenlerle taahhünamenin süresinden önce sona erdirilmesi veya Taahhüname süresi boyunca Müşteri'nin elektrik faturasını üst üste iki defa son ödeme tarihinde ödememesi durumlarının herhangi birinde Müşteri'ye “Enerjim Zamsız Tarifesi”, “Enerjim İndirimli Tarifesi” ve “Enerjim Akıllı Tarifesi'ne ilişkin cayma bedeli yansıtılacaktır. Müşteri, sözleşme eki taahhüname süresi içerisinde herhangi bir zamanda haklı bir gerekçe olmaksızın, Tedarikçi ise Müşteri'den kaynaklanan nedenlerle Taahhüname'yi ya da Sözleşme'yi sona erdirdiği takdirde; Sözleşme fesih tazminatı bedeli, Müşteri'nin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar Müşteri'ye sağlanan indirim veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlıdır. Ancak, Müşteri'den taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde Müşteri lehine olan tutar esas alınır

4.2 Enerjim Sigortalıyor Tarifesi İçin Fesih Durumları ve Bedelleri

Müşteri'nin elektrik faturasını üst üste iki defa son ödeme tarihinde ödememesi durumunda bu Müşteri'ye aktif enerji satış bedeli, sözleşme eki taahhüname süresi boyunca, EPDK'nın belirlemiş olduğu Mesken Tek Zamanlı Ulusal Aktif Enerji Birim Fiyatı'ndan faturalandırılır. Müşteri'nin işbu sözleşme eki taahhünameyi geçerli olmayan sebeplerle süresinden önce sona erdirmesi, CLK Akdeniz Elektrik tarafından Müşteri'den kaynaklanan nedenlerle taahhünamenin süresinden önce sona erdirilmesi veya Taahhüname süresi boyunca Müşteri'nin elektrik faturasını üst üste iki defa son ödeme tarihinde ödememesi durumlarının herhangi birinde ise Müşteri'ye “Enerjim Sigortalıyor Tarifesi”ne ilişkin fayda tutarı üzerinden fesih bedeli yansıtılır. Bu bedeller her bir sigorta paketi için aşağıda belirtilmiştir. Belirtilen bedeller bir yıllık olup; sözleşme eki taahhüname süresinin bir yıldan fazla olması halinde bu bedeller sözleşme eki taahhüname süresi ile aynı oranda artırılabacaktır. “Enerjim Sigortalıyor Tarifesi”ndeki sigorta paketlerinden Paket 1'in Bedeli: (.....) TL, Paket 2'nin bedeli ise (.....) TL'dir.”

(650) Son olarak mesken serbest tüketicileri ile yapılan sözleşmelere 2017 yılı Nisan ayından itibaren taahhütnamenin feshi ile ilgili aşağıda yer verilen maddeler, yukarıda yer verilen maddelerin yerine olacak şekilde eklenmiştir:

“ 4.1 Enerjım Kamu, Enerjım Akıllı ve Enerjım İndirimli Tarifeleri İçin Fesih Durumları ve Bedelleri

İşbu taahhütnamede yer alan 4. Maddedeki hükümlere istinaden taahhütnamenin geçerli olmayan sebeplerle sona erdirilmesi durumunda; Müşteri'ye “Enerjım Kamu”, “Enerjım Akıllı” veya “Enerjım İndirimli” tarifesine ilişkin cayma bedeli yansıtılacaktır. Sözleşme fesih tazminatı bedeli, Müşteri'nin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar Müşteri'ye sağlanan indirim bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlıdır. Ancak, Müşteri'den taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde Müşteri lehine olan tutar esas alınır.

4.2 Enerjım Zamsız, Enerjım Organik ve Enerjım Eğitıyor İçin Fesih Durumları ve Bedelleri

İşbu taahhütnamede yer alan 4. Maddedeki hükümlere istinaden taahhütnamenin geçerli olmayan sebeplerle sona erdirilmesi durumunda; Müşteri'ye “Enerjım Zamsız”, “Enerjım Organik” ve “Enerjım Eğitıyor” tarifelerine ilişkin fayda tutarı üzerinden fesih bedeli yansıtılır. Bu bedel “Enerjım Zamsız” tarifesindeki Konut Asistans Paketi için (.....) TL'dir. “Enerjım Eğitıyor” tarifesindeki 6 aylık Okulistik eğitim paketi için (.....) TL'dir. Enerjım Organik tarifesindeki Hatıra Ormanı'nda fidan dikimi ve “YEŞİL GELECEK SERTİFİKASI” için (.....) TL'dir.”

Kurumsal Kullanıcılar ile Yapılan Sözleşmeler

(651) Kurumsal müşteriler ile yapılan sözleşmelerde de mesken serbest tüketicilerinde olduğu gibi sözleşmeler ve taahhütname bir bütün oluşturmaktadır.

(652) Teşebbüsün 2015 yılı Ağustos ayından 2016 yılı Ocak ayına kadar kullandığı sözleşmelerde, sözleşme ve taahhütnamenin başlangıç ve bitişine ilişkin şu hükümler yer almaktadır:

“Madde 7

Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girer, fakat Taraflar, Sözleşme kapsamında gerçekleştirilecek elektrik enerjisi satışının PMUM ve TEİAŞ ve/veya ilgili dağıtım şirketi nezdinde ilgili mevzuat kapsamındaki işlemlerin tamamlanması ve onaylanmasıyla başlayacağı konusunda mutabıktırlar.

Madde 8

Taraflar'dan herhangi birisi Sözleşme bitiş tarihinden doksan (90) gün öncesine kadar Sözleşme'nin feshedileceğini diğer Tarafa Türk Ticaret Kanunu'na uygun olarak bildirmedeği sürece Sözleşme birer yıllık sürelerle kendiliğinden uzar.”

Taahhütname

“...Madde 2

Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girer. Sözleşme süresi gerçekleştirilecek elektrik enerjisi satışının PMUM ve TEİAŞ ve/veya ilgili Dağıtım Şirketi nezdinde ilgili mevzuat kapsamındaki işlemlerin tamamlanması ve onaylanma tarihinden sonraki iki (2) yılı kapsar.

Madde 3

Tüketici, iki (2) yıllık taahhüt süresi içerisinde herhangi bir zamanda haklı bir gerekçe olmaksızın, Tedarikçi ise Tüketici'den kaynaklanan nedenlerle taahhütnameyi ya da Sözleşme'yi sona erdirdiği takdirde; Sözleşme çerçevesinde tahakkuk ettirilecek en yüksek elektrik faturasının iki (2) katı tutarında fesih tazminatı bedeli ödemeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.”

- (653) 2016 yılı Ocak ayında kullanılmaya başlanan sözleşmelerde taahhütnamenin yer almadığı, indirim oranının ise sözleşme içerisinde belirlendiği görülmektedir. Yine bu versiyon ile haksız fesih durumları için cayma bedeli tespit edildiği görülmektedir.

“Madde 10

Tüketici, Sözleşme süresi içinde herhangi bir zamanda haklı bir gerekçe olmaksızın, Tedarikçi ise Tüketici'den kaynaklanan nedenlerle Sözleşme'yi sona erdirdiği takdirde; Sözleşme çerçevesinde tahakkuk ettirilecek en yüksek elektrik faturasının iki (2) katı tutarında fesih tazminatı bedeli ödemeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.”

- (654) 2016 yılı Nisan ayından itibaren ise yukarıda yer verilen mesken sözleşmelerine benzer bir kampanya sistemi getirildiği ve bu kampanyaların aynı başlıklar altında tüketicilere sunulduğu görülmektedir. Bu kampanyaların mesken serbest tüketicilerine sunulan kampanyalardan tek farkı, kurumsal müşterilere sunulan “Enerjim Sigortalıyor” tarifesinin içeriğidir. Bu kapsamda tüketicilere ferdi kaza veya işyeri sigortası hediye edilmektedir. Taahhütnameye bu doğrultuda şu fesih maddesi eklenmiştir:

“Tüketici'nin işbu taahhütnameyi geçerli olmayan sebeplerle süresinden önce sona erdirmesi, CLK Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş. tarafından Tüketici'den kaynaklanan nedenlerle taahhütnamenin süresinden önce sona erdirilmesi veya Taahhütname süresi boyunca Tüketici'nin elektrik faturasını üst üste iki defa son ödeme tarihinde ödememesi durumlarının herhangi birinde, Tüketici'ye "Enerjim Sigortalıyor Tarifesi"ne ilişkin fayda tutarı üzerinden fesih bedeli yansıtılır. Bu bedeller her bir sigorta paketi için aşağıda belirtilmiştir. Belirtilen bedeller bir yıllık olup; sözleşme süresinin bir yıldan fazla olması halinde bu bedeller sözleşme süresi ile aynı oranda artırılabacaktır. "Enerjim Sigortalıyor Tarifesindeki sigorta paketlerinden Paket 3'ün Bedeli: (.....) TL, Paket 4'ün Bedeli: (.....) TL'dir. Tüketici'nin tüketim yerini değiştirmesi ve Tedarikçi'nin yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte hizmet sunmasının fiilen imkansız olması durumunda söz konusu tutar tahakkuk ettirilmez. Tüketici'nin tüketim yerinden ayrılması haklı fesih nedenidir; ancak sözleşme süresi içerisinde farklı tedarikçiye geçiş geçerli bir neden niteliğinde değildir.”

(655) 2016 yılı Ekim ayından itibaren kullanılan versiyonda ise sözleşmeye, sözleşmenin süresi ile ilgili şu madde eklenmiştir:

*“Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girer, fakat Taraflar, Sözleşme kapsamında gerçekleştirilecek elektrik enerjisi satışından doğacak olan hizmetin ifa tarihinin Enerji Piyasaları İşletme Anonim Şirketi (EPIAŞ) ve TEİAŞ ve/veya ilgili dağıtım şirketi nezdinde ilgili mevzuat kapsamındaki işlemlerin tamamlanması ve onaylanmasıyla başlayacağı konusunda mutabıktırlar. Müşteri, Tedarikçi'ye vadesi geçmiş borçları bulunması halinde, Tedarikçi'nin söz konusu borçların ödenmesine kadar EPIAŞ ve TEİAŞ ve/veya ilgili dağıtım şirketi nezdinde ilgili mevzuat kapsamındaki işlemlere başlamama hakkının olduğunu kabul ve beyan eder. **İşbu Sözleşme taraflardan herhangi biri tarafından feshedilmediği sürece yürürlükte kalır.**”*

(656) Yine aynı dönemde taahhütnamenin sonlandırılması için gereken fesih bildirim süresi 60 gün olarak belirlenmiştir.

I.6.3.2.3.1.3. Serbest Tüketicilerle Yapılan İkili Sözleşmeler Bağlamında Cayma Bedeli ve Otomatik Uzama İlişkin Değerlendirme

(657) Serbest tüketicilerle yapılan ikili anlaşmaların fesih/cayma/iptal hususlarının düzenlendiği kısımları ve tedarikçilerin bu yöndeki uygulamaları tedarikçi değişikliği önündeki engeller bakımından büyük önem arz etmektedir. İkili anlaşmalara ilişkin iptal ücretleri iptal/sonlandırma ücreti ve erken sonlandırma/iptal ücreti olarak ikiye ayrılmaktadır. İptal ücreti kısaca, herhangi bir enerji tedarikçisi ile enerji veya kapasite temini konusunda yapılan bir sözleşmenin sonlandırılması halinde, sözleşmeyi sonlandıran tarafa yüklenen bedeldir. Erken iptal ücreti ise yine bir enerji ya da kapasite temini konusunda yapılan bir ikili sözleşmede, taraflardan birinin diğerine ya da her ikisinin birbirine verdiği birtakım taahhütler uyarınca, sözleşmenin verilen taahhüt süresinin bitiminden önce sona erdirilmesi halinde iptal eden tarafa getirilen bedeldir. Elektrik perakende satış pazarında, bu taahhütler genellikle tek taraflı olup elektrik tedarikçisinin, müşterilere indirimli fiyat veya sabit fiyat üzerinden elektrik enerjisi tedarik etmesi veya elektrik enerjisinin temini yanında ek birtakım katma değerli hizmetler sunması karşılığında ilgili müşterinin söz konusu hizmeti belirli bir süre boyunca sadece kendisinden almasını içermektedir.

(658) AB enerji mevzuatı ve Üçüncü Enerji Paketi Yönetmeliği uyarınca, bir elektrik enerjisi tüketicisinin tedarikçisini üç hafta içinde değiştirebilmesi gerektiği ve enerji tedarikçilerinin, enerji sözleşmelerinin bitiş tarihine uyan müşterilerine sonlandırma/iptal ücreti yansıtamayacakları açık bir şekilde ifade edilmiştir. CEER'in, serbest tüketici sözleşmelerinin bitiş tarihinden önce sonlandırılmasına ilişkin bakış açısının anlatıldığı raporda¹⁶⁶ ise bir müşterinin gözünde, her türlü iptal ücretinin tedarikçi değişimi önünde engel teşkil ettiğinin kabul edildiği belirtilmiştir.

¹⁶⁶ CEER Position paper on early termination fees (2016).

- (659) Perakende enerji piyasalarındaki ikili sözleşmeler, değişken fiyatlı – sabit fiyatlı, sabit süreli – süresiz, taahhütlü – taahhütsüz gibi ölçütler bakımından karakterize edilmektedir. Öncelikle değişken fiyatlı sözleşmeler açısından erken iptal ücretlerinin veya iptal ücretlerinin dayanağının olmadığı değerlendirilmektedir. Zira tedarikçilerin bu sözleşmeler kapsamında fiyat değişikliklerini müşterilere yansıtma hakları vardır ve buna bağlı olarak ilgili tedarikçiler, söz konusu müşterilerin ihtiyaç duydukları enerjilere ilişkin fiyat dalgalanmalarından kaçınmak amacıyla ikili anlaşma yapma gereği duymamaktadırlar. İkinci olarak süresiz sözleşmelerde de her iki tarafın da sözleşmeyi sona erdirmeye hakkı olması ve esasen bu tip sözleşmelerde verilen bir taahhüt ve bu taahhüt karşılığında sağlanan bir yarar olmaması nedenleriyle erken iptal ücretlerinin bir dayanağı bulunmamaktadır.
- (660) Her ne kadar sabit süreli ve sabit fiyatlı sözleşmelerdeki erken iptal ücretlerinin kaldırılması halinde, bu sözleşmelere konu hizmetlerin fiyatlarının yükselebileceği öne sürülmeğe de esasen erken iptal ücretlerinin kaldırılmasının tedarikçi değişikliği önündeki önemli bir engeli kaldırmasına bağlı olarak tedarikçiler üzerinde rekabetçi baskının artacağı ve dolayısıyla fiyatların yükselemeyeceği de karşı argüman olarak ileri sürülmektedir. Bununla birlikte, yeterince aktif olmayan müşterilerin yüksek geçişkenlik olanağını yeterince kullanmamaları nedeniyle daha yüksek fiyatlara maruz kalması mümkün olabilecektir. Buna mukabil örneğin, Belçika ve İtalya’da, tedarikçilerin, sözleşmelerini fesheden müşterilere iptal ücreti yansıtmalarına, iptal ücretleri rekabet karşılığı işlev gördükleri, farklı tedarikçilerin tekliflerinin karşılaştırılabilirliğinin önüne geçtiği ve müşterileri mevcut sözleşmelerine bağladığı gerekçesiyle izin verilmemektedir.
- (661) Diğer yandan, müşterilere belirli bir dönem boyunca enerji temini konusunda belirlilik ve yarar sağlayan sabit dönem – sabit/indirimli fiyatlı sözleşmeler veya buna ilişkin taahhütler içeren sözleşmeler¹⁶⁷ sunan tedarikçiler, toptan piyasa fiyatlarındaki dalgalanmalardan korunmaya ihtiyaç duymakta ve bu bakımdan ek maliyetler üstlenmektedirler. Tedarikçilerin katlandığı bu tip bir maliyet, bir müşterinin bahse konu nitelikteki bir sözleşmeyi süresinden önce sona erdirmesi halinde tahsil edeceği erken iptal ücreti için bir gerekçe olmaktadır. Zira sözleşmenin süresinden önce iptal edilmesi nedeniyle tedarikçinin bu maliyeti yapılan ikili sözleşmeden elde edeceği getiri ile karşılama imkânı kalmamaktadır. Dolayısıyla, erken iptal ücretinin bu durumlarda uygulanmasına izin verilmemesi halinde, tedarikçiler söz konusu maliyet ve ilişkili riskleri tüm müşterilere yansıtmak durumunda kalabilecekler ve bu da nihai olarak daha yüksek düzeyde elektrik enerjisi fiyatına yol açabilecektir. Bu nedenle, erken iptal ücretlerinin varlığının doğrudan bir sorun olmadığı, aksine belirlilik ve düşük fiyatlar açısından etkinlik yaratıcı sonuçlar doğurabildiği söylenebilir. Ancak tüketicilerin, kendileri ile ikili anlaşmalar yapılmadan önce erken iptal ücretleri konusunda tedarikçiler tarafından açık bir şekilde ve konuya ilişkin tüm ayrıntılar hakkında bilgilendirilmiş olması ve sözleşmenin geriye kalan koşullarının ölçülü, müşterileri söz konusu tedarikçiye alıkoymayan ve ilgili pazarı yeni tedarikçilere kapamayan nitelikte olması gerekmektedir. Burada açıklık ile kastedilen temel unsurların erken iptal ücretinin var olup olmadığı, var ise hangi koşullarda tüketiciye yansıtılacağı ve tam olarak ne kadar olduğudur. Böylece tüketici, böyle bir taahhüte girerek elde edeceği fayda ile sorumlu olacağı olası risk/maliyet arasında bir değerlendirme olanağına kavuşabilecektir. Erken iptal ücretlerinin, tüketicilerin farklı tedarik anlaşmalarının fiyatlarını karşılaştırmasına olanak tanıyacak şekilde tamamen şeffaf olması

¹⁶⁷ Müşterinin belirli bir süre boyunca ilgili enerji hizmetini sadece taraf tedarikçiden temin etmesi doğrudan ikili enerji sözleşmesinin içinde veya sözleşmeye ek taahhütler ile sağlanabilir.

beklenmektedir. Abonelik hizmetleri kapsamında, müşterilerle ikili anlaşma yapmadan önce sektör genelinde erken iptal ücretlerine ilişkin şeffaf, kapsamlı ve yeterli bilgilendirilmenin yapılmasının oturtulamadığı bir durumda, tüketicilerin bilgilendirilmemiş tercih yapmış olacağı kabul edilecektir. Bu durumda söz konusu genel soruna ilişkin talep taraflı aksaklıkların giderilmesi açısından ek birtakım önlemler alınabilecektir. Tüketicinin *sıcak durum* halinde, bilgilendirilmemiş tercih yapması anlamına gelen bu soruna ilişkin getirilebilecek önerilerden birisinin, söz konusu tüketiciye *soğuk duruma* geçiş yapması ve yapmış olduğu tercih hakkında muhakeme ile yeniden değerlendirme yapma imkânı ve nihai olarak karar verme fırsatı tanıyacak bir bilgilendirilmiş tercih yapma/yeniden değerlendirme penceresi sağlamak olabileceği ifade edilmelidir.

- (662) Erken iptal ücretlerine ilişkin açıklık ve anlaşılabilirlik koşullarının yanı sıra göz önünde bulundurulması gereken iki ayrı husus daha bulunmaktadır. Erken iptal ücretlerinin makul bir düzeyde olup olmadığı hususu ile aslında erken iptal koşulunun da yenilenmesi anlamına gelecek nitelikteki sözleşmelerin yenilenmesi hususunun ayrıntılı bir şekilde ele alınması gerekmektedir.
- (663) İlk olarak ikili anlaşmalar için geçerli olan erken iptal ücretlerinin doğrudan tedarikçinin söz konusu anlaşmadan kaynaklı olarak üstlendiği ek maliyetle ilişkili, bu bakımdan sınırlı olması gerekmektedir. CEER, bu durumun daha ziyade tedarikçilerin, enerji hizmetinin yanı sıra katma değerli hizmetler sunması halinde geçerli olduğunu ve erken iptal ücretinin düzeyinin gerekçelendirilme sorumluluğunun kati surette tedarikçinin üzerinde olduğunu belirtmektedir.
- (664) Nimet-külfet dengesinin gözetildiği bir durumda, basiretli bir tacir için, sağlanan fayda ile bu faydayı sağlamak için katlanılan maliyet arasında makul bir oran olması beklenmektedir. Aynı makul oranın, tedarikçinin sözleşmeden dolayı katlandığı maliyet ile sözleşmenin feshinde tahsil etme hakkı ortaya çıkan iptal ücreti/cayma bedeli arasında da olması beklenmektedir. Bu bakımdan bu makul oranın, ilgili olay için geçerli koşullara isnat edilebilecek ölçülülük ilkesi gözetilerek belirlenmesi gerekecektir. Buna mukabil, erken iptal ücretlerinin çoğunlukla, bu ücretlerin alınmasının gerekçesini oluşturan, tedarikçilerin sözleşmenin feshine bağlı katlanabilecekleri olası maliyetlerin¹⁶⁸ değerini aştığı belirtilmektedir.¹⁶⁹ İkili sözleşmelerin, hem müşteri hem de tedarikçi için orantılı bir şekilde fayda ve maliyet getirerek dengeli bir yapıda olması beklenmekte ve erken iptal ücretlerinin sözleşmenin feshi halinde, sözleşmenin cereyan etmeyen süresinden kaynaklı maliyetleri yansıtabilecek şekilde tasarlanması gerektiği ve müşterileri iradeleri hilafına alıkoymaması gerektiği değerlendirilmektedir.¹⁷⁰ Bu kapsamda, ülkemizde, ikili anlaşmaların ya da bu anlaşmalara ilişkin taahhütlerin süresinden önce sona erdirilmesi halinde erken iptal ücreti anlamındaki cayma bedeli olarak en yüksek fatura bedelinin iki katına tekabül eden bir bedel, ilgili tedarikçinin sözleşmenin feshi nedeniyle ortaya çıkan kaybını telafi edecek meblağ olarak hesaplanmaktadır.

¹⁶⁸ Söz konusu maliyetler, sözleşmeyi fesheden tüketicinin yerini alabilecek başka bir tüketiciye ilişkin yürütülen pazarlama maliyetleri veya daha önceden alımı yapılan ilişkili enerjinin yeniden satışından kaynaklı maliyetler ve sözleşmedeki enerji hizmetine ilişkin verilen indirimler olarak sıralanabilir.

¹⁶⁹ ACER-CEER Market Monitoring Report 2015.

¹⁷⁰ A.g.k.

- (665) Ülkemizde sanayi ve büyük ticarethane müşterileri dışındaki serbest tüketicilere sunulan indirim oranlarının düzeyi dikkate alındığında, ilgili pazarlarda geçerli olan cayma bedeli uygulamasının bir zarar/kayıp telafi mekanizmasından ziyade bir kazanç kapısı işlevi görebildiği ileri sürülebilir. Öyle ki bu düzeydeki bir cayma bedeli bazı kötü niyetli tedarikçiler açısından doğrudan önemli bir gelir kalemi işlevi görürken yerleşik tedarikçi açısından ise tüketiciyi kendi bünyesinde alıkoyma noktasında son derece etkili bir geçiş engeli ve dolaylı olarak da yine bir gelir işlevi görmektedir. Diğer yandan böylesine yüksek bir cayma bedelinin sektör standardı olmasının aynı zamanda, talep taraflı aksaklıklar bağlamında, tüketiciler nezdindeki algılanan geçiş maliyeti ve statüko eğilimi üzerindeki olumsuz etkileri yadsınamayacak derecede yüksektir. Bu nedenlerle ilgili pazarlarda uygulanagelen söz konusu cayma bedellerinin halihazırdaki düzeyinin makul olmadığı ve tedarikçi değişikliğinin daha kolaylaşmasına hizmet etmesi bakımından, bahse konu nimet-külfet dengesi gözetilerek yeniden gözden geçirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.
- (666) Yukarıda CEER raporunda, bir tüketicinin yerleşik operatör olarak mevcut tedarikçisinden memnun olmasının bu piyasalar bakımından doğrudan tüketicinin tedarikçisinin hizmetlerinden tatmin ve mutlu olduğu anlamına gelmediğine, bu memnuniyetin daha ziyade tüketici ile tedarikçi arasında aktif bir etkileşim olmaması kaynaklı ataletten kaynaklı olabileceğine dikkat çekildiği belirtilmiştir. Tedarikçi ile müşteri arasındaki temassızlık hali, daha ziyade tedarikçiler tarafından fiyat değişikliklerinin müşteriye doğrudan bildirilmeden yapılmasından veya bilinçli bir şekilde sözleşme yenilemelerinin müşterinin sükûnetinin örtülü irade beyanı olarak kabul görmesinden kaynaklı olduğu görülmektedir. Söz konusu iletişimsizliğin kaçınılmaz sonucu ise müşterilerin sessiz bir şekilde en az bir dönem daha ilgili tedarikçinin portföyünde alıkonulmasıdır. CEER raporunda, tüketicinin fiyat değişimlerine ilişkin riski üstlendiği değişken fiyatlı enerji tedarik sözleşmeleri için getirilen cayma bedellerinin tedarikçi değişikliği önünde ticari engel oluşturduğu ve belirli/sabit bir dönem için imzalanmış ancak otomatik yenileme özelliğine bağlı olarak geçerliliği devam eden sözleşmelerden kaynaklı cayma bedellerinin tüketicileri mevcut (yerleşik) tedarikçisinde alıkoyarak tedarikçi değişikliği önünde engel oluşturduğu vurgulanmaktadır. Bu kapsamda, tüketici perspektifinden bakıldığında, cayma bedellerinin gerekçelendirilebilmesi ve makul olmasına bağlı olarak bugün ve gelecekte, tedarikçi değişikliği önünde engel oluşturmamalarının temini, açıklık ve anlaşılabilirliğin en önemli hususlardan biri olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, tüketicinin hiçbir şey yapmadığı hale işaret eden eylemsizlik durumunda, ne olacağının gayet açık ve anlaşılır olması büyük önem arz etmektedir. Eylemsizlik durumu ile esasen müşterinin mevcut tedarikçi tarafından doğrudan ya da örtülü olarak kendisini elde tutmasına ilişkin teklifine yönelik herhangi bir açık irade beyanında bulunmaması ve aynı zamanda herhangi başka bir tedarikçiye de geçiş yapmadığı durum kastedilmektedir. Böyle bir durumda, tüketicinin mevcut tedarikçisi ile olan sözleşmesi otomatik olarak yenilenecektir.

- (667) Abonelik sözleşmeleri, sigorta sözleşmeleri, emeklilik planları gibi uygulamalarda tüketicileri sistemde tutmaya yönelik temelde iki seçenek bulunmaktadır. Bunlardan ilki, tüketicinin ilgili sağlayıcının sisteminde kalması için sözleşme/taahhüt yenilenmesini açıkça kabul ettiğini bildirmesi koşulunu içeren “onaylı katılım” (*opt in*), ikincisi ise tüketicinin sözleşme/taahhüt yenilenmesinin otomatik olarak yapılması ve tüketicinin bunu istememesi halinde, sistemden çıkışının ancak istemediğine dair açık bir bildirimde bulunması koşulunun öne sürüldüğü “itirazlı çıkış”tır (*opt out*). Yerleşik tedarikçiler tarafından serbest tüketicilerle yapılan sözleşmeler ve bu sözleşmeler kapsamındaki taahhütler genellikle itirazlı çıkış sistemi özelliği taşımakta ve müşterinin sözleşmede belirtilen fesih bildirim süresi içinde bildirimde bulunmadığı durumda sözleşme ve taahhüt otomatik olarak yenilenmektedir. Yapılan araştırmalarda, örneğin emeklilik tasarruf hesabı olarak bilinen plana yapılan yatırımların incelenmesinde, otomatik kayıt sisteminin söz konusu plana yapılan kayıtları önemli ölçüde arttırdığı tespit edilmiştir. Nitekim ülkemizde de uygulanmaya başlanan otomatik katılımlı bireysel emeklilik sisteminde (BES), örneğin kamu çalışanları bakımından sistemde kalanların oranı, sistemde öncesinden BES’i bulunanlar hariç kesim için %62, söz konusu BES’i bulunanlar da dahil herkes için %55 olarak gerçekleşmiştir. Bu bakımdan, paternalistik bir amacın söz konusu olabileceği emeklilik tasarruf hesap planlarının aksine, elektrik perakende satış pazarında itirazlı çıkış sisteminin GTŞ’ler tarafından benimsenmesinin, müşterileri birtakım işlem maliyetlerinden kurtarmak ve serbest tüketici olmanın avantajlarından yararlandırmanın ötesinde, ilgili pazarı rakip tedarikçilere kapatma amacını güttüğü ileri sürülebilir.
- (668) Telekomünikasyon ve enerji gibi abonelik hizmetleri kapsamında yer alan hizmetlerin sunumunda kesintisizliğin esas olması nedeniyle sözleşmelerin belirsiz süreli olması ya da belirli süreli olması durumunda ise otomatik olarak yenilenmesinin istenmeyen kesintilerin yaşanmaması için gerekli olduğu dikkate alınmakla birlikte; işbu halde yenilenen içeriğin temel olarak hizmet sunumu olduğu, herhangi bir taahhüdün ise bu yenileme kapsamında olmaması gerektiği belirtilmelidir. Aksi halde, böyle bir durum tüketicileri, tedarikçi değişikliği açısından potansiyel olarak savunmasız bir konuma düşürecektir. Zira sözleşmenin bu şekilde otomatik olarak yenilenmesi, elektrik hizmetinin fiyatı ve sözleşmenin diğer önemli unsurları doğrultusunda yenilemenin finansal etkileri hakkında, tüketicinin yeterli bilgiye erişmeden örtülü olarak tercih yapmasına neden olacak, diğer bir deyişle, tüketicinin bilgilendirilmemiş tercih yapması sonucunu doğuracaktır. Nitekim, sektöre ilişkin yürütülen incelemelerde EPDK ile yapılan görüşmelerde ikili anlaşmaların belirsiz olduğunun, bitiş süresinden önce belirli bir zamana kadar bildirim yapılmadığı halde otomatik olarak uzamasına ilişkin hükümlerin tespit edilmekte olduğunun, tüketicinin bilinçsizliğinden ve tecrübesizliğinden faydalanarak benzeri hükümler ile uzun süre yükümlülük altına alınmasının perakende elektrik piyasasının serbestleşmesi yönünde engel teşkil ettiğinin değerlendirildiği ifade edilmiştir. Diğer yandan, yine yukarıda yer verildiği üzere, TKHK’nın “Abonelik sözleşmeleri” başlıklı kısımdaki 52. maddesinde,

(3) *Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.*

(4) *Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. ... Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.*

ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Diğer Yükümlülükler" başlıklı 13. maddesinin birinci ve ikinci fıkralarında

"(1) Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(2) Sözleşme süresi sonunda tüketiciden açık bir talep veya onay almadığı halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı, sunulan bu mal veya hizmet için hiçbir bedel talep edemez."

şeklinde yer alan hükümlerde de otomatik yenileme mekanizmasının esasen eylemsizlik durumundan istifade edilerek yapılamayacağı, aksine tüketicinin bilgilendirilmiş bir tercihinin dayanılarak yapılabileceği hususları düzenlenmiştir.

(669) Benzer şekilde, Fransa'daki "Loi Hamon" (Law Hamon) örneğinde de, otomotiv ve sigorta sektörlerinde kendiliğinden otomatik yenilenen sözleşmeler bakımından, ilk sözleşme döneminin bitmesi ardından gerçekleşen yenileme dönemi sonrası için getirilen cayma bedelleri yasaklanmıştır. Tüketicinin bilgilendirilmiş tercih yapması sonucunu doğuran böyle bir ilkeyi benimseyen bir sistem, doğal olarak mevcut tedarikçinin ilgili müşterisine daha rekabetçi bir teklif sunmasını teşvik edecektir. Zira açık onayı aranan ilgili müşteri açısından geçerli olması yüksek ihtimal tüketici uyuşukluğu, müşterinin önüne gelen yeni bir teklifle giderilecek ya da azaltılacak ve böylece tüketici daha rekabetçi tekliflerin arayışına yönelebilecektir. Bu nedenlerle otomatik yenileme özelliğinin işletilmesi suretiyle yenilenen sözleşmeler bakımından cayma bedellerinin hiçbir surette geçerli dayanağının olmadığı, müşterileri mevcut tedarikçilerinde alıkoyarak tedarikçi geçişkenliğinin önünde önemli bir engel oluşturduğu ve tüketicilerin statüko eğiliminden yararlanan bu mekanizmanın ilgili pazarların yeni tedarikçilere pazarın kapatılması sonucunu doğurduğu, dolayısıyla özellikle yerleşik tedarikçiler bakımından bu mekanizmanın ikili anlaşmalarda kati surette işletilememesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

I.6.3.2.3.1.4. Sözleşmelerin 4054 sayılı Kanun Kapsamında Değerlendirilmesi

- (670) Daha önce de belirtildiği üzere, Kurul, elektrik sektörü gibi düzenlenen sektörlerde rekabeti kısıtlayıcı olabilecek davranışlara, ilgili davranışların sektörel mevzuatta düzenlenmiş olmasından bağımsız olarak müdahale etmekte, teşebbüslerce dile getirilen ve ilgili pazarın düzenlemeye tabi olduğu ya da görevli düzenleyici bir otoritenin bulunduğu şeklindeki savunmaları kabul etmemektedir. Bu durumun istisnası ise düzenlemenin ya da ilgili düzenleyici otoritenin, doğrudan teşebbüslerin davranışlarını belirleyen kurallar getirmesidir. Bu noktada önemli olan soru, incelenen teşebbüs davranışının sektörel düzenlemeler sonucunda mı ortaya çıktığı ya da teşebbüsün davranış serbestisinin bulunup bulunmadığıdır. Sektörel düzenlemelerin teşebbüslerin serbestçe karar almasını engellemesi halinde rekabet hukuku çerçevesinde söz konusu davranış 4054 sayılı Kanun kapsamında ele alınmamaktadır.
- (671) Bu yaklaşım doğrultusunda CK AKDENİZ'in tüketiciler ile yaptığı sözleşmelere bakıldığında, PSS'ler ilgili sektörel mevzuat kapsamında EPDK tarafından çıkarılan Elektrik Piyasasında Perakende Satış Sözleşmesi Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ çerçevesinde düzenlenmektedir. Öte yandan serbest tüketiciler ile imzalanan İkili anlaşmalara (ESS) ilişkin ise herhangi bir spesifik bir düzenleme bulunmamaktadır. Nitekim THY'nin 4. maddesinde GTŞ'ler ve tedarik şirketleri ile tüketiciler arasında imzalanan sözleşmelere ilişkin tanımlar şu şekildedir.
- *İkili anlaşma: Gerçek veya tüzel kişiler arasında **özel hukuk hükümlerine tabi** olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve Kurul onayına tabi olmayan ticari anlaşmalar,*
 - *Perakende satış sözleşmesi: Bağlantı anlaşması mevcut olan kullanım yeri için, görevli tedarik şirketi ile tüketiciler arasında **ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde**, perakende satış tarifesi veya son kaynak tarifesinden elektrik enerjisi ve/veya kapasite temini ile hizmet alımına yönelik olarak yapılan faaliyetlere ilişkin koşul ve hükümleri kapsayan sözleşmeler.*
- (672) İkili anlaşmalar için "özel hukuk hükümlerine tabi olarak" ifadesi kullanılırken, PSS için "ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde" ifadesine yer verilerek sektörel düzenleyicinin, piyasada ikili anlaşmalara ilişkin alanı düzenleme dışı bıraktığı anlaşılmaktadır. Nitekim yapılan görüşmelerde de ikili anlaşmalarla çerçevesi belirlenen bu alana gerekmedikçe EPDK tarafından müdahale edilmek istenmediği dile getirilmektedir.
- (673) Bu doğrultuda, işbu soruşturmaya taraf teşebbüs tarafından serbest tüketicilerin kazanılmasına yönelik olarak gerçekleştirilen her türlü uygulama ve sözleşmelerin rekabet hukukunun uygulama alanında olduğu açıkça görülmektedir. Bu noktada dikkat çekilmesi gereken bir diğer husus da elektrik piyasasının serbestleşme süreci içinde serbest tüketici limitinin her geçen yıl daha da düşürülmesidir. Bilindiği üzere, önümüzdeki dönemde bu limitin sifıra düşürülerek piyasada yer alan tüm tüketicilerin serbest tüketici konumunu haiz olması hedeflenmektedir. Dolayısıyla, ilerleyen dönemde elektrik perakende satış pazarında başta sözleşmeler olmak üzere birçok uygulamanın sektörel düzenlemenin dışında kalacağını veya rekabet hukukunun da kapsamına gireceğini söylemek yanlış olmayacaktır.

- (674) Öte yandan, PSS'lere yönelik detaylı bir sektörel düzenlemenin bulunması, bu sözleşmeleri 4054 sayılı Kanun'un uygulanmasından muaf tutmamaktadır. Geçmiş kararlarında da ortaya koyduğu üzere Kurul, sektörel düzenlemeleri dikkate alarak, söz konusu düzenlemelerin sınırları içinde teşebbüslerin kendi iradeleriyle ortaya koydukları davranışları inceleme konusu yapmaktadır. CK AKDENİZ'in tüketicileri ile yapmış olduğu PSS'ler de bu yaklaşım çerçevesinde rekabet hukuku uygulaması kapsamında yer almaktadır.
- (675) Gerek Türk gerekse AB rekabet hukuku uygulamaları çerçevesinde piyasada hâkim durumda bulunan teşebbüslere piyasadaki rekabet süreçlerine zarar vermemek üzerine özel bir sorumluluk yüklenmiştir. Bu ilke çerçevesinde pazarda hâkim durumda bulunan teşebbüs sahip olduğu pazar gücünün farkında ve bu güçle doğru orantılı olarak dışlayıcı, pazarı kapayıcı ve sömürücü uygulamalardan kaçınmalıdır. Nitekim Kurul'un 01.12.2005 tarih ve 05-80/1106-317 sayılı kararında da *"Karbogaz'ın pazar pozisyonunu koruma adına esas olarak müşterilerle tesis edilen münhasır tedarik sözleşmelerine dayalı pazar stratejisinin pazarda gösterecek olduğu menfi etkinin, kendi iç dinamiklerinden kaynaklanmadığını bilmesi ve buna göre davranması gerekir."* denilerek bu sorumluluğa dikkat çekilmiştir. Kurul'un 12-47/1413-474 sayılı kararında da özel sorumluluk kavramına değinilmiş ve kavram şöyle açıklanmıştır:
- "Rekabet hukukunda hâkim durumdaki teşebbüslerin diğer teşebbüslerden farklı olarak özel sorumluluklarının olduğu kabul edilmektedir. Bu özel sorumluluk bağlamında, hâkim durumda olan teşebbüslerin, eylem ve işlemlerinin ilgili pazardaki rekabet üzerindeki etkisini bilmesi ve davranışlarını bu çerçevede kontrol altında tutması beklenmektedir. Bu yönüyle hâkim durumdaki teşebbüsler, eylemleri ile rekabet sürecine zarar vermeme ve dolayısıyla tüketici refahını azaltmama konusunda bir tür özen yükümlülüğü altındadır."*
- (676) Bu bağlamda piyasada faaliyet gösteren ve hâkim durumda bulunan teşebbüsün tüm eylem ve faaliyetleri sırasında bu konunun farkında olması ve faaliyetlerini bu kısıt çerçevesinde sürdürmesi gerektiği açıktır. Teşebbüslerin indirim sistemleri ve fiyatlama davranışları, pazardaki rekabet üzerindeki etkileri göz önünde bulundurularak hayata geçirilmesi gereken önemli eylemler olarak öne çıkmaktayken, pazardaki rekabet üzerinde olumsuz etkiler doğurabilecek diğer her türlü eylem de bu kapsamda değerlendirilebilecektir. Bir pazarda rekabetin kısıtlanıp kısıtlanmadığının değerlendirilmesinde o pazarda yeniden satıcılar veya müşteriler ile gerçekleştirilen sözleşmelerde yer alan süre, fesih, cayma bedeli, alım taahhüdü gibi hüküm ve koşullar dikkate alınmaktadır. Bu çerçevede, teşebbüslerin imzaladıkları sözleşmeler ilgisine göre 4054 sayılı Kanun'un 4. veya 6. maddesi veya da her ikisi kapsamında incelenmektedir.

- (677) Söz konusu sözleşmelerin hâkim durumdaki teşebbüsler tarafından gerçekleştirilmesi halinde sözleşmede yer verilen şartların 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında rakiplerin dışlanması veya faaliyetlerinin zorlaştırılmasına neden olup olmadığı incelenmektedir. Bu incelemede, sözleşmelerde yer alan koşulların pazara yeni girişleri engelleyip engellemediği, rakiplerin faaliyetlerini zorlaştırıp zorlaştırmadığı, rakiplerin pazar dışına çıkmasına neden olup olmadığı veya bu sonuçlara yol açacak bir potansiyel taşıyıp taşımadığı analiz edilmektedir. Bu bağlamda hâkim durumda bulunan teşebbüsün tüketiciler ile yaptığı sözleşmelerin gerek içerdiği hükümler ve gerekse bunların pazara etkisi rekabetin tesisi için önem kazanacaktır. Pazardaki rekabet koşullarına etki edebilecek olan sözleşme hükümleri başta sözleşme süresi olmak üzere, sözleşmelerin yenilenmesine ilişkin hükümler, sözleşmelerin feshini makul olmayan bir şekilde zorlaştıran hükümler ve rakiplere geçiş olasılığını azaltan hükümler olarak sıralanabilir. Ancak hem olası dışlayıcı etkinin tanımı hem de ticaret hayatın gerçekleri göz önünde bulundurulduğunda, bu sayılan başlıkların kendi aralarında kapsayıcı olabileceği veya bunlardan farklı hükümlerin de dışlayıcı veya pazar kapayıcı etkiye yol açabileceği dikkate alınmaktadır. Nitekim, öncesinde de değinildiği üzere, telekom ve enerji sektörlerinde hizmet sunumunda süreklilik sağlanabilmesi için belirsiz süreli ya da kendiliğinden yenilenen sözleşmelerin gerekliliği açıktır. Ancak ister sözleşme içinde ister sözleşmeye ek olacak şekilde hüküm ifade etsin, süresiz veya kendiliğinden yenilenen taahhütler bu bağlamda değerlendirilemeyecek ve olası bir pazar kapama etkisi yaratabilecektir. Zira aslolan abonelik kapsamındaki hizmetin devamlılığı olup taahhütün devamlılığının bununla doğrudan bir ilgisi bulunmamakta ve taahhüt daha ziyade belirli koşullar altında o hizmetin sunumuna ve bedelinin hesaplanmasına ilişkin ek birtakım ayrıntılar getirmektedir.
- (678) Hâkim durumda bulunan teşebbüsün özel sorumluluğu ile olası pazar kapama bir arada değerlendirildiğinde, piyasada hâkim durumda bulunan teşebbüsün sözleşmelerini tasarlarken olası bir rekabeti kısıtlayıcı eylemden kaçınması gerektiği sonucu doğal olarak ortaya çıkmaktadır. Bu soyut gerekliliğin somut olaya nasıl uygulanması gerektiği hususunu ortaya koymak için ise elektrik piyasasında serbestleşme ile ulaşılmaya çalışılan rekabetçi süreci değerlendirmek gerekmektedir.
- (679) Daha önce değinildiği üzere, elektrik piyasasının kademeli olarak serbestleşmesi sürecinde, serbest tüketici limiti belirli aralıklarla düşürülmekte; limit üzeri tüketicilerin rekabet kuralları içinde, serbest pazar işleyişine uygun olarak tedarikçilerini seçmeleri amaçlanmaktadır. Dolayısıyla serbest tüketici hakkına sahip tüketicileri portföylerine katmak için tüm tedarikçilerin hakkaniyetli bir yarış içine girmesi beklenmektedir. Halihazırda hem dağıtım pazarında hem perakende pazarında hâkim durumda bulunan dikey bütünleşik ve yerleşik teşebbüsün, serbest tüketicilerle yaptığı ikili anlaşmaları veya bu anlaşmalar kapsamındaki taahhütleri tedarikçi değişimini zorlaştıracak şekilde tasarlaması, hedeflenen bu hakkaniyetli yarışma ortamını bozacak ve pazara giriş yapmaya çalışan tedarikçiler açısından pazara giriş ve pazarda tutunma önünde ciddi engellerin oluşmasına neden olacaktır. Bu tür bir sonucun doğmaması için yerleşik teşebbüsün, tüketicilerin tedarikçi değiştirmesini doğrudan veya dolaylı bir şekilde zorlaştırmaması gerekmektedir. Aşağıdaki tabloda CK AKDENİZ'in serbest tüketicilerle yapmış olduğu sözleşmelerin belirli kriterler bakımından sınıflandırılması yapılmıştır.

18-06/101-52

Tablo 5: CK AKDENİZ'in Serbest Tüketicilerle Yaptığı Sözleşmelerin Sınıflandırılması

	Dönem	Sözleşme Süresi	Taahhütname	Taahhütname Süresi	İndirim Oranı	Taahhütname Kendiliğinden Yenileniyor	Cayma Bedeli	Sözleşme Fesih Bildirimi ve Süresi	Taahhütname Fesih Bildirim Süresi
Kurumsal - Mesken	2014-2015	2 yıl	Yok	-	Sözleşmede belirlenmiş	-	Yok	Yok	Yok
	2015 Ocak-Temmuz	1 yıl	Yok	-	Sözleşmede belirlenmiş	-	Var	Yok	Yok
Mesken	2015 Ağustos-Ekim	1 yıl	Var	1 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Tüketiciye sağlanan fayda ile sınırlı	Yok	Yok
	2015 Kasım-Aralık	1 yıl	Var	1 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Tüketiciye sağlanan fayda ile sınırlı	Yok	Yok
	2016 Ocak-Nisan	1 - 2 - 3 yıl	Yok	-	Sözleşmede belirlenmiş	-	Tüketiciye sağlanan fayda ile sınırlı	Yok	Yok
	2016 Nisan-Mayıs	1 - 2 - 3 yıl	Var	-	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	Yok
	2016 Haziran-Eylül	1 - 2 - 3 yıl	Var	-	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	Yok
	2016 Ekim-2017 Ocak	Süresiz	Var	1 - 2 - 3 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	Yok
	2017 Ocak-Mart	Süresiz	Var	1 - 2 - 3 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	Yok
	2017 Mart-Nisan	Süresiz	Var	1 - 2 - 3 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	Yok
	2017 Nisan	Süresiz	Var	1 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	Yok

18-06/101-52

Tablo 5'in Devamı									
	Dönem	Sözleşme Süresi	Taahhütname	Taahhütname Süresi	İndirim Oranı	Taahhütname Kendiliğinden Yenileniyor	Cayma Bedeli	Sözleşme Fesih Bildirimi ve Süresi	Taahhütname Fesih Bildirim Süresi
Kurumsal	2015 Ağustos-Ekim	1 yıl (otomatik uzuyor)	Var	2 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Var	90 gün	Yok
	2015 Kasım-Aralık	1 yıl (Otomatik Uzuyor)	Var	2 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Var	90 gün	Yok
	2016 Ocak-Nisan	1 - 2 - 3 yıl (Otomatik uzuyor)	Yok	-	Sözleşmede belirlenmiş	-	Var	90 gün	Yok
	2016 Nisan-Mayıs	Süresiz (Otomatik uzuyor)	Var	1 - 2 - 3 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	90 gün	Yok
	2016 Haziran -Eylül	Süresiz (Otomatik uzuyor)	Var	1 - 2 - 3 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Hayır	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	90 gün	Yok
	2016 Ekim-2017 Ocak	Süresiz	Var	1 - 2 - 3 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Evet	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	60 Gün
	2017 Ocak-Mart	Süresiz	Var	1 - 2 - 3 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Evet	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	60 Gün
	2017 Mart-Nisan	Süresiz	Var	1 - 2 - 3 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Evet	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	60 Gün
	2017 Nisan	Süresiz	Var	1 - 2 - 3 yıl	Taahhütname de belirlenmiş	Evet	Faydalanılan Kampanyaya göre Var	Yok	60 Gün

- (680) CK AKDENİZ'in müşterileri ile yaptığı sözleşmeler bu çerçeveden incelendiğinde, kurumsal tüketiciler ile yapılan ve Ekim 2016'dan beri yürürlükte olan sözleşmelerin ayrılmaz parçası olan taahhütnamelere ilişkin düzenlemelerin, yukarıda bahsedildiği üzere, sorun yaratabileceği değerlendirilmektedir. Yukarıdaki tabloda da yer verildiği üzere, CK AKDENİZ tarafından kurumsal serbest tüketicilerle yapılan Ekim 2016 ve sonrasında, sözleşmelerin yanı sıra taahhütnamelerin de otomatik olarak uzatıldığı ve taahhütnamelere ilişkin de fesih bildirimlerinin düzenlendiği ve dolayısıyla cayma bedellerinin de geçerliliğini korumaya devam ettirildiği görülmektedir. Mevcut durumda sözleşmeler sınırsız süreli olup taraflardan herhangi birisi sonlandırmadığı sürece yürürlükte kalmaya devam etmektedir ve sözleşmenin sonlandırılmasına ilişkin hükümlere de taahhütnamede yer verilmektedir. Buna göre sözleşmeyi ya da taahhütnameyi sonlandırmak isteyen tüketici 2016 yılı Ekim ayından sonra yapılan sözleşmeler için 60 gün öncesinden bildirimde bulunmalıdır. Aksi halde taahhütname de otomatik olarak yenilenmekte ve bir müşterinin ilk taahhütnamesi bittikten sonraki dönemde tedarikçi değişikliğine gitmesi halinde, söz konusu müşteri bu şekilde sonlandırılmayan sözleşme veya taahhütname için cayma bedeli ödemek durumunda bırakılmaktadır. Müşterinin fesih bildirim süresine uymaması halinde sözleşme ve taahhütname kendiliğinden uzamaktadır.
- (681) Yukarıda değinildiği üzere, hizmet sürekliliğinin önem arz ettiği bu sektörde sözleşmelerin belirsiz süreli tasarlanması sorun olarak kabul edilmemektedir. Ancak taahhütnamenin kendiliğinden yenilenmesi ve bu yenileme sonucunda olası bir erken fesih halinde tüketicinin cayma bedeli ödemek zorunda bırakılması fiili olarak tüketicinin tedarikçi değiştirmesini güçleştirmektedir. Her ne kadar yerleşik tedarikçi tarafından serbest tüketicilerle yapılan ikili anlaşmalar kapsamındaki taahhütnameler için otomatik yenilenme mekanizmasının bizzat kendisinin pazarı kapayıcı etkisi bakımından oldukça sakıncalı olduğu ortaya konulmuş olsa da söz konusu sözleşmelerde inceleme konusu dönemler bakımından fesih bildirimine ilişkin sürenin de 60 gün gibi uzun bir süre olarak belirlenmesinin, tüketicilerin olası tedarikçi değişikliğini gerçekleştirebilmesi için kullanabileceği geçiş penceresini makul olmayan bir düzeyde daraltmaya ve dolayısıyla tedarikçi değişikliğini engellemeye yönelik bir uygulama olduğu değerlendirilmektedir. Tüketici ihmali ve dikkatsizliğine dayalı tüketici uyuşmasının yaygın olduğu ve statüko eğiliminin önem arz ettiği bu pazarda her iki uygulamanın da geçiş önündeki engelleri artırıcı etkiye sahip olduğu ifade edilmelidir. Zira ülkemizde kurumsal kullanıcılar için geçerli olan cayma bedelinin yüksekliği, tedarikçi değişikliğinden beklenen faydayı azaltmak bir yana doğrudan negatif bir değere dönüştürmek suretiyle tüketiciler için farklı bir tedarikçiye geçişi doğrudan değerlendirme dışı bırakabilecek niceliktedir.
- (682) Taahhütnamenin kendiliğinden yenilenmesi ve kendiliğinden yenilenen taahhütnamenin süresinden önce cayma bedeli ödenerek feshedilebilmesi, fiili olarak tedarikçi değiştirme güdüsünü azaltarak pazara giriş engeli yaratacak, piyasanın rakiplere kapanması sonucunu doğurabilecektir. Burada teşebbüsün sözleşme tasarımında beklenen ve rekabet hukuku bakımından sakıncalı olmayan durum, taahhütname süresi sonunda sözleşmenin ve dolayısıyla taahhüttün yenilenmesi için tüketicinin açık iradesinin diğer bir deyişle, onaylı katılım anlamında onayının aranması veya kendiliğinden yenilenen sözleşmenin feshi halinde herhangi bir cayma bedeline hükmedilememesidir. Aksi halde, yukarıda ilgili bölümlerde ayrıntısıyla açıklandığı üzere tedarikçi değiştirmek konusunda statükoyu korumaya meyilli olan tüketiciler mevcut tedarikçilerinde alıkonulmuş olacaktırlar.

(683) Yukarıda yer verilen nedenlerle, kurumsal tüketiciler ile yapılan sözleşmeler kapsamındaki taahhütlerin doğrudan ya da dolaylı olarak otomatik olarak kendiliğinden uzamasına yönelik düzenlemelerin serbest tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerini engelleyici etkiye sahip olduğu ve dolayısıyla ilgili pazarları diğer tedarikçilere kapayıcı nitelikte oldukları değerlendirilmektedir.

I.6.4. Dağıtım Şirketleri ve GTŞ'lerin Davranışlarının 2013 – 2017 Yılları Arasındaki Değişimi

(684) 2013 Temmuz döneminden¹⁷¹ itibaren gerçek anlamda başladığı düşünülebilecek serbestleşme süreci görece yeni olmasına rağmen rekabet hukuku anlamında çeşitli incelemelere ve Kurum'un rekabet savunuculuğu faaliyetlerine konu olmuştur.

(685) 2013 Temmuz ile 2017 Mayıs arasında kalan dönemde elektrik perakende satış piyasasına ilişkin olarak Kurul'un vermiş olduğu karar ve görüşler ile düzenleyici otorite olan EPDK'nın yapmış olduğu düzenlemeler karşısında CK AKDENİZ'in ve AKDENİZ EDAŞ'ın davranışlarının nasıl değiştiğine yer vermek bütüncül bir bakış açısı sağlayacaktır.

(686) 2013 Temmuz dönemini takip eden süreçte yürürlükte olan ve 18.09.2012 tarihinde değiştirilmiş haliyle yürürlüğe giren DUY'un 30/A maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi kapsamında serbest tüketici hakkını kullanmak isteyen tüketicilerin sayaçlarının PYS üzerinde elektronik olarak yer alan ve ilgili uzlaştırmaya esas veri-çekiş birimi için uygun tek şemasına göre mevzuata uygun olması gerekmektedir. Ayrıca yine DUY'un 30/A maddesinin ikinci fıkrasının (b) bendi kapsamında bir tüketicinin tedarikçisini değiştirebilmesi için mevcut tedarikçisine karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme şartı öngörülmüştür¹⁷².

(687) Süreç içinde piyasada gerçekleşen işlemlere bakıldığında ise, DUY ile getirilmiş olan düzenlemelerin birtakım GTŞ'ler ve dağıtım şirketleri tarafından tüketicilerin başka tedarikçiye geçmesini engellemek için kullanıldığı görülmüştür. Öyle ki, işbu dosya kapsamında incelenen CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'a 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası çerçevesinde gönderilen görüşte de belirtildiği üzere; AKDENİZ EDAŞ'ın tüketicilerin tedarikçi değişim taleplerini sayaçların uygun olmaması gerekçesiyle; CK AKDENİZ'in de tüketicilerin tedarikçi değişim taleplerini mevcut sözleşmesi bulunması gerekçesi ile reddettiği tespit edilmiş; bu ve benzeri davranışların rekabeti kısıtlayıcı nitelikte olabileceği ifade edilmiştir. CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'a gönderilen söz konusu görüşün bir benzeri, 15.01.2015 tarihli ve 15-03/33-18 sayılı Kurul kararını takiben yerleşik şirketlerin sektör kuruluşu olarak kabul edilebilecek Elektrik Dağıtım Hizmeti Derneği aracılığı ile piyasadaki tüm GTŞ ve dağıtım şirketlerine gönderilmiştir.

¹⁷¹ Söz konusu tarih itibarıyla tüm elektrik dağıtım bölgelerinde, GTŞ ile dağıtım şirketi birtakım yan hizmetleri 31.12.2015 tarihine kadar ortak kullanmaları hariç olmak üzere hukuki olarak ayrılmıştır.

¹⁷² Bu şarttaki temel amaç tüketicilerin mevcut tedarikçilerine karşı olan borçlarını ödemediği başka bir tedarikçiye geçmelerini önlemektir.

- (688) Düzenleme tarafında ise EPDK 28.03.2015 tarihinde DUY'da yaptığı değişiklik ile "*İlgili mevzuata uygun olmayan sayaçlar TEİAŞ veya ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından ilgili ay içerisinde mevzuata uygun hale getirilir. Sayaçların mevzuata uygun olmaması serbest tüketicilerin tedarikçi seçme hakkını kullanmasına engel teşkil etmez.*" hükmünü getirmiş ve sayacın mevzuata uygun olmadığı gerekçesi ile dağıtım şirketlerinin tüketicilerin geçişine engel olunmasının önüne geçmeye çalışmıştır. Buna ek olarak 15.07.2015 tarihinde DUY'da yapılan değişiklikle bir tüketicinin tedarikçi değiştirebilmesi için gereken mevcut tedarikçi onayının alınması şartı kaldırılmıştır. Böylelikle EPDK, tedarikçisini seçme hakkını kullanmak isteyen tüketicileri daha akışkan bir hale getirmeye çalışmıştır.
- (689) Değişen oyun kuralları çerçevesinde, değerlendirme kısmında ayrıntılı olarak yer verilen, PSS ve ikili anlaşmaların bir arada imzalatılması, tarihsiz IA-02 Form'larının alınması, müşterilere dayanaksız cayma bedeli yansıtılması ve yapılan ikili anlaşmalarda yer alan otomatik uzama hükümleri gündeme gelmeye başlamıştır. Bu bağlamda CK AKDENİZ tarafından gerçekleştirildiği düşünülen davranışlara yer vermek açıklayıcı olacaktır.
- (690) İlk olarak CK AKDENİZ'in, PSS alınırken veya diğer abonelik işlemleri esnasında tüketicilerin haberi olmadan veya yeterince bilgilendirme yapılmadan imzalatılan veya ikili anlaşmada yer alan uzama hükümleri çerçevesinde uzayan ikili anlaşmalara dayanarak kendi portföyünden ayrılan müşterilere cayma bedeli yansıttığı görülmektedir. Soruşturma kapsamında yapılan saha görüşmelerinde müşterilerin CK AKDENİZ ile sözleşmeleri olmamasına veya olan sözleşmelerinin sona ermesine rağmen CK AKDENİZ'in cayma bedeli gönderdiğine ilişkin ifadeler bu durumu doğrular nitelikte bulunmuştur. Tespit edilen bir başka husus ise, CK AKDENİZ'in kendisinden ayrılmış olan müşterilerini bir sonraki uzlaşma döneminde, elinde bulunan ikili anlaşmaya dayanarak ve tarihsiz olarak alınmış olan IA-02 Formu'na güncel bir tarih atarak geri talep etmesidir¹⁷³.
- (691) Bu davranışlar sonucunda, başka bir tedarikçiye geçmiş olan müşteri, kendisine çıkarılan cayma bedeli nedeniyle ve/veya başka tedarikçiye olan geçiş sürecinin uzaması ve süreçte karşılaştığı zorluklar çerçevesinde yaptığı geçişten vazgeçebilmektedir. Bu durumun biri kısa diğer uzun vadeli olmak üzere, iki sonucu bulunmaktadır. Kısa vadedeki sonucun ilgili müşterinin geçişinin engellenmesi ve müşterinin CK AKDENİZ'in portföyünde kalması olduğu, uzun vadeli sonucunsa ilgili müşterinin ilerleyen dönemde kendisine gelecek tedarikçi değiştirme tekliflerine soğuk ve mesafeli yaklaşması ve dolayısıyla serbest tüketici mobilizasyonunun engellenmesi olacağı değerlendirilmektedir.

¹⁷³ CK AKDENİZ'in davranışlarına ilişkin değerlendirmelerin bulunduğu bölümde güncel tarihli IA-02 Formu'nun tedarikçi değiştirme sürecinde sahip olduğu role ilişkin ayrıntılı bilgi verilmiştir.

- (692) Yukarıdaki hususlara ek olarak CK AKDENİZ'den başka bir tedarikçiye geçen müşteriler açısından farklı bir süreç de başlamaktadır. Öyle ki, CK AKDENİZ'in K1 veya K2 portföyünden BTŞ'lere geçiş yapan müşterilerin, geçişlerini takip eden ilk ayda okumalarının "0 (sıfır)" yüklenebildiği görülmektedir. Tüketimde yaşanan farklılıklar, okumalar kısmında da belirtildiği üzere, müşterinin faturasında yüksek oynamalara yol açabilmektedir. Bunun sonucunda müşteride CK AKDENİZ dışında bir tedarikçiden elektrik almasının, sayacının okunmasında ve faturalarındaki istikrarsızlığın sebebi olduğuna ilişkin bir algı oluşabilmektedir. Bu durum da müşterinin geçiş yaptığı tedarikçiyi bırakarak CK AKDENİZ'e dönmesine ve takip eden süreçte tekrar tedarikçi değiştirmeye mesafeli yaklaşmasına sebep olabilmektedir.
- (693) 2013 Temmuz- 2017 Mayıs dönemi genel olarak değerlendirildiğinde, 2013 Temmuz döneminden 2015 Temmuz dönemine kadar olan dönemde CK AKDENİZ'in, başka tedarikçiye geçiş yapmak isteyen müşterilerin geçiş taleplerini, ilgili müşterinin CK AKDENİZ ile ikili anlaşması olduğu gerekçesiyle, AKDENİZ EDAŞ'ın ise başka tedarikçiye geçiş yapmak isteyen müşterilerin taleplerini sayaçlarının uygun olmadığı gerekçesiyle reddedebildiği görülmektedir¹⁷⁴. Bu dönemde müşterilere cayma bedeli çıkarılması, tarihsiz IA-02 Formu imzalatılarak müşterinin bir sonraki dönemde geri talep edilmesi ve başka tedarikçiye geçen müşterilerin sayaç okumalarının istikrarsızlaşması gibi hususlar görülmemektedir. Bu durumun temel sebebinin geçiş yapmak isteyen müşterilerin "*sözleşmesi devam ediyor*" ve "*sayacı uygun değil*" gerekçeleriyle portföyde kalmasının sağlanması olduğu belirtilmelidir.
- (694) 2015 Mayıs ve Temmuz aylarında DUY'da yapılan değişiklikler neticesinde, müşterilerin geçiş taleplerinin yukarıda verilen gerekçelerle reddedilmesinin önüne geçilmiştir. Diğer bir ifadeyle, müşterilerin herhangi bir tedarikçinin portföyünden ayrılmasının mevzuattaki durumdan yararlanılarak önüne geçilmesi önlenilmiştir. Takip eden dönemde, CK AKDENİZ'in portföyünden ayrılan müşterilerin, kendilerinden daha önceden çeşitli şekillerde alınmış tarihsiz IA-02 Formu'na güncel tarih atılarak geri talep edilmesi, ikili anlaşma olmamasına veya bitmesine rağmen müşterilere cayma bedeli çıkarılması gibi eylemlerle müşterinin tedarikçi değişim işleminin zorlaştırılması ve maliyetinin artırılması, böylelikle müşterinin tedarikçi değiştirmeden vazgeçirilmesi gündeme gelmiştir.
- (695) Öte yandan geçişini tamamlayan müşterilerin geçişi takip eden dönemde sayaç okumalarında tüketim bulunmasına rağmen "0 (sıfır)" tüketim yüklenmesi veya olduğundan fazla tüketim yüklenmesi gibi sorunlar yaşadığı görülmektedir. Bu durumun da başka tedarikçiye geçen müşteride, CK AKDENİZ'den ayrılıp başka tedarikçiden elektrik alanların aksilik yaşayacağı algısı oluşturmaya yönelik olduğu değerlendirilmektedir.

¹⁷⁴ Söz konusu hususların rekabet karşıtı olabileceği Kurum tarafından CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'a 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca gönderilen görüşte de yer almaktadır.

(696) Yukarıda da belirtildiği gibi, yaşanan mevzuat değişiklikleri ve Kurum görüşleri doğrultusunda değişen koşullar karşısında CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ın davranış ve uygulamalarını uyarlayarak, rekabetin engellenmesi amacına uygun şekilde hareket etmeye devam ettiği görülmektedir. Diğer taraftan CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ın daha önce Kurum tarafından 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca gönderilen görüşündeki¹⁷⁵;

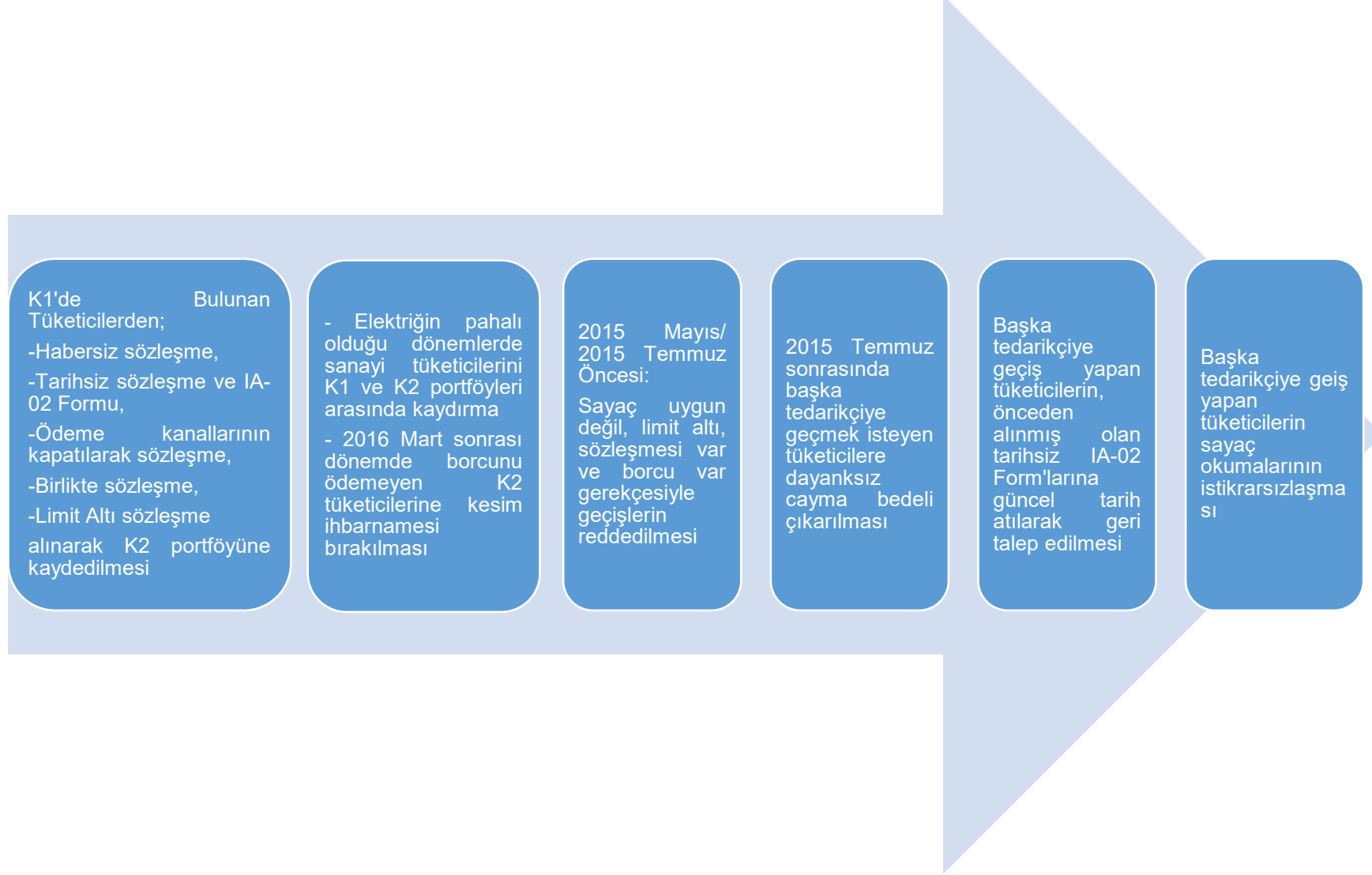
- Dağıtım şirketi ve GTŞ'lerin, ayrıştırma prensiplerine aykırı olarak faaliyetlerini bütünleşik ve koordineli biçimde yürütmesi (CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ),
- Tüketicilerin GTŞ ile sözleşme imzalamaya ikna edilmesi için bu tüketicilere dağıtım şirketi tarafından ek bazı dağıtım hizmetleri sağlanacağı yönünde taahhütler içeren protokollerin yapılması (CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ),
- Dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan ve esas olarak dağıtım faaliyetlerinde (sayaç okuma, elektrik kesme, arıza-bakım vb.) çalıştırılmak üzere istihdam edilen personelin, pazarlama, müşteri ziyareti, bilgi güncelleme ve sözleşme yapma gibi GTŞ'nin yapması gereken faaliyetlerde çalıştırılması ve bu faaliyetlerin, tüketicilere dağıtım hizmetinin bir parçasıymış gibi gösterilmesi (AKDENİZ EDAŞ),
- Serbest tüketici limitini geçen tüketicilerin, onayları alınmadan ve kendileriyle ikili anlaşma niteliğinde bir sözleşme yapılmadan indirimsiz olarak ya da düşük indirim oranlarıyla GTŞ'lerin serbest tüketici portföyüne toplu olarak aktarılması (CK AKDENİZ),
- Tüketicilere, kendileriyle ikili anlaşma imzalandığı bilgisi verilmeden, mevcut PSS kapsamında bir işlem yapılmış, izlenimi verilerek sözleşme imzalatılması (CK AKDENİZ),
- Tüketicilere gerekli bilgi verilmeden ve sözleşme şartları tüketicilerle müzakere edilmeden, tüketicilere yanlış bilgilendirme yaparak ve imzalama konusunda dayatma yapma yoluna giderek, yetkisiz ve/veya bilgisiz kişilere sözleşme imzalatılması ve imzalatılan bu sözleşmelerin ilerleyen süreçte tedarikçi değişim talebinin reddedilmesine dayanak olarak kullanılması (CK AKDENİZ),
- Serbest tüketici olmak isteyen, ancak geçmiş dönemdeki nedeniyle bu hakkı kullanamayan tüketicilerin taahhütte bulunmak yoluyla serbest tüketici yapılması mümkünken, bu uygulamaya yalnız GTŞ'nin müşterileri açısından izin verilmesi, diğer tedarik şirketlerinden bu yönde gelen taleplerin gerçekleştirilmemesi (CK AKDENİZ)

gibi davranışların 24.10.2014 tarih ve 11689 sayı ile gönderilen görüşe rağmen söz konusu tarihten bu yana devam ettiği görülmektedir.

(697) 2013 Temmuz- 2017 Mayıs döneminde elektrik perakende satış piyasasına ilişkin olarak gözlenen eylemler aşağıdaki şekilde özetlenmektedir.

¹⁷⁵ Her bir maddenin sonuna ilgili davranışın hangi şirket tarafından yapıldığı gösterilmektedir.

Şekil 4: 2013 Temmuz- 2017 Mayıs Döneminde Elektrik Perakende Satış Piyasasında Gözlemlenen Eylemler



I.6.5. AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN'in Oluşturduğu Dikey Bütünleşik Yapının Gerçekleştirdiği Eylem ve Uygulamaların Dışlama Potansiyeli ve Dışlama Niyeti İçermesi

- (698) Daha önce de ifade edildiği üzere, AB Rehberi'nde, "Eğer bir davranış sadece rekabetin önünde engel teşkil ediyor ve herhangi bir etkinliğe yol açmıyorsa, söz konusu davranışın rekabet karşıtı olduğu sonucuna varılabilir. Böyle bir durum, örneğin, hâkim durumdaki teşebbüs tarafından müşterilerin, rakip teşebbüslerin ürün veya hizmetlerini denemesine engel olunması ya da müşterilerine rakiplerin ürün veya hizmetlerini denememeleri karşılığında finansal teşvikler sağlanması veya bir dağıtımçıya ya da müşteriye rakibin ürün veya hizmetlerinin tanıtımının geciktirilmesi karşılığında çeşitli şekillerde ödeme yapılması hallerinde gerçekleşir."¹⁷⁶ şeklinde yer alan ifadelerden, belli bir davranış/uygulama tipinin, karakteristik itibarıyla herhangi bir ek analiz yapmaya ihtiyaç duyulmaksızın, muhakkak bir kötüye kullanma olarak değerlendirilebileceğinin ve dolayısıyla, bu kapsamdaki eylem ve uygulamalar için hâkim durumun kötüye kullanılmasını ortaya koymak bakımından (doğrudan) rekabet karşıtı etkilerin ayrıca değerlendirilmesine gerek görülmediği anlaşılmaktadır.
- (699) AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ'in, gerek ayrı ayrı gerek AKDEN aracılığıyla gerekse de koordineli bir şekilde birlikte yukarıda ayrıntılı ve sınıflandırılmış olarak ele alınan eylem ve uygulamaları yoluyla perakende elektrik piyasalarında tedarikçi değişikliğini engelledikleri ve ilgili pazarları kapadıkları ve dolayısıyla hâkim durumlarını kötüye kullandıkları tespit edilmiştir. Tarafların söz konusu dikey bütünleşik yapının soruşturmaya konu eylem ve uygulamalarının her birinin ilgili pazarlardaki kaçınılmaz etkileri ve sonuçlarının bilincinde olduğu anlaşılmaktadır. Nitekim, Kurul'un 2014 yılındaki önaraştırma kararı sonucunda taraflara 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca gönderilen görüşte, kaçınılması gerektiği belirtilen eylem ve uygulamalar ile işbu soruşturmada değerlendirilen eylem ve uygulamaların biçim ve sonuç bakımından örtüşmektedir. Bu durum soruşturmaya taraf dikey bütünleşik yapının söz konusu eylem, davranış ve uygulamalarının ilgili pazardaki rakipleri dışlamaya ve pazarı kapamaya, tüketicilerin tedarikçi seçim hakkını ellerinden almaya yönelik olduğunun bilincinde olduğunu ve buna rağmen söz konusu eylem ve uygulama silsilesine devam ettiğini ortaya koymaktadır.
- (700) Öte yandan, mevcut durumda serbest tüketici ilgili pazarları, CK AKDENİZ'in baskın bir şekilde hâkim durumda olduğu, rekabetçi baskı yaratabilecek nitelikte bir rakip veya rakiplerin bulunmadığı, serbest tüketici mobilizasyonunun oldukça kısıtlı olduğu pazarlar olarak karakterize edildiğinde, soruşturmaya konu dikey bütünleşik yapının tedarikçi değişikliğini engelleyerek ilgili pazarları rakiplere kapadığı ve dolayısıyla soruşturmaya konu eylem, davranış ve uygulamaları yoluyla mevcut pazar yapılarını muhafaza ettiği; dolayısıyla söz konusu kötüye kullanma hallerinin doğrudan etkisi olarak serbestleşme sürecinin önceden başlamış olmasına rağmen, ilgili pazarlarda tekamül edemediği değerlendirilmektedir.

¹⁷⁶ AB Rehberi, para. 22.

- (701) Öncelikle soruşturmaya konu dikey bütünleşik yapının davranış, eylem ve uygulamalarının, 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin (a) bendinde, *"Ticari faaliyet alanına başka bir teşebbüsün girmesine doğrudan veya dolaylı olarak engel olunması ya da rakiplerin piyasadaki faaliyetlerinin zorlaştırılmasını amaçlayan eylemler"* şeklinde yer alan duruma Kanun'da yer verilen amaç unsurunun varlığı açısından uygunluk gösterdiği ve hâkim durumun kötüye kullanılması olarak kabul edilmesi gerektiği belirtilmelidir. Nitekim aşağıda özet bir şekilde yer verilen Kurul kararları ve söz konusu kararlara ilişkin Danıştay kararlarında amaç unsurunun doğrudan ya da dolaylı varlığının 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi bakımından hâkim durumun kötüye kullanılması olarak kabul edilmesi gerektiği net bir biçimde ifade edilmektedir.
- (702) 05.06.2007 tarih ve 07-47/506-181 sayılı Kurul kararı, Anadolu Cam Sanayi A.Ş.'nin (ANADOLU CAM), cam ev eşyaları (zücaciye) pazarındaki rekabeti bozup bozmadığının tespiti amacıyla re'sen başlatılan soruşturma sonucunda alınmıştır. Kararda ANADOLU CAM'ın, Türkiye cam ambalaj malzemeleri pazarında hâkim durumda olduğu tespit edilmiştir. Şişecam Grubu bünyesindeki cam ev eşyası üreticisi Paşabahçe'ye rakip olan Solmaz Mercan Mutfak Eşyaları San. Ve Tic. A.Ş.'ye (SOLMAZ MERCAN) ANADOLU CAM tarafından yapılan satışların kısıtlanması, ANADOLU CAM'ın hâkim durumunu kötüye kullanması başlığı altında, mal vermeyi reddetme eylemi bakımından değerlendirilmiştir. Karara göre, ANADOLU CAM tarafından SOLMAZ MERCAN'a uzun süredir uygulanan arz kısıtlaması, kapasite kısıtı vb. herhangi bir objektif nedenden kaynaklanmamaktadır. Bu durum, SOLMAZ MERCAN'ı başka kaynaklardan mal alımına yöneltmiştir. Kararda, söz konusu alımların SOLMAZ MERCAN'ın taleplerini tam olarak karşılayamadığı ve bu nedenle ilgili teşebbüsün mal vermeme eyleminden olumsuz etkilendiği ifade edilmekle birlikte, mal vermenin kesilmesi eyleminin ihlâl olarak değerlendirilebilmesi bakımından, ilgili teşebbüsün uğramış olduğu zararlar yanında, cam ev eşyaları pazarında doğrudan tüketiciye yansıyan, fiyat ve ürün kalitesi gibi hususlarda hissedilir bir etkinin de ortaya çıkması gerektiği, ancak cam ev eşyaları pazarına ilişkin veriler dikkate alındığında, söz konusu eylemin rekabeti kısıtlayıcı etkisinin olmadığı gerekçesiyle 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında bir ihlâlin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak kararda, ANADOLU CAM'ın rekabeti kısıtlayıcı karar ve uygulamalardan kaçınması yönünde Başkanlık tarafından görüş yazısı gönderilmesine de karar verilmiştir.
- (703) Söz konusu kararının iptali ve yürütmenin durdurulması istemiyle SOLMAZ MERCAN tarafından yapılan başvuru üzerine alınan Danıştay 13. Dairesi'nin 24.04.2008 tarih ve E: 2007/13574 kararında ise; ANADOLU CAM'ın söz konusu mal vermeme eyleminin, 4054 sayılı Kanun'un 6.maddesinde açıkça kötüye kullanma halleri olarak sayılan (d) bendindeki; *"Belirli bir piyasadaki hâkimiyetin yaratmış olduğu finansal, teknolojik ve ticari avantajlardan yararlanarak başka bir mal veya hizmet piyahasındaki rekabet koşullarını bozmayı amaçlayan eylemler"* ve (a) bendindeki *"Ticari faaliyet alanına başka bir teşebbüsün girmesine doğrudan veya dolaylı olarak engel olunması ya da rakiplerin piyasadaki faaliyetlerinin zorlaştırılmasını amaçlayan eylemler"* kapsamında yer aldığı kuşkusuz olduğu ifade edilmiştir. Ek olarak Danıştay kararında, ANADOLU CAM'a rekabeti kısıtlayıcı karar ve uygulamalardan kaçınması yönünde Başkanlık tarafından görüş yazısı gönderilmesine Kurul tarafından karar verilmesinin de bu eylemlerin gerçekte hâkim durumun kötüye kullanılması niteliğinde olduğunun Kurulca da kabulü anlamına geldiği vurgulanmıştır. Bu değerlendirmeler ışığında Danıştay tarafından, dosya konusu eylemin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin (a) ve (d) bentlerini ihlâl ettiğinin anlaşılması nedeniyle Kanun'un 16.maddesi uyarınca para cezası verilmesi gerekirken, eylemin hâkim durumun kötüye kullanılması olarak sayılması için rekabeti kısıtlayıcı etkisi olması şartını taşıması gerektiği gerekçesiyle tesis edilen Kurul Kararında hukuka uyarlık bulunmadığına ve yürütmesinin durdurulması gerektiğine hükmedilmiştir.

- (704) Bu karara karşı yapılan itiraz da İdari Dava Daireleri Kurulu tarafından 26.2.2009 tarih E:2008/1242 sayılı karar ile reddedilmiştir. Bunun üzerine, Kurul tarafından dosya konusu 26.8.2009 tarih ve 09-39/949-236 sayılı karar ile yeniden değerlendirmiştir. İlgili kararda “eylemin rekabet üzerinde kısıtlayıcı etkisinin olup olmamasının, cam ev eşyaları pazarında nihai tüketicilerin karşılaştığı fiyat kalite gibi unsurlarda meydana gelecek olumsuz nitelikli net bir etkilenmeye yönelik bir analiz sonucu ortaya konabileceği düşünülse bile 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesinde kötüye kullanma hallerine örnek olarak tadadi bir biçimde sıralanan uygulamalardan (a) ve (d) bentlerinde ifade edilen “amaç” unsurunun, somut olay bağlamında varlığı açıktır.” denilerek, ANADOLU CAM’ın 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesini ihlal ettiğine ve idari para cezası verilmesine hükmetmiştir.
- (705) 24.01.2006 tarih ve 06-03/51-11 sayılı karara konu, Türkiye Deniz İşletmeleri A.Ş.’nin (TDİ) rakip teşebbüsleri pazar dışına çıkartmak amacıyla düşük fiyat uyguladığı ve bu şekilde hâkim durumunu kötüye kullanıp kullanmadığının tespiti için yürütülen soruşturmada TDİ’nin Çanakkale Boğazı Bölgesi hatlarında %70 pazar payı ile hâkim durumda bulunduğu tespit edilmiştir. Kararda yer verilen bilgilere göre TDİ, son üç yılda (2002-2004) Çanakkale-Eceabat hattında sırasıyla maliyetlerin %27, %30 ve %27 altındaki oranlarda; Gelibolu-Lapseki hattında ise aynı dönemler itibarıyla %30, %28 ve %25 oranlarında maliyetin altında fiyatlar belirlemiştir. Bu iki hattın aynı zamanda TDİ’nin rekabetle karşılaştığı hatlardan ikisi olduğunun ifade edildiği kararda, rekabet ortamının mevcut olmadığı Eskihisar-Topçular hattında ise TDİ’nin, belirlediği yüksek fiyatlarla aşırı kâr elde ettiği, anılan yıllardaki kâr oranının sırasıyla %214, %192 ve %254 olarak gerçekleştiği, Çanakkale Boğazı hatlarındaki tarifelerin ise 29.08.2003 tarihinden 2005 yılı başına kadar sürekli indirildiği, TDİ’nin fiyat indirimi yaparak zararına çalıştığı bu pazarlardaki rakip teşebbüslerinde genel olarak zararına ya da çok düşük kârlarla çalışmak zorunda bırakıldıkları tespit edilmiştir. Öte yandan kararda, dört yıl süren iddia konusu uygulamanın sonucunda şikâyetçilerin halen pazarda bulunmalarının ve bu teşebbüslerin TDİ’nin fiyatlarının da altında fiyat belirliyor olmalarının TDİ tarafından yıkıcı fiyat uygulandığı iddialarıyla uyuşmayacağı gerekçesiyle hâkim durumun kötüye kullanıldığı yönündeki iddiaların reddine karar verilmiştir.
- (706) Danıştay 13. Dairesi’nin 07.01.2008 tarih ve E:2006/2508, K:2008/156 sayılı kararında ilgili Kurul kararının iptaline karar verilmiştir. Danıştay kararında, Kurul tarafından ilgili pazarda hâkim durumda bulunan TDİ’nin mali kaynaklardan gelen avantajıyla, Çanakkale Boğazı hatlarında son üç yılda %30 civarında maliyetin altında aşırı düşük ve zararına fiyatla hizmet sunarak rakip teşebbüslerin faaliyetlerini zorlaştırdığının tespit edildiği ifade edilerek, TDİ’nin 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesinin (a) ve (d) bentlerinde belirtilen davranışlarda bulunduğu ve dolayısıyla hâkim durumunu kötüye kullandığına hükmedilmiştir.
- (707) Danıştay’ın iptal kararı üzerine ise ilgili dosya konusu Kurul tarafından yeniden değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda verilen Kurul’un 24.06.2010 tarih ve 10-45/801-264 sayılı kararıyla, TDİ’nin Eskihisar-Topçular, Kabatepe-Gökçeada ve Çanakkale Boğazı pazarlarında hâkim durumda olduğuna ve söz konusu hâkim durumunu 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca kötüye kullandığına hükmedilmiş, TDİ’ye idari para cezası verilmesine karar verilmiştir.
- (708) Kurul’un, hâkim durumun kötüye kullanılmasına yönelik değerlendirilmesinde “niyet” ve potansiyel/muhtemel dışlayıcı etki unsurunun varlığını yeterli gördüğü 30.03.2011 tarih ve 11-18/341-103 sayılı kararı, Danıştay 13. Dairesi’nin E:2012/1229, K:2016/3374 sayılı ve E:2012/1246, K:2016/3376 sayılı kararlarında incelemeye konu olmuş ve her iki kararda da Kurul’un yaklaşımı onanmıştır.

(709) Doğan Yayın Holding A.Ş. (DOĞAN) oluşan ekonomik bütünlüğün gazete reklam yeri fiyatlarının oluşumunda uyguladığı indirim sistemleri ve medya planlama satın alma ajansları ile akdettiği mutabakat ve/veya sözleşmelerdeki prim uygulamaları yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde hâkim durumunu kötüye kullandığı iddiasının incelendiği bahse konu Kurul kararında;

- *Doğan Medya Grubu tarafından yüksek düzeyde sadakat artırıcı nitelikte tasarlanan ve gerçekleştirilen indirim sistemleri ve uygulamalarının önemli ölçüde rakipleri dışlama potansiyeline sahip olduğu,*
- *Söz konusu indirim sistemleri ve uygulamalarının, Doğan Medya Grubu tarafından yüksek düzeyde sadakat yaratıcı nitelikte ve rakipleri dışlama potansiyeline sahip olacak şekilde tasarlanmış olmasının, Doğan Medya Grubu'nun ilgili pazardaki mevcut hâkim durumunu en azından stabilize etme ya da rakipleri dışlama/piyasayı kapama ve bu suretle mevcut hâkim durumunu daha da güçlendirme niyetine açıkça işaret ettiği,*
- *Daha önce sadakat yaratıcı etkileri tek tek ve birikimsel olarak değerlendirilen indirimlerin yanı sıra Doğan Medya Grubu müşterilerinin rakiplerden alım yapmalarını mutlak anlamda yasaklayan ve dolayısıyla doğrudan rakipleri dışlama etkisi yaratan münhasırlık karşılığı verilen indirimler ile rakipler ile çalışma(ma)nın hak edilecek indirim miktarı üzerinde önemli bir değişken olarak kullanıldığını örnekleyen durumların, inceleme konusu indirim sistemlerinin dışlama potansiyelinin yanında söz konusu niyetin varlığını daha da belirgin kıldığı,*
- *İnceleme konusu indirim sistemleri ve uygulamalarının, Doğan Medya Grubu tarafından yüksek düzeyde sadakat yaratıcı nitelikte ve rakipleri dışlama potansiyeline sahip olacak şekilde tasarlandığı, uygulandığı, Doğan Medya Grubu'nun ilgili pazardaki mevcut hâkim durumunu en azından stabilize etme ya da rakipleri dışlama/piyasayı kapama ve bu suretle mevcut hâkim durumunu daha da güçlendirme niyetini yansıttığı ve söz konusu indirim sistemleri ve uygulamaları ile rekabet karşıtı dışlama/kapama etkisinin gerçekleşmesinin kuvvetle muhtemel olması bağlamında rekabet karşıtı dışlama/kapama potansiyeline sahip olmasının 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesine aykırılık teşkil ettiği*

sonucuna varılmıştır.

(710) Söz konusu kararın iptali sitemiyle açılan iki davada da Danıştay 13. Dairesi tarafından hâkim durumdaki teşebbüs tarafından uygulanan indirim sistemlerinin, yıkıcı fiyatlamaya yol açmadığı hallerde de kötüye kullanma olarak kabul edilmesinin mümkün olduğu, söz konusu tespitlerin yapılabilmesi için hâkim durumdaki teşebbüs tarafından uygulanan indirim sistemi ve uygulamalarının, maliyet altı fiyatlamaya gitmeden, sadakat artırıcı etkilere yol açmak suretiyle ilgili pazarın rakiplere kapatılması veya rakiplerin pazardan dışlanması amacıyla tasarlanıp tasarlanmadığının ve böyle bir potansiyele de sahip olup olmadığının ortaya konulması gerektiği ifade edilmiştir. Karara yönelik yapılan değerlendirme sonucunda ise dosya kapsamında yer alan bilgi, belge ve tespitler doğrultusunda,

- *Doğan Medya Grubu tarafından tasarlanan ve uygulanan indirim sistemlerinin yüksek düzeyde sadakat artırıcı nitelikte olduğu ve önemli ölçüde rakipleri dışlama potansiyeline sahip olduğu,*

- Söz konusu indirimlerin yüksek düzeyde sadakat artırıcı ve rakipleri dışlama potansiyeline sahip olacak şekilde tasarlanmış olmasının anılan ekonomik bütünlüğün ilgili pazarda hakim durumunu koruma veya daha da güçlendirme niyetiyle hareket ettiğini gösterdiği, incelemelerde elde edilen belgelerde yer alan ifadelerin Dogan Medya Grubu'nun söz konusu indirim sistemi ve uygulamalarının rekabet ihlali oluşturduğu bilinciyle hareket ettiğini ortaya koyduğu,
- Dogan Medya Grubu bünyesinde bulunan gazeteler ile medya planlama ve satın alma ajansları arasında yapılan rısturn anlaşmalarındaki koşulların da piyasadaki rekabeti hâkim durumdaki teşebbüs lehine ve rakip teşebbüsler aleyhine olacak şekilde bozma potansiyelini taşıdığı

sonucuna ulaşılarak anılan iptal davalarının reddine karar verildiği görülmektedir.

(711) Yukarıda yer verilen bilgi ve değerlendirmeler ışığında, işbu soruşturmaya konu dikey bütünleşik yapının eylem ve uygulamalarının ilgili pazarlardaki rakipleri rekabet karşıtı yollardan dışladığı ve ilgili pazarları rakiplere kapattığı, serbest tüketiciler bağlamında tüketici seçim mekanizmasını işlemez hale getirdiği ve söz konusu dikey bütünleşik yapının eylem ve uygulamalarının etki ve sonuçlarının bilincinde olduğu, yine de eylem ve uygulamalarına ilgili pazarlardaki mevcut hâkim durumlarını daha da güçlendirme veya muhafaza etme niyetiyle devam ettiği ve bu suretle de 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği sonucuna varılmıştır.

I.7. Savunmalara İlişkin Değerlendirme

I.7.1. AKDENİZ EDAŞ'ın Savunmalarının Değerlendirilmesi

I.7.1.1. AKDENİZ EDAŞ Bünyesindeki Rekabete Duyarlı Bilgilerin CK AKDENİZ'in Erişimine Açılması ve AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlamasına İlişkin Yapılan Savunma

- (712) Savunmada AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN'in aynı ekonomik bütünlük içinde olması durumunun, sektörel mevzuat üzerinden değil rekabet hukuku temel prensipleri bağlamında değerlendirilmesi gerektiği belirtilmektedir. Üçüncü tarafların erişimi konusunun hem sektörel düzenleme hem de rekabet hukuku uygulamaları kapsamında olmakla birlikte rekabet hukuku uygulamaları bakımından asıl konu başlığının "sözleşme yapmayı reddetme" olduğu fakat bu ihlalden bahsedebilmek için söz konusu mal ve hizmetin "vazgeçilmezlik unsuru" özelliğini taşıması gerektiği ifade edilmektedir.
- (713) Savunmaya göre herhangi bir piyasada hangi mal ya da hizmetlerin vazgeçilmezlik unsurunun kapsamında olduğunun tespitinin her bir dosya bakımından pazarın dinamik yapısını ve ilgili unsurun sağladığı pazar gücünün sürdürülebilirliğini göz önünde bulunduran bir analiz ile yapılması gerekmektedir. Diğer yandan sektörel düzenlemeye tabi piyasalar bakımından ise rekabet hukuku uygulamalarında "vazgeçilmezlik koşulu" tanımına uyan durumlara ilişkin mal vermeye/sözleşme yapmaya ilişkin getirilen yükümlülüklerin karşılığını "üçüncü tarafların erişimi" ana başlığı altında düzenleyici kurumlar tarafından yayımlanan ex ante kuralların oluşturduğu, başka bir ifadeyle, elektrik piyasalarında dağıtım şirketlerinin "vazgeçilmezlik koşulu" tanımına uyan mal ya da hizmetlerin ne olduğu sorusu bakımından özel bir çalışma gerekliliği bulunmamakta olup konuya ilişkin ayrıntılı analiz, tespit ve düzenlemelerin EPDK tarafından oluşturulduğu belirtilmektedir.
- (714) Esas itibarıyla bu alanda yaşanan problemlerin öncelikle sektörel düzenlemeler kapsamında çözülmesi gerektiği ve sektörel düzenleyiciler bakımından niyet ve etki gibi analizlerden çok ex ante kurallar ile sınırların belirlendiği ileri sürülmektedir.

- (715) Sektörel düzenlemelerin söz konusu olduğu bazı durumlarda dahi belirli davranışların rekabet hukuku bağlamında kötüye kullanma sayılabileceği ve dağıtım şirketlerine ilişkin verilen İspanya (2009), *Sorgenja* (2010), *ENEL/EXERGÍA* (2009) kararlarının bu duruma örnek teşkil edebilecek kararlar olduğu, fakat bu soruşturmaların ortak özelliğinin sektörel regülasyon gereği dağıtım firmaları tarafından sunulması zorunlu olan bilgi paylaşımına ilişkin rakiplere eksik hizmet sunulması yoluyla gerçekleştirilen eylemler olduğu ve dışarıya sunulması zorunlu olmayan bilgilerin teşebbüs içinde nasıl kullanıldığı konusunun işlenmediği belirtilmektedir.
- (716) Hâkim durumdaki teşebbüsün piyasaya sunmakla yükümlü/zorunlu olduğu (başka bir ifadeyle vazgeçilmezlik unsuru koşullarını taşıyan) hizmete ilişkin diğer teşebbüslere hizmet vermeyi reddetmesi ya da ayrımcı uygulama yapması durumunun hem regülasyon hem de rekabet hukukunun müdahale alanına girdiği oysa bir teşebbüsün muhasebesi, insan kaynakları, bilişim altyapısı ve kendi içindeki bilgi akışını nasıl ayrıştırmayı gerektiği konusunun rekabet hukukunun değil sektörel düzenlemelerin müdahale alanı olduğu iddia edilmektedir. Teşebbüs içinde kalması gereken ve üçüncü taraflarla paylaşılamayacak olan hassas bilgilerin teşebbüs içinde de dağıtım ve perakende birimleri arasında paylaşılmaması gerekliliğinin rekabet hukuku değil sektörel düzenlemelerin alanı olduğu öne sürülmektedir. Ayrıca bilgi paylaşımı¹⁷⁷ ve koordinasyon¹⁷⁸ konularının EPDK'nın yetki alanına girdiği ve Kurum tarafından yapılacak bir müdahalenin teşebbüsler açısından hukuki belirsizlik yaratacağı ifade edilmektedir.
- (717) Tedarik firmalarının faaliyet gösterebilmesi için vazgeçilmezlik koşulunu sağlayan herhangi bir hizmetin ya da bilginin sunulmasında tedarikçi firmalar arasında ayrımcılığa yol açacak ya da aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan CK AKDENİZ dışındaki tedarikçilerin faaliyetlerini zorlaştıracak herhangi bir uygulamanın olmadığı nitekim dosya kapsamında da bu yönde bir tespit bulunmadığı ifade edilmektedir.
- (718) Dağıtım şirketlerinin hangi hizmetleri hangi koşullarda hizmet alımı yoluyla karşılayabilecekleri konusunun, tamamen EPDK tarafından hazırlanan mevzuatın bir parçası olduğu ileri sürülmektedir. Öte yandan tüm tedarikçilere eşit koşullarda ayrımcılık yapmaksızın sunmakla yükümlü oldukları hizmetlerin doğrudan AKDENİZ EDAŞ tarafından ya da dolaylı olarak AKDEN üzerinden üçüncü taraflara sunulmaması ya da ayrımcılık yapılarak sunulması halinde "kötüye kullanma" eyleminden bahsedilebileceği fakat böyle bir davranışları bulunmamakla birlikte söz konusu hususun da dosya kapsamında yer almadığı ifade edilmektedir.
- (719) Savunmada (.....) IP adresindeki protokolde yer alan bilgilerin dağıtım firmasından elde edilen bilgiler olmadığı ve tüm tedarikçilerin benzer bir veri tabanı oluşturabileceği, zira bu bilgilerin tamamının EPİAŞ internet sitesinden ulaşabilecek veriler olduğu ifade edilmiştir.
- (720) "Bakım Onarım Protokolü"nü yüksek tüketimli özel trafolu müşterilerde, müşterilere ek bir hizmet sunabilmek için müşterilerin mülkiyetinde bulunan tesislerin bakım ve onarımını kapsayan bir süreç olduğu ve söz konusu sürecin ise dağıtım şirketlerinin görev ve sorumluluk alanı dışında bulunduğu dile getirilmektedir.

¹⁷⁷ Bilgi paylaşımı ile kastedilen, AKDENİZ EDAŞ bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılmasıdır. Taraflarca sunulan savunmada "bilgi paylaşımı" ifadesinin geçtiği yerlerde bu hususun dikkate alınması gerekmektedir.

¹⁷⁸ Koordinasyon ile kastedilen AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması çerçevesinde gerçekleştirilen rekabeti sınırlayıcı davranışlardır. Taraflarca sunulan savunmada "koordinasyon" ifadesinin geçtiği yerlerde bu hususun dikkate alınması gerekmektedir.

- (721) AKDENİZ EDAŞ olarak hukuki ayrıştırma kurallarına uyum konusunda hassas davranıldığı fakat örneğin F. B.'nin çift e-posta adresinin bulunması hususu ve benzeri durumların hukuki ayrıştırma kurallarına uyum çerçevesinde yapılan geçiş işlemleri esnasında ortaya çıktığı ileri sürülmektedir.
- (722) Bu çerçevede, insan kaynakları ve personelin kullanımı, logoların kullanımı, fiziki altyapı, bilişim teknolojileri ve benzeri birçok konuda ekonomik bütünlük içindeki teşebbüsün kendi içinde hangi kurallar çerçevesinde hareket edebileceği konusunda belirleyici olan alanın EPDK mevzuatı olduğu ifade edilmektedir.
- (723) Bu noktada, rekabetin tesisi sürecinde tüm tedarikçilerle eşit koşullarda paylaşmakla yükümlü olunmasına rağmen paylaşılmadığının düşünüldüğü bilgiler var ise, Kurum tarafından bu bilgilerin taraflarına tanımlanması halinde söz konusu bilgileri tüm tedarik firmalarıyla ayrımcılık yapmaksızın paylaşabilecekleri söylenmektedir.
- (724) Hangi bilgilerin üçüncü taraflarla paylaşılmaması ve aynı zamanda GTŞ ile paylaşılmaması gerektiğine ilişkin yapılacak tespitlerin ise rekabet hukuku alanı dışında kaldığı ve tamamen EPDK tarafından düzenlenmesi gerektiği dile getirilmektedir.
- (725) Kurum'un müdahale alanına ilişkin olarak yapılan savunmalara tıbbi cihazlar piyasasına ilişkin olarak alınan Kurul kararının örnek gösterildiği, ancak, buradaki örnekte tıbbi cihaz firmalarının üçüncü taraflara vermek zorunda olduğu bilgiye ilişkin bir müdahalenin söz konusu olduğu ve tüm savunmalarının tam da bu durumu ifade etmeye çalıştığı belirtilmiştir. Yine GDF Suez kararının dosya kapsamında örnek verildiği ve anılan kararda GDF Suez'in elinde bulunan çeşitli müşteri bilgilerinin rakip oyuncularla paylaşılmasına hükmedildiğinin belirtildiği, dosya kapsamında da yer alan AB üyesi ülkelerin rekabet otoritelerine ait dört kararda olduğu gibi GDF Suez kararında da dağıtım şirketinin paylaşması gereken bilgileri paylaşmamasının rekabet hukuku kapsamında ele alındığının görüldüğü, verilen tüm örnek kararların kendilerince yapılan savunmanın isabetliliğini ortaya koyduğu ileri sürülmüştür.
- (726) Savunmada dosyanın ilgili bilgilerin niçin paylaşıldığı ya da ne kadar kullanışlı olduğu ve ne için kullanıldığı gibi konularla ilgilenmediği, sadece diğer teşebbüslerde olmayan bazı bilgilerin GTŞ'de olmasını dahi kötüye kullanma olarak nitelendirdiği belirtilmektedir. Oysa serbest tüketicilerin, tedarikçiler arasındaki geçişlerine ilişkin bilginin paylaşılmasının diğer tedarikçiden GTŞ portföyüne geçişi sağlamadığı gibi, diğer tedarikçilerin piyasa faaliyetlerini zorlaştırıcı herhangi bir faaliyet için de kullanılmadığı, nitekim 2013-2017 yıllarına ilişkin diğer tedarikçi müşteri adetlerinin devamlı artış gösterdiği göz önünde bulundurulduğunda bu bilgilerin kritik bir rekabetçi avantaj yaratmasının söz konusu olmadığı ileri sürülmüştür. Ek olarak, dosyada da bu bilgilerin CK AKDENİZ tarafından fiilen kullanıldığına ve rekabetçi avantajın saha avantajına çevrildiğine ilişkin herhangi bir değerlendirme ya da tespitin de bulunmadığı dile getirilmiştir.
- (727) Yapılan savunmada ayrıca, İzmitgaz ve Başkentgaz'ın devirlerine ilişkin Kurul kararlarında da hukuki ayrıştırmanın öngörüldüğü, bu koşulu yerine getirmeyen söz konusu şirketlere teşebbüs içi ayrıştırmayı yapmamalarından dolayı rekabetçi yapıyı bozan herhangi bir davranışları olmasa dahi 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinde yer alan hükümlerin uygulanıp uygulanmayacağı sorusu gündeme getirilmektedir.
- (728) Savunmada, dosyada "çapraz sübvansiyonun rekabet ihlali olamayacağı" ve "çapraz sübvansiyonun rekabet ihlali olabileceği" argümanlarının ikisine de yer verildiği, teorik tartışmanın dahi nihai bir sonuca bağlanmadığı, dolayısıyla "koordinasyon" başlığı altında yer verilen ve çapraz sübvansiyon kavramıyla açıklanmaya çalışılan ihlal iddialarının soruşturma kapsamı dışına çıkarılması gerektiği belirtilmiştir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (729) Savunmaya ilişkin yapılan değerlendirmede ilk olarak AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN'in tek teşebbüs olduğu iddiası ele alınmıştır. CK AKDENİZ, AKDENİZ EDAŞ ve AKDEN'in aynı ekonomik bütünlük içinde bulunduğu dosya kapsamında pek çok kez belirtilmiştir. Kaldı ki hakkında soruşturma yürütülen şirketlerin Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinin dışındaki alanlarda da faal olan başka şirketlerle birlikte aynı teşebbüs çatısı altında bulunduğu bilinmektedir. Rekabet hukuku bir içtihat hukuku olarak, piyasa koşulları, hukuki düzenlemeler ve diğer koşullar olmak üzere her bir vakaya özgü özellikler dikkate alınarak değerlendirmelerin yapıldığı bir hukuk dalıdır. Bu bağlamda elektrik dağıtım ve perakende satış piyasalarında hakim durumdaki yerleşik operatörün eylem ve uygulamalarının 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi bağlamında değerlendirilmesi de söz konusu piyasaların yapısına, birbirleriyle olan kritik etkileşimlerine yönelik spesifik hususların dikkate alınmasını gerektirmektedir.
- (730) İşbu soruşturmaya konu hakim durumun kötüye kullanılması kapsamındaki eylem ve uygulamaların aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan ancak farklı ilgili pazarlarda faaliyet gösteren farklı şirketler arasında cereyan etmesi, diğer bir deyişle, aynı teşebbüsün kontrolünde bulunan ancak işbu soruşturmaya konu vakada olduğu üzere dikey ilişkiye sahip ilgili pazarlarda faal olan şirketler arasında cereyan etmesi, söz konusu eylem ve uygulamalar ilgili pazarlarda hakim durumun kötüye kullanılması çerçevesinde rekabetin kısıtlanmasına yol açtığı sürece 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamına şüpheye mahal vermeyecek şekilde girecektir. Aksi durum dikey bütünleşik yapıya sahip olması nedeniyle aynı teşebbüs tarafından kontrol edilen ancak farklı ilgili pazarlarda faaliyet gösteren enerji ve telekomünikasyon sektörleri başta olmak üzere pek çok ağ endüstrisinde faaliyet gösteren hakim durumdaki teşebbüslerin benzer nitelikteki kötüye kullanma kapsamındaki davranışlarının 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamından muaf tutulması gibi kabul edilebilir olmayan bir sonuca yol açacaktır. Neticede soruşturmaya konu davranışların her birisi ilgili pazarlarda rekabetin kısıtlanmasına yol açan nitelikte hakim durumun kötüye kullanılması eylemleri olmaları nedeniyle hukuki sorumluluk altındadır.
- (731) Dağıtım ile perakende satış şirketleri arasındaki bilgi paylaşımı ve koordinasyona dair eylem ve uygulamaların tek bir teşebbüsün içsel dinamikleri olarak görülmesi gerektiği dolayısıyla sadece sektörel düzenleyici tarafından ayrıştırma ilkeleri çerçevesinde ele alınması gerektiği savunmaları, elektrik piyasalarında yaşanan dönüşümün sadece özelleştirmeden ibaret olduğunu varsaymak anlamına gelecektir. Bu yöndeki eksik bakış açısı CK AKDENİZ, AKDENİZ EDAŞ ve AKDEN'in özelleştirme sonucu sahip olduğu durumdan kaynaklanan rekabetçi avantajların piyasa davranışları yoluyla serbestleşmenin gerektirdiği yükümlülükler üstlenilmeden sürdürülebileceği gibi değerlendirmeye neden olabilecektir. Ancak incelemeye konu elektrik piyasalarındaki dönüşüm özelleştirme ile serbestleşmenin birlikte yürütülmesi şeklinde cereyan etmiş ve etmektedir. Serbestleşme, elektrik piyasalarındaki dikey bütünleşik yapının sadece el değiştirmesinden ve varsa sektörel düzenlemenin gözetiminden ibaret bir piyasa ekosisteminden çok daha fazlasını ifade etmektedir. Serbestleşmenin tesisinin, diğer bir ifadeyle ilgili piyasalarda rekabetin oluşmasının önündeki yapısal engellerin başında, sektördeki doğal tekel niteliğindeki faaliyetlerin, rekabete açık faaliyetlerle bir arada yürütülmesi gelmektedir.¹⁷⁹ Bu nedenle, serbestleşme girişimlerinin başarıya ulaşabilmesi için, elektrik piyasasında, doğal tekel niteliğindeki iletim ve dağıtım faaliyetlerinin, rekabete açık üretim, ithalat, toptan satış ve perakende satış faaliyetlerinden ayrıştırılması gerekmektedir.

¹⁷⁹ Şahin, 2012.

- (732) Bu çerçevede, elektrik ve doğal gaz şebekelerine tüm kullanıcıların eşit koşullarda erişiminin sağlanması, ayrımcılığın engellenmesi, faaliyetler arasında çıkar çatışmasının ve çapraz sübvansiyonun önlenmesi, dikey bütünleşme sonucu ortaya çıkacak piyasa kapama riskinin ortadan kaldırılması, piyasalara yeni teşebbüslerin giriş yapmasının kolaylaşması, piyasaların daha etkin biçimde düzenlenmesinin sağlanması sonucu sektörel düzenlemelerin etkisinin artırılması gibi gerekçelerle, enerji sektöründeki mevcut dikey bütünleşik yapıların ayrıştırılması fikri ortaya atılmıştır. Bu nedenlerle, elektrik piyasalarında ayrıştırma uygulaması rekabetin sağlanması bakımından bir zorunluluk olarak kabul edilmekte olup benimsenen ayrıştırma modeli ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Ancak ayrıştırmanın temelinde doğal tekel niteliğindeki dağıtım veya iletim alanındaki yapıların bağımsız sistem operatörü gibi faaliyette bulunması amaçlanmaktadır.
- (733) Bu bağlamda Türkiye elektrik piyasaları bakımından dağıtım ve perakende satış şirketleri arasındaki hukuki ayrıştırma, yalın olarak tüzel kişiliklerin ayrıştırılmasından ibaret olmamakta özünde iki yapı arasındaki fonksiyonel ayrıştırmayı öngörmektedir. Temelde yukarıda bahsedilen rekabet karşıtı kapama sonucuna neden olacak eylemlerin önlenmesini hedef alan fonksiyonel (ya da organizasyonel) ayrıştırma; dikey bütünleşik şirketin bütünleşmiş faaliyetlerinin, ayrı faaliyetler olarak değerlendirilmesi ve başında farklı yöneticilerin bulunduğu farklı birimler tarafından yürütülmesini ifade etmektedir. Fonksiyonel ayrıştırma yönteminde, şebeke biriminin, dikey bütünleşik yapıda yer alan diğer piyasa faaliyetlerinden bağımsız şekilde faaliyet gösterebilmesi için gerekli insan kaynağı ile fiziksel ve finansal kaynaklara sahip olması sağlanmaktadır. Ayrıca, şebeke faaliyetleri ile ticari faaliyetler arasında oluşturulacak "Çin Seddi" ile bilgi değişiminin ve iletişimin büyük ölçüde sınırlandırılması yoluyla, bir birimin, diğerinden rekabete duyarlı bilgiler edinmesinin ve böylece üçüncü taraflara ayrımcılık yapılmasının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. Bu minvalde, esasen aynı teşebbüs çatısı altında bulunan dağıtım şirketi ile perakende satış şirketi arasındaki, dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması ve dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması yoluyla ilgili pazarda rekabetin sınırlandırılmasına yol açan eylem ve uygulamaların değerlendirilmesini ayrıştırma ilkeleri çerçevesinde bir düzenleyici otorite denetimine anlamdaş kılmak bizzat dağıtım pazarındaki sahip olunan hâkim durumun kötüye kullanılması sorumluluğundan, düzenleyici çerçevenin kapsamına sığınarak kaçınmak anlamına gelecektir.
- (734) Bunlara ek olarak savunmada yer verilen rakip tedarikçilerin sürekli olarak pazar payı kazandıkları iddiası gerçeği yansıtmamaktadır. Söz konusu durum hakim durumun tespiti başlığı altında yer alan grafiklerden de teyit edilebilecektir. Öte yandan işbu dosya kapsamında bilgi paylaşımı, rakip tedarikçilerin faaliyetlerini doğrudan zorlaştırmamakta, ancak CK AKDENİZ'e operasyonel maliyet anlamında avantaj sağlayarak dolaylı olarak rakip tedarikçilerin faaliyetlerini zorlaştırmaktadır. Bilgi paylaşımı bağlamında elde edilen avantajlar profil maliyeti ve müşterilere erişim ile ilgilidir. Piyasa ortalamasında; bir tedarikçinin maliyetlerinin %79'unu spot piyasa elektrik maliyetleri, %14'ünü YEK maliyeti, %1'ini dengeleme maliyeti, %4'ünü profil maliyeti ve %2'sini de finansman ve diğer kalemlerden oluşmaktadır¹⁸⁰. Söz konusu maliyetler bakımından spot elektrik maliyeti ile YEK maliyetinin tüm oyuncular için ortak olduğu ve üzerinden değişiklik yapılmasının mümkün olmadığı bilinmektedir. Bu bağlamda tedarikçiler, içinde buldukları rekabette öne geçebilmek için toplam maliyetlerinin %7'si üzerinde tasarruf yapabilmektedir. Profil ve diğer maliyetler ise kontrol edilebilecek maliyetin en az yarısını oluşturduğundan ve elektrik piyasasının düzenlenen tarifelerle piyasa fiyatları arasında bulunan hassas bir dengede yürütmesinden dolayı CK AKDENİZ'in bilgi paylaşımı neticesinde elde ettiği avantajın son derece önemli olduğu değerlendirilmiştir.

¹⁸⁰ <http://petroturk.com/makale/elektrik-perakende-piyasasi-tarife>

(735) Rekabet hukukunun teşebbüs kavramının kapsamını diğer hukuk dallarından farklı çizmesinin önemli bir nedeninin, kanunu ihlal edici nitelikteki eylem ve uygulamaların aynı menfaat grubunun kontrolü altında olduğu halde farklı tüzel kişiliklerce gerçekleştirilmesinin, hukukun dolaşılması suretiyle rekabet kanununun kapsamından ve yaptırımından muaf tutulmasının önüne geçmek olduğu açıktır. Benzer şekilde, işbu soruşturmaya konu, aynı menfaat grubu tarafından kontrol edilen ancak hukuki ayırıştırma ilkesi gereği farklı tüzel kişilikler bünyesinde devam ettirilen dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması ve dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlamasına yönelik eylem ve uygulamaların bu defa aynı teşebbüs bünyesinde yürütülmesi gerekçesiyle kanun kapsamı dışında olduğunu savunmasının da 4054 sayılı Kanun'un yaptırımından kaçınmaya yönelik aynı saiklerden kaynaklandığı dile getirilmelidir. Daha önce de ifade edildiği üzere, serbestleşme sürecinin işleme için kati surette öngörülen ayırıştırmanın ne şekilde gerçekleşeceği bir tercih olmakla birlikte, alternatif yöntemlerde gözetilen asgari husus dikey bütünleşik yapının perakende alt pazarındaki rekabeti, ilgili pazarlardaki hâkim durumunu kötüye kullanarak engellemesini ve dolayısıyla pazarı rakiplere kapatmasını önlemektir. Söz konusu kötüye kullanma eylemlerinin gerek perakende gerekse dağıtım pazarlarındaki hâkim durumların kötüye kullanılması yoluyla gerçekleşeceği ortadayken, alt pazardaki tüm oyunculara eşit mesafede olması gereken dağıtım şirketinin GTŞ lehine rekabet karşıtı eylem ve uygulamalarda bulunmasının yollarından birisi de işbu soruşturmaya konu dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması ve dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması uygulamalarıdır. Serbestleşmeden beklenen asli hedefin etkin rekabet ortamı olduğu göz önünde bulundurulduğunda, ayırıştırmanın ne şekilde gerçekleştiğine bağlı olarak elektrik piyasalarında rekabeti engelleyici kötüye kullanmalara müdahalenin kapsamının daralıp genişleyeceğini beklemek isabetli bir bakış açısını yansıtmayacaktır. Bu yöndeki bir bakış açısı esasen, şebeke endüstrilerinde faaliyet gösteren dikey bütünleşik yapıdaki yerleşik operatörlerin üst pazarlarda sahip oldukları hâkim durumlarını (alt pazarlardaki hâkim durumlarıyla beraber veya tek başına) kötüye kullanarak alt pazarlardaki rekabetin engellenmesine yol açan her türlü kötüye kullanmanın rekabet hukuku kapsamı dışında tutulması gibi sonuca yol açacaktır. Zira böyle bir bakış açısı doğrultusunda, mülkiyet ayırıştırması durumunda dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması ve dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması uygulamalarından dağıtım şirketinin sorumlu olması beklenebilecekken, diğer türlü ayırıştırılarda aynı sorumluluk cereyan etmeyecek ve dağıtım şirketinin aynı nitelikte rekabet karşıtı uygulamaları gerçekleştirme ehliyetine sahip olduğu kabul edilmiş olacaktır. Rekabet hukukunu oldukça etkin bir hukuk dalı kılan en önemli özelliği, tıpkı yukarıda teşebbüs kavramına ilişkin benimsenen spesifik bakış açısında olduğu gibi, inceleme konusu vakalarda eylem ve uygulamaların esasına odaklanmasıdır. Hal böyleyken, işbu soruşturma konusu eylem ve uygulamalar arasında yer alan dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması ve dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması uygulamalarının teşebbüs kavramının şekli korumasından yararlanarak kötüye kullanma olarak tanımlanmamasının, rekabet hukukunun doğasına aykırı olduğu sonucuna varılmıştır. Diğer bir deyişle soruşturma kapsamında ifade edilen husus alt-üst pazar ilişkisi bulunan pazarlarda faaliyet gösteren şirketlerin rekabeti kısıtlayıcı eylemlerde bulunmasının, teşebbüs kavramına dayanılarak 4054 sayılı Kanun'un kapsamı dışına çıkarılamayacak olmasıdır. Nitekim 30.12.2015 tarih ve 15-29/420-17 sayılı Anadolu Holding-Migros Kurul kararında, Migros'un kendisinde toplanacak olan rakip verilerini üst pazarda faaliyet gösteren Anadolu Efes ile paylaşmasının rekabeti kısıtlayabilecek nitelikte olduğu ifade edilmiştir. Dolayısıyla benzer bir davranışın ihtimal olarak kalmayıp hayata geçtiği mevcut duruma da 4054 sayılı Kanun

ile müdahale edebilecektir. Bu anlamda teşebbüs kavramının olayın şekline göre yeniden tanımlanması değil, bilakis son derece tutarlı bir şekilde uygulanması söz konusudur.

- (736) Bakım onarım protokolüyle ilgili olarak, AKDEN'in anılan protokol kapsamındaki hizmetleri CK AKDENİZ'e, dağıtım şebekesinin bakımı ve onarımı için gereken hizmetleri de AKDENİZ EDAŞ'a sunduğu görülmektedir. İhlalin gerçekleştiği dönemlerdeki piyasa koşulları dikkate alındığında, hiçbir tedarikçinin sadece özel trafolu müşterilerine yönelik olarak ek bir masrafa katlanmasının ekonomik olamayacağı açıktır. Bu bağlamda CK AKDENİZ'in müşterilerine ek bir fayda sağlayan ve dağıtım ile perakende faaliyetlerini bir bütün olarak gösteren protokolün finansmanının AKDEN üzerinden dağıtım şirketinin maliyetleriyle bütünleştirildiği değerlendirilmektedir.
- (737) Dağıtım özelleştirmelerinin örnek olarak verilmesi hususunda ise, Kurum'un değerlendirme yaptığı husus hukuki ayrıştırmaya uyulup uyulmaması değil, söz konusu davranışların piyasadaki rekabeti engelleyip engellemediğidir. Somut olayda, CK AKDENİZ, AKDEN ve AKDENİZ EDAŞ arasındaki ilişki elde edilen belgelerden de anlaşılacağı üzere elektrik perakende satış piyasasındaki rekabeti bozucu fiili ve potansiyel etkiye sahip durumdadır. Açıklanan sebepler neticesinde ilgili savunma kabul edilemeyecektir.
- (738) Öte yandan bilgi paylaşımı ve koordinasyon konularının EPDK'nın yetki alanına girdiği ve Kurum tarafından yapılacak bir müdahalenin teşebbüsler açısından hukuki belirsizlik yaratacağı savunması ile ilgili olarak, işbu dosya kapsamında hakkında soruşturma yürütülen elektrik dağıtım ve elektrik perakende şirketlerinin birbirlerinden hukuki olarak ayrışıp ayrışmadığı denetlenmemekte, AKDENİZ EDAŞ, AKDEN ve CK AKDENİZ arasında bulunan, hukuki ayrıştırma hükümlerini de ihlal eder nitelikte olan, rekabeti kısıtlayıcı davranışlar cezalandırılmaktadır. Öte yandan teşebbüsler açısından herhangi bir hukuki belirsizliğin ortaya çıkması için EPDK'nın düzenlemeleri kapsamında yapılması "zorunlu" olan bir davranışın rekabet hukuku çerçevesinde "yasaklanması" gerekmektedir. İşbu soruşturma kapsamında böyle bir durum olmayıp, teşebbüsler açısından hukuki belirsizlik yaratacak bir husus bulunmamaktadır.
- (739) Hakkında soruşturma yürütülen tarafların diğer teşebbüslerin sahip olmadığı bilgiye sahip olması dolayısıyla pazar gücünün yüksek olmasını sağlayan unsurlara GTŞ doğası gereği sahiptir. Söz konusu verilere sadece GTŞ'nin değil esasen pazardaki tüm tedarik şirketlerinin erişiminin tesis edilmesi adil rekabet ortamının sağlanması bakımından oldukça önemli bir husus olmakla birlikte, bu husus dosya kapsamında kötüye kullanma kapsamında yer verilen uygulamalar arasında yer almamaktadır. Bilakis, GTŞ'nin kendi bünyesinde bulunmayan, dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan ve GTŞ ile arasına sed çekilen verilere erişmek ve yine dağıtım şirketinin münhasır kaynaklarının, dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması yoluyla GTŞ lehine kullanılması yönündeki uygulamalar, kötüye kullanma olarak değerlendirilmektedir. Dağıtım şirketinin hukuki sorumluluğunu, dağıtım şirketinin sahipliği kriterine göre belirlemek yerine, elektrik piyasasındaki konumu ve görevi doğrultusunda belirlemenin rekabetin korunması amacına doğrudan ve sağlıklı bir şekilde hizmet edeceği aşikârdır.

- (740) Literatürde çapraz sübvansiyonun tanımı üzerinde tam bir uzlaşma bulunmamaktadır¹⁸¹. Mevcut tanımlar dikkate alındığında çapraz sübvansiyonun daha çok maliyet transferi olarak ele alındığı, bu durumun da çapraz sübvansiyonun yıkıcı fiyat gibi uygulamalarla birlikte rekabet ihlaline yol açabileceği şeklinde bir kanıya varılmasına neden olduğu anlaşılmaktadır. Ancak maliyet transferine yönelik yıkıcı fiyat karakteri bulunmayan yaklaşımlar da bulunmaktadır. Öyle ki, düzenlenmeyen piyasadaki karını mevcut fiyat seviyesini koruyarak artırmak isteyen şirket, düzenleme bulunmayan alandaki maliyetlerini, maliyet artışlarının düzenlenen fiyata zam olarak yansıyabilecek olan düzenlemeye tabi alana aktarabilmektedir¹⁸². Bu bağlamda rekabete açık kısımdaki faaliyete, rekabete kapalı kısımdaki faaliyet çerçevesinde verilen desteğin rekabeti kısıtlayacak seviyede olması, söz konusu eylemin rekabet hukuku kapsamında ihlal olarak değerlendirilmesine yol açabilecektir. Çapraz sübvansiyona ilişkin literatürde farklı tartışmalar yer almakla birlikte somut olayda Fjell tarafından oluşturulan yaklaşımın benimsenebileceği değerlendirilmektedir. Öyle ki, tüm masrafları düzenlenen tarifeler üzerinden karşılanan AKDENİZ EDAŞ'ın, ikili anlaşmalara yönelik gelir ve giderlerini kendisi yönetmesi gereken CK AKDENİZ adına sözleşme alması, fatura bırakması ve pazarlama-satış yapması, rekabete açık alandaki birtakım maliyetlerin düzenlenen faaliyetlerin içine gömülmesi anlamı taşımaktadır. Yukarıda verilen tedarikçi maliyetleri dikkate alındığında, dağıtım şirketi çalışanlarının direkt perakende satış faaliyeti olan birtakım hususlarda rol almasının CK AKDENİZ açısından ciddi bir avantaj yarattığı belirtilmelidir.
- (741) (.....) IP adresinden ulaşılan sistemin, CK AKDENİZ çalışanlarına diğer tedarikçilerin geçmiş tüketici sayıları, yıl bazındaki toplam tüketim miktarları gibi bilgilerini takip edebilmesine imkân tanıyan bir sistemin olduğu; bu sistemin dağıtım ve perakende şirketleri arasında stratejik nitelikli bilgi paylaşımını işleten bir yapı olduğu değerlendirilmiştir.
- (742) Fransa Rekabet Otoritesi'nin GDF Suez (Engie) hakkında aldığı ihtiyati tedbir kararında, regülasyon kurumu tarafından rakiplerle paylaşılması zorunlu tutulmayan bilgilerin GDF Suez tarafından rakiplerin erişimine açılma yükümlülüğünün getirildiği görülmektedir. Bu anlamda rekabet hukuku çerçevesinde ilgili regülasyondan bağımsız olarak birtakım tedbirler getirilebilmektedir. Öte yandan piyasadaki rekabet bakımından hassas bilgilere tüm oyuncuların aynı anda erişmesi kadar hiçbir oyuncunun erişmemesi de yararlı olabilecektir. Somut olayda hiçbir piyasa oyuncusunun erişemediği bilgilere, AKDENİZ EDAŞ ile aynı ekonomik bütünlük içinde yer alan CK AKDENİZ'in doğrudan ve dolaylı yollarla erişmesi rekabeti kısıtlayıcı nitelikte görülmekte, tıpkı diğer piyasa oyuncuları gibi CK AKDENİZ'in de dağıtım şirketinde bulunan hassas bilgilere hiçbir şekilde erişmemesi gerekmektedir.

1.7.1.2. Düzensiz ve Hatalı Sayaç Okumaya İlişkin Savunmalar

- (743) Savunmada sayaç okumaya ilişkin olarak OSOS ile "endeksör vasıtasıyla sahada tüketim noktasında sayaç okuma" olmak üzere iki yöntemin mevcut olduğu ifade edilmiştir. OSOS vasıtasıyla okumada abonenin sayacına gidilmediği, sayaçlara bağlanan bir modem vasıtasıyla alınan bilgiyle uzaktan okuma yapıldığı, modem ile okumanın yapılamadığı durumlarda ayrıca okuma elemanı yollanarak okuma faaliyeti gerçekleştirildiği dile getirilmiştir. OSOS kapsamında bulunan sayaçlara ait okumalarda problem yaşanmasının sayacın bulunduğu konumun modem erişimine bağlantı kalitesiyle ilgili olduğu teknik sıkıntılar yaşanmadığı sürece okumaların düzenli bir şekilde yapıldığı belirtilmiştir.

¹⁸¹ Hancher, Buendia ve Sierra, 1998.

¹⁸² Fjell, 2001

- (744) Endeksör vasıtası ile okumada ise saha elemanları tarafından bizzat abonenin sayacına gidilerek endeksör olarak adlandırılan cihaz vasıtasıyla aylık tüketim miktarının ölçümünün yapıldığı, yerleşim bölgelerine göre abonelerin gruplandırıldığı ve bu gruplara göre okuma dosyaları oluşturulduğu bilgisi verilmiştir. Her bir okuma dosyasında endeksör veri tabanının alabildiği ve endeksör okuyucusunun günlük maksimum sayıda okuma yapabileceği tüketici kadar abonenin mevcut olduğu, AKDENİZ EDAŞ dağıtım bölgesinde ise endeksör okumasına tabi abonelerin yaklaşık 5.000 dosya üzerinden takip edildiği, bu dosyalar kapsamında yer alan tüketim noktalarına ilişkin okuma işleminin yapılabilmesi için her ayın aynı gününe denk gelecek şekilde okuma planlanması yapıldığı dile getirilmiştir. Dosyaların tanımlanması ve listelerin hazırlanmasında tamamen lokasyona göre en verimli okuma güzergâhlarının oluşturulması amacının güdüldüğü, abonelerin hangi tedarikçinin müşterisi olduğu ya da bir dosyada abonelerin dağılımının nasıl olacağı gibi unsurların dikkate alınmadığı ancak mevsimsel koşullar veya teknik zorunluluklar nedeniyle aksaklıklar olabileceği ileri sürülmüştür.
- (745) Öte yandan düzensiz okuma durumunda sistem kullanım bedellerinin nakit akışı anlamında da sıkıntılar ortaya çıkaracağı, bunun yanı sıra okuması yapılmayan her bir sayacın bölgeye giren enerjinin bölgedeki tüketimden bağımsız olarak kayıp elektrik mahiyetinde dağıtım şirketinin yükümlülüğü altında olduğu, okunmayan sayaçların artması ile birlikte kayıp kaçak oranlarının da artacağı bu durumda dağıtım şirketinin kayıp enerjiden ilave zararının ortaya çıkacağı iddia edilmiştir.
- (746) Sayaçların okunmaması veya geç okunmasına yönelik yapılan analizlerin 2015 Temmuz-2016 Temmuz arasındaki dönemde ön plana çıktığı, bu durumun başlıca sebebinin ise okuma faaliyetlerinde yaşanan genel aksamalar olduğu, bu dönemde yapılan okuma faaliyetlerinde, K1-K2 ya da tedarikçi değiştiren tüketici gibi herhangi bir ayrımcılık yapılmaksızın okuma faaliyetlerinde aksama olduğu ve konuya ilişkin EPDK tarafından da savunma alındığı ifade edilmiştir.
- (747) Bu durumun söz konusu dönemde sadece AKDENİZ EDAŞ bakımından değil diğer dağıtım şirketleri bakımından da geçerli olduğunun ulusal basına yansıyan haberlerden dahi rahatlıkla görülebileceği ve bu durumun diğer tedarikçilerin eylemlerini zorlaştırmaya yönelik kasıtlı bir eylem olmadığı savunulmuştur.
- (748) İlgili dönemde yaşanan aksaklıkları dikkate almayarak, sadece belirli bir tüketici kesimine ilişkin yapılan hesaplamalar ile ayrımcılık yapıldığı iddiasında bulunmanın doğru olmadığı belirtilmiştir.
- (749) Sayaç okumalarına ilişkin yapılan analizlerde CK AKDENİZ'in K2 portföyünden diğer tedarikçiye geçen tüketicilerin geçiş yaptıkları aydaki tüketim bildirimlerinin yapılmadığının belirtildiği ancak esasen ilk geçiş aşamasında okuma faaliyetine ilişkin yaşanan bu durumun anlaşılması için öncelikle tedarikçi değişim sürecinin incelenmesinin yerinde olacağı ifade edilmiştir. Buna göre DUY'un 30/A maddesinin sırası ile beşinci, altıncı, yedinci ve sekizinci fıkraları çerçevesinde portföyden çıkarılan, portföyü değiştirilen ve yeni kaydedilen sayaçlara ilişkin kesinleşen listelerde açıklanan tüketicilerin ay sonu endeks değerlerinin tespit edilmesinin gerektiği, her ay planlı şekilde belirlenmiş güzergâhlarda yapılan okuma faaliyeti yanında kesinleşen listelerden dolayı okunması gereken sayaçlara ilişkin yeni bir grup oluştuğu dolayısıyla ortaya çıkan bu yeni grubun okuma personeli için ilave bir iş yükü getirdiği, kesinleşen listelerde tüketicilerin sayısal fazlalığı ve lokasyon olarak dağınık olması nedeni ile ay sonu endeks değerlerinin istisnai durumlarda aksayabildiği ve ayın son günü itibarıyla tespit işlemlerinin gerçekleştirilememesi durumunun ortaya çıkabileceği, normal okuma planlamasının dışında bir okuma olarak algılanması gereken bu grup bakımından zaman zaman aksaklıklar yaşanmasının sürecin doğal bir sonucu olduğu, bu konuda özellikle geçmiş dönemlerde yaşanan aksaklıkların

mevzuatın getirdiği süreçten kaynaklı ve sadece bölgeye özgü olmayan aksaklıklar olduğu ileri sürülmüştür.

- (750) Yapılan analizde oranın yüksek çıkmasının asıl sebebinin ise okumaya ilişkin ilgili dönemdeki genel aksaklıklar olduğu, belirlenen dönemdeki tüketicilerin geçişinin ilk ayları bakımından okunmama oranının %33 olduğu, ancak bu noktada öncelikle genel okuma oranlarına bakılması gerektiği, aynı döneme ilişkin AKDENİZ EDAŞ tarafından hesaplanan ve tüketicilerin genelinde yaşanan aksaklıklardan kaynaklanan okunmama oranlarının aşağıdaki tabloda yer aldığı dile getirilmiştir.

Tablo 6: 01.01.2015 - 01.05.2016 Dönemi Okuma Oranları

	Okumaya Tabi Sayaç ¹⁸³	Okunmayan Sayaç	Okunmama Oranı (%)
CK AKDENİZ K2	(.....)	(.....)	14,31
Diğer Tedarik Şirketleri	(.....)	(.....)	10,26

- (751) Tablodan da görüldüğü üzere ilgili dönemde okuma sürecindeki aksaklıklardan dolayı okunmama oranlarının CK AKDENİZ'in K2 tüketicileri için %14, diğer tedarik şirketlerinin tüketicileri için ise %10 olduğu ifade edilmiştir. Bu durumun asıl nedeninin 2015 yılının ilk aylarında karşılaşılan genel bir okuma probleminden kaynaklandığı, öte yandan tedarikçi değişikliklerinin de ağırlıkla yılın ilk aylarına yoğunlaştığı, dolayısıyla tedarikçi değişim sürecinde mevzuattan ve iş akış sürecinden kaynaklanan ilave aksaklıkların birlikte ele alındığında bu durumun diğer tedarikçilerin faaliyetlerini zorlaştırma niyet ve etkisi taşımadığı belirtilmiştir. Ayrıca tedarikçisini değiştiren 1.750 sayacın 500'üne "0 (sıfır)" tüketim yüklenildiği %25'lik bir oranın hakim durumun kötüye kullanılması için yeterli kabul edilemeyeceği, ayrıca eğer tedarikçisini değiştiren müşterileri yıldırma gibi bir niyet olsaydı tedarikçi değiştiren tüm sayaçlara "0 (sıfır)" tüketim yüklenmesi gerektiği ileri sürülmüştür.
- (752) Öte yandan geçiş sonrası okuma düzensizliklerinin ve aksamalarının sistematik bir hale geldiği iddiasının ortaya konulması bakımından sadece ilk ay değil devam eden ayların da ayrıntılı ele alınmasının gerektiği, sayaç okuma üzerinden hâkim durumun kötüye kullanılması halinde sadece ilk geçişte değil diğer tedarikçide kalınan sürecin devamında da düzensiz okuma yapıldığının iddia edilebileceği belirtilmiştir. Bu kapsamda yapılacak analizlerde kullanılacak yöntemin ve yerinin doğru analiz edilmesinin önemli olduğu, dosya kapsamında yapılan analizde, abonelerin son kaynak tedarikçisi vasfıyla GTŞ'ye dönmesi veya okuma yükümlülüğünden çıkması (aboneliğin kesin iptali) durumunun gözardı edildiği ve geçişi yapılan tüketicilerin devam eden süreçte aboneliklerinin iptali ya da (portföyden çıkarılması ya da abonenin kendi talebiyle) K1'e dönmesi, dolayısıyla bu tarihten sonraki dönemler bakımından okumaya ilişkin excel listelerinde okunmamış olarak görülmesinin söz konusu olabileceği ileri sürülmüştür.
- (753) Aşağıdaki tablodan da görüleceği üzere yukarıda bahsedilen gerekçelerden dolayı tedarikçi değişikliğinin yaşandığı ayda okumaya ilişkin bir miktar aksaklık olduğu fakat devam eden süreçte söz konusu tüketicilerin okuma oranlarının hayli yüksek olduğu iddia edilmiştir.

¹⁸³ Okumaya tabi sayaç sayısı, 16 aylık ilgili dönemde her ay okumaya tabi sayaçların toplanması yoluyla hesaplanmıştır.

Tablo 7: K1=>Diğer Tedarikçi K2=>Diğer Tedarikçi Geçişleri

Dönem	Okunmayan	Okunan	Tahliye ya da K1'e Dönen	Okuma oranı(%)
2015/7	96	303	0	76
2015/8	19	376	4	95
2015/9	16	378	5	96
2015/10	25	368	6	94
2015/11	21	368	10	95
2015/12	91	290	18	76
2015 YILI GENEL	268	2083	43	
2016/1	50	334	15	87
2016/2	60	311	28	84
2016/3	17	352	30	95
2016/4	64	300	35	82
2016/5	15	355	29	96
2016/6	19	335	45	95
2016/7	34	338	27	91
2016/8	24	350	25	94
2016/9	12	358	29	97
2016/10	10	360	29	97
2016/11	15	355	29	96
2016/12	26	346	27	93
2016 YILI GENEL	346	4094	348	
2017/1	26	351	22	93
2017/2	23	344	32	94
2017/3	21	346	32	94
2017/4	27	340	32	93
2017/5	19	347	33	95
2017/6	33	334	32	91
2017 YILI GENEL	149	2062	183	

- (754) 2015 yılının Temmuz ayında diğer tedarikçiye geçen 399 adet tüketici bakımından sadece ilk ay okuması olarak okumama oranının yukarıda da bahsedilen süreçten kaynaklanan aksalıktan dolayı %76 seviyesinde görüldüğü ifade edilmiştir. Bununla birlikte devam eden süreçte oldukça düzenli bir okumanın söz konusu olduğu, bu tablo hazırlanırken, ilk ayda diğer tedarikçiye geçen tüketicilerin devam eden aylarda tedarikçi değiştirmesi ya da tahliye olması gibi durumların da dikkate alındığı aksi takdirde diğer tedarikçilerin portföyünden örneğin K1'e dönen tüketicilerin okunmayan sayaç olarak hesaba katılmasının söz konusu olabileceği belirtilmiştir.
- (755) Dosya kapsamında yapılan ikinci analiz kapsamında ortaya konan rakamlar ile AKDENİZ EDAŞ tarafından hesaplanan rakamların örtüşmediği, dosyada yer alan abonelerin K1=>Diğer Tedarikçi ve K2=> Diğer Tedarikçi geçişlerinin incelendiği, EPİAŞ tarafından her ay açıklanan kesinleşen listeler üzerinden yapılan analizlerde 2015'te tedarikçi değiştiren tüketici sayısının 7.594 olduğu, 2016'da bu rakamın 7.614 olduğu, 2017'nin ilk üç ayında ise bu rakamın 3.071 olduğu, dosyada yer alan Tablo 10'da ise bu rakamların sırasıyla 4.502, 6.202 ve 2.822 olarak görüldüğü ve analizlerin bu veriler üzerinden yapılması gerektiği ifade edilmiştir. İkinci analizde hesaplanan yüksek oranların kaynağının ne olabileceği düşünüldüğünde ise tüm dağıtım bölgelerinde söz konusu olmakla birlikte AKDENİZ EDAŞ bölgesinde çok daha bariz olarak ortaya çıkan tüketim dengesizliği özelliğinin analizde dikkate alınmadığı, Akdeniz bölgesinde mevsimsellikten dolayı tüketicilerin tüketim eğrilerinde ciddi iniş çıkışlar olabileceği ileri sürülmüştür. Dosya kapsamında kullanılan yöntem eşliğinde bölgenin mesken ve ticarethane grubuna ilişkin tüketim eğiliminin aşağıdaki tablodan görülebileceği belirtilmiştir.

Tablo 8: Mesken ve Ticarethane Grubuna İlişkin Tüketim Eğilimi

	2016 Yılı Tüketimleri	Son 12 Ay Tüketim Ortalaması	Değişim Oranı (%)
Ocak	710.021,9	560.039,9	27
Şubat	534.260,0	553.688,6	-4
Mart	486.295,9	558.025,4	-13
Nisan	462.071,8	558.739,7	-17
Mayıs	464.831,9	556.945,9	-17
Haziran	566.177,0	554.179,5	2
Temmuz	712.557,7	553.864,5	29
Ağustos	778.072,6	554.567,0	40
Eylül	645.722,5	551.294,4	17
Ekim	489.496,2	545.636,9	-10
Kasım	398.267,2	540.028,5	-26
Aralık	520.003,8	544.703,3	-5

(756) Tabloya dayanılarak, bölgedeki tüm mesken ve ticarethane tüketicileri tek bir tüketici olarak varsayıldığında 2016 yılında aylık tüketimler bakımından Ocak, Temmuz ve Ağustos şeklindeki üç ayın tüketiminin bir önceki 12 aylık tüketimin ortalamasını %20'den fazla aştığı dolayısıyla dosya kapsamında kullanılan yöntem kapsamında, muntazam okunması halinde dahi tüketicilerin yılda 12 aylık okuma içinde üç okuma bilgisinin (%25) "*fazla tüketim yüklemesi*" yani "*sorunlu*" olarak kabul edilmesi sonucu ortaya çıktığı ve kullanılan yöntemin sağlıklı bir analiz yapılması için uygun olmadığı belirtilmiştir.

(757) Dosya kapsamında yapılan üçüncü analizin ise 2015 yılının ikinci yarısında AKDENİZ EDAŞ tarafından tedarikçisini değiştiren tüketicilerin sayaç okumalarının yapılmamaya ya da düzensiz/hatalı gerçekleştirilmeye başlandığı olduğu dile getirilmiştir. Bu durumun başlıca sebebinin ise DUY'da yapılan değişikliğin ardından CK AKDENİZ'in onay yetkisinin kalkması üzerine geçişleri zorlaştırmak amaçlı olduğu fakat onay yetkisinin kalkması ile geçiş yapan tüketicinin ilk ay okuması gibi birbiriyle ilgisi olmayan iki uygulamanın adeta birbirinin alternatifi uygulamalar gibi ortaya konulmasının yerinde olmadığı belirtilmiştir. Savunma kapsamında 2015 yılı okuma oranlarına ilişkin aşağıdaki tablo sunulmuştur:

Tablo 9: 2015 Yılı Okuma Oranları (Sayaç Sayısı)

	K2 Sayaç Sayısı	K2 Okunmayan Sayaç Sayısı	K2 Okunmama Oranı(%)	Diğer Tedarikçi Sayaç Sayısı	Diğer Tedarikçi Okunmayan Sayaç Sayısı	Diğer Tedarikçi Okunmama Oranı(%)
Ocak	(.....)	(.....)	10,97	11.266	1.004	8,91
Şubat	(.....)	(.....)	12,01	11.787	1.228	10,42
Mart	(.....)	(.....)	10,49	12.142	822	6,77
Nisan	(.....)	(.....)	12,67	12.514	996	7,96
Mayıs	(.....)	(.....)	11,21	12.817	1.035	8,08
Haziran	(.....)	(.....)	13,40	13.170	1.017	7,72
Temmuz	(.....)	(.....)	11,49	13.414	1.070	7,98
Ağustos	(.....)	(.....)	11,01	14.001	1.307	9,34
Eylül	(.....)	(.....)	11,38	14.346	1.132	7,89
Ekim	(.....)	(.....)	10,87	14.572	1.417	9,72
Kasım	(.....)	(.....)	23,87	14.735	677	4,59
Aralık	(.....)	(.....)	32,59	15.060	4.109	27,28

Tablo 10: 2015 Yılı Okuma Oranları (Tüketim Miktarı)

	K2 Okunan Tüketim	K2 Okunmayan Tüketim	K2 Okunmama Oranı(%)	Diğer Tedarikçi Okunan Tüketim	Diğer Tedarikçi Okunmayan Tüketim	Diğer Tedarikçi Okunmama Oranı(%)
Ocak	(.....)	(.....)	20,75	115.865.668	5.497.000	4,53
Şubat	(.....)	(.....)	7,72	111.579.253	3.276.000	2,85
Mart	(.....)	(.....)	4,42	117.664.543	2.250.000	1,88
Nisan	(.....)	(.....)	6,18	134.893.836	2.300.000	1,68
Mayıs	(.....)	(.....)	6,36	161.470.156	2.450.000	1,49
Haziran	(.....)	(.....)	6,45	189.123.800	1.450.000	0,76
Temmuz	(.....)	(.....)	5,07	245.616.524	2.600.000	1,05
Ağustos	(.....)	(.....)	6,27	265.263.090	2.700.000	1,01
Eylül	(.....)	(.....)	4,63	220.600.982	2.050.000	0,92
Ekim	(.....)	(.....)	4,39	169.569.815	1.680.000	0,98
Kasım	(.....)	(.....)	8,77	114.516.111	850.000	0,74
Aralık	(.....)	(.....)	18,71	94.656.753	5.050.000	5,06

- (758) Tablolardan da anlaşılacağı üzere DUY'daki değişiklik ile okumaya yönelik davranışlar arasında bir ilişkinin söz konusu olmadığı, daha öncede belirttiği üzere 2015 yılının son dönemiyle başlayan süreçte okuma problemlerinin oluşmaya başladığı bu kapsamda da CK AKDENİZ'in K2'leri bakımından Kasım ve Aralık ayında, diğer tedarikçiler bakımından ise Aralık ayında okunmama oranlarının yükseldiği, bu nedenle sadece okumaya ilişkin analiz ele alındığında, 2015 yılının iki yarısı arasındaki farklılığın sebebinin yıl sonu ortaya çıkan bölgesel okuma problemi olduğu iddia edilmiştir.
- (759) Öte yandan üçüncü analize dahil edilen ve fazla yükleme yapıldığı ileri sürülen sayaçlarda ortaya çıkan dengesizliğin sebebinin tüketimin mevsimselliğinden kaynaklandığı belirtilmiştir.
- (760) Dosya kapsamında yapılan okuma konusuna ilişkin şikayet ve taleplere AKDENİZ EDAŞ tarafından cevap verilmemesi ya da geç cevap verilmesine ilişkin dördüncü analiz bakımından belirtilmesi gereken ilk hususun AKDENİZ EDAŞ bünyesinde okuma konusuna ilişkin tüketici ya da tedarikçilerden gönderilen şikayet ya da bilgi taleplerine mümkün olan en hızlı ve etkin şekilde cevap vermek üzere beş kişiden oluşan bir ekibin olduğu belirtilmiştir. Dolayısıyla sadece birkaç personelin bilgisayarından elde edilen yazışmalara dayalı olarak ortaya konan tablonun sağlıklı bir değerlendirme yapılması için yeterli olmadığı dile getirilmektedir. Öte yandan şikayet ya da bilgi talebi geldikten sonra tüketiciye verilecek cevapların da tek bir kişi üzerinden değil farklı kişiler üzerinden cevaplanmış olmasının da olası olabileceği ancak özellikle okuma aksaklığının yoğun olduğu dönemlerde tüm bilgi taleplerine hızlı cevap vermenin mümkün olamayabileceği ifade edilmektedir.
- (761) Sadece cevap verilmeyen e-postaların tespitine dayalı bir rekabet hukuku ihlalini anlamlı bulmanın mümkün olmadığı, AKDENİZ EDAŞ'ın yasal yükümlülüğü olmayan e-posta üzerinden cevap verme işlemini hiçbir zaman yapmamış bir teşebbüs olsaydı soruşturma kapsamında e-postalara cevap vermemek gibi bir iddianın olmayacağı, okuma problemlerinin yoğun olduğu dönemlerde telefon veya e-posta üzerinden gelen şikayetlere yapılan geri dönüşlerinin uzamasının rekabet ihlali olarak kabul edilemeyeceği ileri sürülmüştür.

- (762) Dosya kapsamında 2M isimli tedarikçinin (.....) adet sayacı bulunmasına karşılık 515 sayacının sorunlu olduğuna ilişkin değerlendirmenin yanlış varsayımlara dayalı yanıltıcı bir tespit içerdiği ileri sürülmüştür. Şöyle ki 2M tarafından gönderilen tüm şikayet ve bilgi taleplerinde yer alan sayaçların toplanması sonucu 515 sayacın sorunlu olduğu belirtilmekle birlikte, farklı aylarda gönderilen tüm bilgi taleplerinin farklı sayaçlar için olduğunun varsayılması ve bu yaklaşımla her bir dönemde talep edilen bilginin farklı sayaçlara ilişkin olduğu varsayımıyla bu talepleri alt alta yazıp toplamanın doğru bir yöntem olmadığı iddia edilmiştir.
- (763) Yukarıda açıklandığı üzere yanlış varsayımlara ve yönteme dayalı olarak ve özellikle şikayetçi konumunda bulunan 2M'nin (.....) sayacından 515'inin sorunlu olduğu iddiasının daha sağlıklı değerlendirilmesi amacıyla AKDENİZ EDAŞ tarafından 2016 yılının Nisan ayına göre yapılan değerlendirmede 2M'ye ait olan (.....) sayaç içerisinde okunmayan sayaç sayısının (.....) olduğu ve okunmama oranının ise %10'a tekabül ettiği ve bu oranın gerek K2'nin okunmama oranına (%11,9) gerek diğer tedarikçilerin okunmama oranına (%12,3) oldukça yakın olduğu iddia edilmiştir.
- (764) Dosyanın neredeyse tamamında tüketicinin bilinç seviyesinin düşüklüğü geçiş süreçlerine ilişkin bilgi eksikliği ve benzeri hususlara vurgu yapılmış olmakla birlikte ifadesi alınan tüketicilerin okuma, faturalandırma ve benzeri kavramlar üzerinden oldukça bilinçli ve teknik kavramlara hâkim bir görüntü çizildiğinin görüldüğü dile getirilmiştir. Oysa en bilinçli tüketicinin bile hangi günlerde endeksinin okunduğu güdüsünün oldukça düşük olduğu, nitekim bir tüketicinin dikkatini çeken hususun ne kadar tükettiğine ilişkin ölçümlerin değil ne kadar ücret ödeyeceği olduğu, dolayısıyla soruşturma sürecinde görüşülen tüketicilerin şikayetçiler tarafından bilgilendirilmiş ve yönlendirilmiş olduğu savunulmaktadır.
- (765) Son tüketiciye fatura kesme sürecinde dağıtım şirketlerinin yükümlülüğünün tüketim miktarlarının PYS'ye aktarılması ile sonlandığı, Türkiye genelinde uzlaştırma işlemlerinin bitimi akabinde ayın 15'i ile 20'si arasında PYS tarafından uzlaştırma sonuçlarının açıklandığı belirtilmiştir. Bu işlemin ardından da tedarikçiler tarafından abonelere fatura gönderildiği, bununla birlikte tedarikçilerin uzlaştırma işlemini beklemeden de fatura kesebildiği, zira sisteme yapılan tüketim miktarı yüklenmelerinin her ayın 10'unda kapandığı ve dağıtım şirketleri yüklemelerini genel olarak bu tarih öncesinde tamamladığı için faturalama aşamasına geçişin mümkün olduğu, öte yandan tedarikçiler ile tüketiciler arasındaki faturalandırmaya ilişkin oluşturulacak prosedürlerin okuma sürecinden bağımsız olarak sözleşme ile belirlenebileceği gibi tedarikçinin tek taraflı inisiyatifi ile de belirlenebileceği ifade edilmektedir.
- (766) Savunmada bahsedilen süreç aşağıdaki örnek üzerinden açıklanmaktadır:
- Sayaç okuma işlemi 31.07.2016 tarihinde gerçekleştirilen bir abonenin tüketim bilgisinin takip eden ayın ilk 10 günü içerisinde PYS sistemine aktarıldığı,
 - PYS'ye aktarımdan beş gün sonra 15.08.2016 tarihinde uzlaştırma sonucunun açıklanması durumunda tüketimlerin netleştiği ancak tedarikçiler tarafından fatura gönderim işlemine başlamak için herhangi bir engel bulunmadığı,
 - Buna göre 31.07.2016 tarihinde okunan bir abonenin faturasının tedarikçi tarafından 15 gün içinde müşteriye gönderilebildiği
- dile getirilmiştir.

- (767) Yukarıda izah edilmeye çalışılan prosedürler nedeniyle tedarikçi değişikliği sürecine girerek K1 ya da K2 portföyünden diğer tedarikçiye geçen tüketiciler bakımından, okumada aksama olmasa dahi faturalandırma bakımından gecikmeler olabileceği belirtilmiştir. Ancak bu gecikmelerin dağıtım şirketlerinden kaynaklanan bir aksaklık olmayıp yukarıda aktarılmış olan ve mevzuat nedeniyle artık belirli süreçlere tabi olunan uygulamadan kaynaklandığı, özellikle K1 portföyünde diğer tedarikçiye geçiş yapan tüketiciler bakımından ilk faturanın alınmasında, prosedürlerden ve mevzuattan kaynaklanan gecikmenin sadece Akdeniz bölgesinde değil tüm bölgelerde yaşanabilecek bir durum olduğu söylenmektedir.
- (768) Sonuç olarak, AKDENİZ EDAŞ tarafından CK AKDENİZ'in rakiplerinin faaliyetlerini zorlaştırmaya yönelik ya da rakip tedarikçiler ile kendi ekonomik bütünlüğü içinde bulunan CK AKDENİZ arasında ayrımcılık yapmaya yönelik bir uygulamanın söz konusu olmadığı, ifade edilmiştir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (769) İlgili başlıktaki savunmalar bakımından değinilmesi gereken ilk iddia, sayaç okuma faaliyetinin kendi içinde zorluklar içerdiği ve bu bağlamda aksaklıkların yaşanabileceği, planlanan güzergahlar üzerinde yapılan okumaların yanı sıra uzlaştırma dönemlerinin sonunda kesinleşen listeler nedeniyle okunması gereken sayaçlara yeni bir grubun daha dahil olduğu, bu durumun ilave bir iş yükü getirdiği, kesinleşen listelerde tüketicilerin sayısal fazlalıkları ve dağınık olması nedeniyle ay sonu endekslerinin istisnai olarak aksayabildiği ve ayın son günü itibarıyla tespit işlemlerinin gerçekleştirilememesinin gündeme geldiği, bu durumun teknolojinin gelişmesiyle birlikte azalacağı iddiasıdır. Ancak bu iddia bakımından okuma güzergahlarının belirlenmesinde fiziksel adreslerin dikkate alınması gerektiği, bu bağlamda uzlaştırma dönemi sonunda okuması yapılan müşterinin adresinin değil, tedarikçisinin değiştiği, tedarikçi değişikliğinin ne gibi bir ek yük getirdiğinin anlaşılamadığı ifade edilmelidir.
- (770) Öte yandan AKDENİZ EDAŞ'ın tedarikçisini değiştiren sayaçları ayrı bir okuma grubuna alması mevzuatın dayattığı bir zorunluluk değil, şirketin kendi tercihi olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca AKDENİZ EDAŞ'ın elinde kalabalık sayaç okuma ekibi bulunmaktadır. Bu bağlamda en fazla tedarikçi değişikliği yaşanan ayda 655 sayacın tedarikçisinin değiştiği göz önüne alındığında, sayaçların okunmasının yetiştirilememesi mümkün değildir.
- (771) Ayrıca AKDENİZ EDAŞ tarafından dile getirilen bu hususun, dosya kapsamında yer verilen iddiayı güçlendirdiği de belirtilmelidir. Normal şartlar altında o ay güzergah kapsamında olmayan sayaçların okunmaması olağan hayatın işleyişine uygun bir durum olarak ortaya çıkacakken, mevzuat gereği ay sonu endeks değeri okunması gerekli olan tüketicilere okuma yapılmaması görece daha ağır bir eyleme işaret etmektedir. Buna ek olarak dosya kapsamında yer verilen bahse konu analiz tedarikçi değiştiren tüketicilerin sayaçlarının özellikle okunmadığını açık bir şekilde ortaya koymaktadır.
- (772) Yapılan analizlerde okunmamanın yüksek çıkmasının sebebi ilk ay endekslerinin okunmamasının değil, okumaya ilişkin genel aksaklıklar olduğu, teşebbüs tarafından yapılan hesaplamalarda 01.01.2015 - 01.05.2016 tarihleri arasında CK AKDENİZ'nin portföyünde bulunan sayaçların okunmama oranının %14,31, diğer tedarikçilerin portföyünde bulunan sayaçların okunmama oranının ise %10,26 çıktığı, bu oranlardan AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'in rakiplerinin faaliyetlerini zorlaştırmak gibi bir amaç gütmeyeceğinin anlaşılacağı iddiaları da ileri sürülmüştür. Ancak AKDENİZ EDAŞ tarafından gönderilen analizler ilgili ayda ve yılda okuması yapılmayan sayaçlar dikkate alınarak yapılmıştır. Dosya kapsamındaki analizler ise tüketici açısından çok daha kritik olduğu düşünülen geçiş sonrası dönemi esas almaktadır.

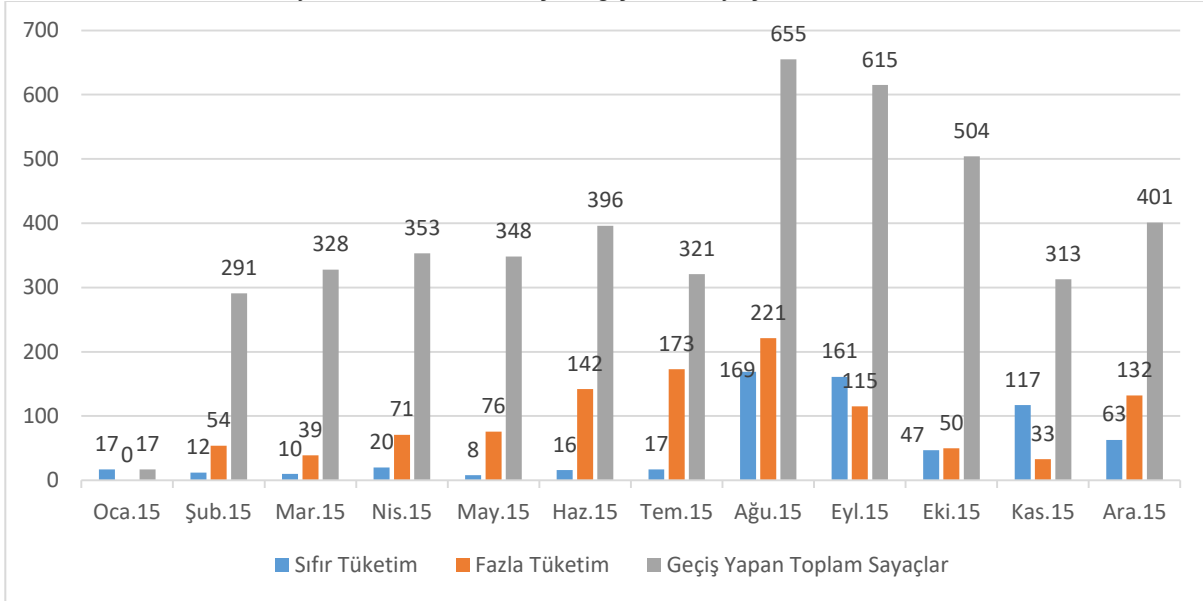
- (773) Öte yandan önemle belirtmek gerekir ki savunmada bu analize ilişkin veriler genel olarak bir yüzdeye çevrilmiş ve 4.170 tüketicinin %33'üne sıfır yükleme yapıldığı dile getirilmiştir. Böyle bir yaklaşım dosya kapsamındaki iddianın özünün kaçırılmasına, konunun yanlış yorumlanabilmesine yol açabilecektir. İlgili grafik incelendiğinde, normal şartlar altında aylık 20 ile 370 arasında değişen sıfır yükleme seviyesi tedarikçi değişimini takip eden ayda bir anda yaklaşık dört kat artmaktadır. Bu ise her ne sebeple olursa olsun tedarikçi değiştiren tüketiciye özel bir eyleme işaret etmektedir. Savunmada ilk analize ilişkin olarak ayrıca genel okuma oranlarına değinilmiş, tüm oranlar alındığında CK AKDENİZ'in kendi tüketicilerine yaptığı sıfır yüklemenin diğer tüketicilere yapılan sıfır yüklemekten fazla olduğu belirtilmiştir (%14 - %10). Teşebbüs tarafından ortaya konulan bu durum tedarikçi değiştiren tüketicilere özel, farklı bir strateji izlendiği tespitini oldukça kuvvetlendirerek, ilk analizin önemini artırmaktadır.
- (774) 2015'in ilk aylarında gerçekleştirilen geçişler bakımından aksaklıklar yaşandığı, dosya kapsamındaki analizlerin nasıl gerçekleştirildiğinin anlaşılmadığı, eğer bir kötüye kullanma gerçekleştirilmek istenseydi, bu durumun sadece ilk geçişteki bir düzensizlikle değil, yıl boyunca yaşanan bir düzensizlikle yapılacağı iddiası bakımından; analizde CK AKDENİZ'in kontrolünde bulunan K1 ve K2 portföylerinden diğer tedarikçilere geçen tüketicilerin, geçişi takip eden aydaki okuma durumuna odaklanılmıştır.
- (775) Öte yandan başka bir tedarikçiye geçiş yapan bir tüketici için ilk gelen faturanın, tüketicinin memnuniyeti açısından önemli olduğu ifade edilmelidir. Zira tüketici daha ucuz elektrik kullanacağı vaadiyle ilgili tedarikçiye geçiş yapmıştır. Bu bağlamda tüketiciye ilk ay fatura gelmemesi veya yüksek okuma nedeniyle normalin üzerinden bir okuma gelmesi, tüketicinin hem geçiş yaptığı tedarikçi hem de genel olarak başka tedarikçiye geçiş yapma durumu hakkında soru işaretlerine sahip olmasına neden olacaktır. Bu duruma ek olarak, AKDENİZ EDAŞ'ın yıl boyunca sürekli olarak eksik veya fazla okuma yapması mümkün değildir. Aksi takdirde kaçak, okuma performansı gibi kriterler çerçevesinde gelir kaybı ile karşılaşabilecektir. Ancak tüketicinin geçişini takip eden ayda "0 (sıfır)" yükleme yapılması, takip eden dönemde ise yüksek tüketim yapılması¹⁸⁴, yılsonundaki toplamda herhangi bir sapma olmamasını sağlayacaktır. Bu durum AKDENİZ EDAŞ'ın gelirini etkilemez iken, geçiş yapan tüketicinin ilerleyen dönemdeki tercihlerini etkileyebilecektir. Bu bağlamda yılın toplamındaki okuma verilerinin değil, tüketicilerin geçiş yaptıkları dönemlerin dikkate alınması gerekmektedir.
- (776) Analize yönelik olarak son kaynak tedariki kapsamında geri dönen ve aboneliği sona eren tüketicilerin durumunun göz ardı edildiği iddiasında da bulunmaktadır. AKDENİZ EDAŞ tarafından dile getirilen endişe anlaşılmamakla birlikte analizde K1'e dönen bir tüketicinin dikkate alınma ihtimali çok düşük durumdadır. Zira analiz dağıtım şirketinden alınan excel dosyaları üzerinden "K1/K2-Diğer Tedarikçi" geçişini gösterecek şekilde filtrelenerek yapılmıştır. İkinci olarak aboneliğin iptali ihtimalinin de düşük olduğu görülmektedir. Analiz geçişten sonraki ilk ayı odak almaktadır. Bu anlamda aboneliğini iptal etmeyi düşünen bir tüketicinin iptalden hemen önce başka tedarikçiye geçmesi mantıklı değildir. Böyle örnekler mevcut olsa bile, bu tip örnek sayısının analizin sonucunu değiştirecek kadar fazla olmadığı söylenmelidir.
- (777) Sayaç okunmasına ilişkin ikinci analizde EPIAŞ'ın onaylanan listesinin kullanılmadığı savunması yapılmıştır. İkinci okuma analizine esas teşkil eden ve tarafların nezaretinde alınan verilerin yanlış olduğu kabul edilse bile, ilk analizde ortaya konulan hususlar da geçiş sonrası "0 (sıfır)" tüketimleri ortaya koymaktadır.

¹⁸⁴ Söz konusu durum yapılan saha çalışmaları çerçevesinde görüşülen müşterilerce de dile getirilmiştir.

(778) Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde mevsimsellik nedeniyle tüketim farklarının yüksek olabileceği, bu bağlamda geçişi takip eden dönemlerde yaşanan %20'lik tüketim artışlarının normal olduğu, mesken ve ticarethanelerin 12 aylık tüketim ortalamasının 2016 yılı tüketimleri ile karşılaştırıldığında Ocak ayında %27, Temmuz ayında %29 ve Ağustos ayında %40 oranında ortalama üstü bir tüketim görüldüğü, bu durumun yapılan analiz sağlıklı olmadığını gösterdiği iddiası bakımından; analiz geçişi takip eden dönemde "en az" %20'lik tüketimleri dikkate almıştır. Bu bağlamda %20 ile %100 arasında değişen oranlarda fazla tüketimler olduğu görülmüştür. Ayrıca AKDENİZ EDAŞ tarafından yapılan analiz bölgedeki tüm mesken ve ticarethane tüketicilerinin tüketimlerini dikkate almaktadır. Dosyadaki analiz ise her bir tüketicinin kendi tüketimi ile geçiş sonrası tüketimi karşılaştırmaktadır. Bu noktada dosyadaki analizin daha gerçekçi olduğu ifade edilmelidir. Kaldı ki, AKDENİZ EDAŞ tarafından yapılan çalışma isabetli kabul edildiği durumda, çalışma tüketicilerin geçişlerini takip eden Ocak, Temmuz ve Ağustos aylarındaki durumu açıklasa bile, yılın geri kalanında yapılan geçişleri açıklayamamaktadır.

(779) DUY değişikliği öncesi ve sonrası dönem arasında kıyaslama yapılan analize ilişkin olarak ise onay yetkisinin kalkması ve ilk ay okuma yapılmaması uygulamalarının birbirine ikame olmadığı belirtilerek bir kere daha aylara dair toplulaştırılmış okuma/okunmama oranları verilmekte ve bu toplam okuma rakamları üzerinden okuma düzensizlikleri ile DUY değişikliği arasında ilişki olmadığı dile getirilmektedir. Ancak bir kere daha belirtilmelidir ki dosyadaki analiz tedarikçi değişimini odağa yerleştirmekte, toplulaştırılmış okuma rakamları ile bu analiz arasındaki fark eylemin rastgele bir düzensizlik sonucu belirmediğine dair bir emare sunmaktadır. Yine de herhangi bir şüpheye yer bırakmamak adına 2015 yılındaki her bir ay için K1 ve K2 portföyünden başka tedarikçilere geçen tüketicilere ait sayaçların okuma verilerine bakılmıştır.

Grafik 68: 2015 Yılında Aylar Bazında Tedarikçi Değiştiren Sayaçların Sıfır Tüketim ve Fazla Tüketim Durumu



Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

- (780) Grafikten de görüldüğü üzere 2015 Temmuz sonrasında özellikle geçişten sonraki ilk “0 (sıfır)” tüketimi bulunan sayaçların sayısında ciddi bir artış görülmektedir. Bu bağlamda K1 ve K2 portföyünden başka tedarikçilere geçiş yapan tüketicilerin geçiş yaptıkları dönemi takiben “0 (sıfır)” tüketimle veya %20’nin üzerinde fazla tüketimle karşılaşmaları, AKDENİZ EDAŞ tarafından iddia edildiği gibi 2015 yılının son döneminde değil, 2015 Temmuz’u takip eden üç ayda yoğunlaşmaktadır. Takip eden aylarda gerçekleşen 1.750 tedarikçi değişikliğinin sadece 500’ü ile sınırlı bir eylemle yetinildiği ile ilgili olarak ise; yapılan incelemelerde sadece “0 (sıfır)” tüketim yüklemeleri değil, %20 oranındaki yüksek tüketimler de dikkate alınmıştır. Ayrıca biri sadece “0 (sıfır)” tüketimlere odaklanan, diğeri de hem “0 (sıfır)” tüketimlere hem de fazla tüketimlere odaklanan iki ayrı okuma analizi yapılmıştır. İlk analize göre; 01.01.2015-01.05.2016 tarihleri arasında başka bir tedarikçiye geçen 4.170 müşterinin 1.380’ine, diğer bir ifadeyle %33’üne tüketim yüklenmemiştir. Yapılan ikinci analizde ise; 2015 Ocak- 2015 Aralık döneminde başka tedarikçiye geçen 4.502 sayacın toplam 1.763’üne (%39,2), 2016 Ocak- 2016 Aralık döneminde başka tedarikçiye geçen 6.202 sayacın toplam 3.179’una (%51,3) ve 2017 Ocak- 2017 Mart döneminde başka tedarikçiye geçen 2.822 sayacın toplam 1.153’üne (%40,9) “0 (sıfır)” tüketim ya da en az %20 fazla tüketim yüklendiği görülmüştür. Her iki analiz de tek başına piyasadaki rekabeti sınırlayıcı etkiyi ortaya koymakta, bu nedenle getirilen savunmanın kabul edilemeyeceği değerlendirilmektedir.
- (781) Tedarikçilerden gelen sayaç sorunlarına ilişkin hesaplamaların aynı sayaçların tekrar sayılmasını içerdiği, farklı AKDENİZ EDAŞ çalışanlarının aynı yazışmalara dahil olduğu, bu bağlamda dosyada yapılan hesaplamalarda aynı sorunların iki defa kullanıldığı, aynı işe bakan ekipten birinin cevap vermediği bir hususa diğerinin cevap verebildiği, bu bağlamda tek bir çalışmada bulunamayan cevapların başka çalışmada olabileceği, 2M’nin sayaçlarına ilişkin okunmama oranının %10,41 olduğu bunun bölge ortalamasının altında bir oran olduğu iddiası da değerlendirilmiştir. AKDENİZ EDAŞ tarafından dördüncü analiz olarak adlandırılan analizdeki odak noktası, diğer analizlerin odak noktası olan sayaç okumaları değil, diğer tedarikçilerin dağıtım şirketi nezdinde kendilerine muhatap bulamamasıdır. Veriler incelendiğinde tedarikçilerin bir sorun ile karşılaştıklarında, dağıtım şirketinden sağlıklı bilgi alamadıkları görülmektedir. Tedarikçilerden gelen taleplere bakan ekibin başka çalışanlarının tedarikçilere cevap verdiğine ilişkin beyan hiçbir somut bulguyla desteklenmemektedir. Kaldı ki, ekip çalışanlarına işin halloldüğünü belirtmek adına, ekipteki herhangi bir çalışanın sorun ile ilgili tedarikçiye dönüş yaptığında, ekibin geri kalanını bilgiye koyacağı düşünülduğünde, anılan taleplere ekibin geri kalanından da cevap verilmediği söylenebilir. Teşebbüs tarafından dile getirilen çifte hesaplama dikkate alındığında dahi 2M’nin 400 civarındaki sayacı ile ilgili olarak geri dönüş almakta sorun yaşadığı değerlendirilmektedir.
- (782) Ayrıca AKDENİZ EDAŞ’ın düzensiz sayaç okumalarıyla ilgili kendine gelen başvurulara cevap vermemesi ya da geç cevap vermesi davranışı tek başına ayrı bir davranış değil, doğrudan düzensiz sayaç okuma davranışı ile ilgili görülmektedir. Ayrıca geri dönüşlerin geç yapılmasına yönelik çalışmada yoğunluk ve kısıtlı personel sayısı da dikkate alınmış, bu kapsamda geç cevap vermeye ilişkin aralıklar aylık olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda iş yoğunluğunun günlük gecikmelere sebep olabileceği kabul edilmekle birlikte, kararda tespit edildiği gibi aylık gecikmelerin yoğunlukla açıklanamayacağı açıktır.

(783) Faturaların yüksek gelmesinin sebebinin okumaların geç yapılması veya okuma bildirimlerinin ilgili tedarikçiye geç gönderilmesinden değil, yüksek birim fiyattan veya ilgili tedarikçinin geç faturalamasından kaynaklanabileceği iddiası hakkında; geçiş sonrası düzensiz fatura bedellerinin varlığı Akdeniz bölgesinde aktif olan başka tedarikçiler tarafından da dile getirilen bir husustur¹⁸⁵. Bu kapsamda faturalar konusunda sorun yaşayan tüketicilerin tedarikçilerinin hepsinin faturalama konusunda sorunlu olması gerçeğe çok uygun bulunmamıştır.

I.7.1.3. Kesme Bildirimi Yapılmasına İlişkin Savunmalar

(784) Savunmada EPDK mevzuatı kapsamında AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ hukuki ayrıştırmaya tabi olan dağıtım ve perakende şirketleri olmakla birlikte, bu iki şirketin rekabet hukuku kapsamında tek teşebbüs olduğu, bu sebeple dağıtım ya da perakende satış pazarlarına ilişkin bir kötüye kullanma iddiası söz konusu olduğunda ihlali ortaya koymak adına dağıtım şirketi ve GTŞ arasında bir koordinasyondan söz etme ihtiyacına (dolayısıyla tek bir teşebbüsün kendi içinde koordinasyon içinde olduğunun belirtilmesine) niçin ihtiyaç duyulduğunun anlaşılacağı belirtilmiştir.

(785) Rekabet hukuku uygulamalarının temel prensipleri kapsamında elektrik piyasaları ele alındığında, her bir dağıtım bölgesinde hem dağıtım faaliyetinde hem de GTŞ faaliyetinde bulunan ve yerleşik teşebbüs olarak da adlandırılan dikey bütünleşik teşebbüslerin faaliyet gösterdiği, bu teşebbüslerin davranışları bağlamında; dağıtım pazarındaki hâkim durumun kötüye kullanılması, perakende piyasasındaki hâkim durumun kötüye kullanılması ya da dağıtım pazarındaki hâkim durumun perakende piyasasında kötüye kullanılmasının söz konusu olabileceği ifade edilmiştir. Örneğin elektrik bağlantısı için başvuran yeni abonelere aynı ekonomik bütünlük içinde su satan şirketten su alınması zorunluluğu getirilmesi halinde, dağıtım hizmetleri piyasasındaki hâkim durumun su piyasasındaki rakipleri dışlamaya yönelik olarak kötüye kullanıldığına söylenebileceği, böyle bir durumda da dağıtım şirketleri ile su şirketinin koordinasyon içinde olması değil, dağıtım şirketlerinin sahip olduğu hâkim durumdan kaynaklanan pazar gücünün su pazarında nasıl kötüye kullanıldığına rekabet hukuku konusu olabileceği dile getirilmektedir. Bu noktada borçtan dolayı elektriğin kesilmesi süreçlerinde dağıtım şirketleri ile GTŞ'ler arasında iletişim ve koordinasyon olmasından daha doğal bir durumun söz konusu olmayacağı dile getirilmiştir. Mevzuat kapsamında ve mevzuata uygun olarak borcundan dolayı bir tüketicinin elektriğinin kesilmesi durumu ortaya çıktığında GTŞ tarafından bildirim yapılmasının olağan olduğu ve çoğu zaman abone ve adres bilgilerinin karşılıklı kontrol edilmesinin de hatalı bir kesme eyleminin söz konusu olmaması adına elzem olduğu ileri sürülmüştür.

(786) Dağıtım şirketleri ile GTŞ arasında koordinasyonun olup olmadığı ya da kesme ihbarnameleri ve kesme eylemi yoluyla kötüye kullanmanın söz konusu olup olmadığı tartışmaları bir yana, kesme eylemine ilişkin olarak dağıtım şirketlerinin bir inisiyatifinin olmadığı belirtilmiştir. Şöyle ki THY'nin "Zamanında ödenmeyen borçlar" başlıklı 15. maddesinin üçüncü fıkrası hükmü uyarınca hangi tüketicinin elektriğinin kesileceğinin tamamen GTŞ'ler tarafından yapılan bildirimle ilgili olduğu ifade edilmiştir. Bu noktada dağıtım şirketlerinin inisiyatif kullanmasının söz konusu olmadığı, THY'nin 15. maddesinin üçüncü fıkrasına ilişkin Mart 2016 döneminde yapılan değişiklikten önceki durumda ise anılan bildirim GTŞ ve diğer tedarikçiler tarafından yapılmakta olduğu yine dağıtım şirketlerinin inisiyatifi dışında gelişen bir sürecin söz konusu olduğu dile getirilmiştir. Kaldı ki mevzuat gereği serbest tüketicinin ikili anlaşma kapsamındaki borcundan dolayı elektriğinin kesilmemesi gerekmele birlikte mevzuata aykırı bir şekilde elektriğin kesileceğine ilişkin yanlış bir bilginin sözlü ya da yazılı olarak tüketiciye iletilmesinin, sadece GTŞ'ler tarafından değil diğer tedarikçiler tarafından da yapılmasının mümkün olduğu ileri

¹⁸⁵ Söz konusu durum hem tedarikçilerle hem de müşterilerle yapılan görüşmelerde de dile getirilmiştir.

sürülmüştür. Dağıtım şirketinin ise bu süreçte GTŞ tarafından kendisine yapılan bildirim sorgulamasının mümkün olmadığı dolayısıyla tedarikçiler tarafından müşterilere bildirim bırakılmasına ilişkin süreçler ile dağıtım şirketlerinin kesme eylemine ilişkin görev ve yükümlülüklerinin birbirinden ayrılması gerektiğinin açık olduğu dile getirilmiştir.

- (787) Kesme eylemlerine yönelik soruşturma kapsamındaki ihlal iddialarına ilişkin konunun "dağıtım hizmetleri" kapsamında sahip olunan hâkim durum ile ilgisinin olmadığı ve dağıtım şirketi olan AKDENİZ EDAŞ'ın koordinasyonuna ihtiyaç duyulan bir sürecin de söz konusu olmadığı ifade edilmiştir. Dağıtım şirketlerinin inisiyatifinin bulunmadığı bu iddialar bakımından açıklamaların ve savunmanın CK AKDENİZ tarafından yapılmasının gerekli ve yeterli olduğu, dolayısıyla bu iddialar bakımından AKDENİZ EDAŞ'ın soruşturma kapsamı dışına çıkarılması gerektiği ileri sürülmektedir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (788) Konuyla ilgili iddialara yönelik değerlendirmeler "1.7.2.13.CK AKDENİZ'in Serbest Tüketici Portföyünde Bulunan Borçlu Tüketicilere Kesme Bildirimi Yapmasına İlişkin Savunmalar" başlığında ele alınmıştır.

1.7.2. CK AKDENİZ'in Savunmalarının Değerlendirilmesi

1.7.2.1. Rekabet Hukuku – Sektörel Düzenleme İlişisine Dair Savunma

- (789) Savunmada özetle, serbestleşme sürecinde ilgili kurumların ve farklı hukuk disiplinlerinin kendi sınırlarının dışına taşması sonucuna yol açan yaklaşımlarda bulunma riskinin göz ardı edilmemesi gerektiği belirtilmiştir. Sektörel düzenlemeye tabi tutulmuş piyasada rekabet hukuku uygulamalarının önünde bir engel bulunmamakla birlikte, rekabet hukuku uygulamalarına sektörel düzenlemenin yerini alacak şekilde misyon yüklenmemesi ve rekabet hukuku uygulamalarının genel prensip ve sınırlarının dışına çıkılmamasına özen gösterilmesi gerektiği dile getirilmektedir.
- (790) Bu kapsamda giriş engeli ve kötüye kullanma kavramlarına değinilmiş, rekabetin tesisi ve korunması kavramları arasındaki farka vurgu yapılmıştır. Buradan hareketle giriş engellerine yönelik müdahalelerin gerek literatürde gerekse pratikte sektörel düzenleyicilere bırakılmış bir alan olduğu iddia edilmektedir.
- (791) Savunmada rekabet hukuku uygulamaları bakımından ayırıştırmaya ilişkin kuralların seviyesinin ne olması gerektiği ya da ayırıştırma kurallarına ne derecede uyulduğuna ilişkin konularda rekabet hukuku müdahalelerinin hiç söz konusu olmadığı öne sürülmektedir. Bu konuların sektörel düzenleyicilerin nüfuz çerçevesi içinde kaldığı iddia edilmektedir.
- (792) Savunmanın devamında yukarıda yer verilen iddialar bir kere daha TEDAŞ özelleştirmelerine dair karar çerçevesinde dile getirilmektedir. Ayrıca Kurul tarafından 2013-2015 yılları arasında karara bağlanan önaraştırmalara değinilerek, bu önaraştırmalar sonucunda 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesi üçüncü fıkrası uyarınca verilen görüşlerin rekabet hukukunun soruşturma sürecinde gerektirdiği ayrıntılı tartışmaları ve teşebbüslerin bu konudaki düşüncelerini ve savunmalarını almaksızın hazırlandığı öne sürülmektedir.
- (793) Mevcut ayırıştırma ilkelerinin dağıtım şirketi ve GTŞ'nin rekabet hukuku bağlamında tek teşebbüs olarak kabul edilmesi sonucunu doğurduğu belirtilmektedir. DUY'da yapılan değişiklikler ile serbestleşme sürecinin EPDK tarafından sürdürüldüğü, hukuki ayırıştırma sürecinin de yine EPDK'nın yoğun ve yakın gözetimi altında sürdürüldüğü dile getirilmektedir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (794) Savunmaya ilişkin yapılan değerlendirmede ilk olarak 2014 yılında yapılmış olan önaraştırma sonucunda 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesi üçüncü fıkrası kapsamında gönderilen görüşe değinilmelidir. İlgili görüşün gönderilmesinin nedeni özelleştirme ve serbestleşme sürecinin ilk yıllarının "geçiş süreci" olarak değerlendirilmesidir. Bu kapsamda hakkında önaraştırma yapılan taraflara soruşturma açılmayarak, 4054 sayılı Kanun kapsamında ihlal olarak kabul edilebilecek eylemlere ilişkin bir liste gönderilmiştir. Dolayısıyla ilgili görüş soruşturma sürecinde bir teşebbüsün 4054 sayılı Kanun'u ihlal edip etmediğinin belirlenmesi anlamına gelmemekte, nelerin ihlal anlamına geleceğini ifade etmektedir.
- (795) Hemen belirtmek gerekir ki, düzenleyici otorite ilgili piyasada rekabeti tesis etmeyi amaçlamakla birlikte, oyuncuların oluşturulan mevzuata uyup uymadığını da kontrol etmektedir. Düzenleyici otoritenin yapmakta olduğu kontrollerde, mevzuatın ihlalinin sistematikliği ve sayısı dikkate alınmamakta, mevzuatla olan en ufak uyumsuzluk ihlal olarak nitelendirilebilmektedir. Öyle ki, EPDK'nın 2017 yılının başında serbest tüketici işlemleri nedeniyle 93 tedarik şirketine ilişkin portföye yeni müşteri kaydedememe kararında, 100'ün üzerinde hatalı müşteri kaydı yapan tedarikçilerle, sadece bir hatalı kayıt yapan tedarikçilerin aynı şekilde cezalandırıldığı görülmektedir. 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin uygulanması bakımından ise, öncelikle teşebbüsün hakim durumda olması, ve piyasa üzerinde muhtemel ya da mevcut bir rekabeti kısıtlayıcı etkiye sahip olması gerekmektedir. Hukuki ayrıştırma konusunda EPDK hazırlamış olduğu mevzuat kapsamında birçok ayrıntıyla ilgilenirken, Kurum'un ve rekabet hukukunun odak noktası rekabete açık olan elektrik perakende satış piyasasını etkileyecek "sistemik" durumların oluşup oluşmadığıdır.
- (796) Kurum ayrıştırma kapsamında değerlendirilen eylem ve uygulamaları ayrıştırma ilkelerine uyum bakımından değerlendirmekten ziyade söz konusu eylem ve uygulamaları hakim durumun kötüye kullanılması kapsamında rekabet karşıtı dışlayıcı nitelikleri bakımından değerlendirmektedir. Dolayısıyla ayrıştırma kapsamında olsun ya da olmasın dağıtım ve perakende şirketleri arasındaki her türlü etkileşim, dağıtım şirketi ile diğer tedarikçiler arasında gerçekleşen muadil her türlü etkileşim bağlamında rekabet karşıtı eylem ve uygulamalar bağlamında rekabet hukuku değerlendirilmesine konu olabilecektir. Bu bağlamda düzenleyici otorite ile Kurum'un olgulara yaklaşma biçimleri farklılık gösterebilmektedir. Nitekim, kullandıkları prosedür ve araçlar dikkate alındığında, rekabet hukuku ile sektöre özgü düzenleme birbirinden pek çok açıdan farklılaşmaktadır. Rekabet hukuku daha ziyade yasaklanan davranışları belirlerken sektöre özgü düzenlemeler firmaların nasıl davranması gerektiğini tarif etmektedir. Ayrıca rekabet hukuku genellikle sadece pazarların etkin işleminin sağlanması amacıyla hareket etmekte, sektöre özgü düzenlemeler ise gelirin yeniden dağıtımını gibi başka ekonomik veya sosyal amaçlara da hizmet edebilmektedirler. Diğer yandan rekabet hukuku her bir dosya özelinde yaptığı analizler ile daha dinamik bir görünüm arz ederken sektöre özel regülasyonlar daha durağan bir görünüme sahip durumdadır. Son olarak, serbestleşme sürecinin ilerlemesi ile beraber, düzenlenen sektörlerdeki düzenleyici otoriteler için müdahale alanının görece azalmasında, buna mukabil rekabet otoritelerinin katkısının artmasından bahsedilebilecektir. Neticede EPDK sektörel bir düzenleyici olarak öncül nitelikte ve her ne kadar zaman içinde düzenlemelerde değişiklik yapılsa da yapısı gereği durağan nitelikte düzenlemelerle düzenleme mimarisi üzerinde yoğunlaşmaktadır. Diğer yandan rekabet hukukunun kendisi dinamik bir süreci ifade eden serbestleşme sürecinin içinde giderek daha etkin ve geniş bir alanda müdahalede bulunmaya devam edecektir. Bu çerçevede, EPDK tarafından ayrıştırma ilkelerinin yerine getirilmesi bağlamında herhangi bir olumsuz geri bildirim

bulunulmamış olması bir dağıtım ve perakende şirketlerinin rekabet karşıtı dışlayıcı davranışlarda bulunmadığı anlamına gelmemektedir.

- (797) Hukuki ayrıştırma bakımından değerlendirildiğinde, rekabet hukuku ayrıştırma kurallarının denetimini doğrudan yapmamakta, ancak ayrıştırma kurallarına aykırı hareket etmek suretiyle hakim durumun kötüye kullanmanın olup olmadığını araştırmaktadır. Bu çerçevede ayrıştırma kurallarına aykırılık aynı zamanda bir kötüye kullanmayı da kapsıyorsa, söz konusu davranış rekabet hukuku kapsamında incelemeye ve hatta yaptırıma tabi olabilecektir. Benzer şekilde ayrıştırma konusunda Kurum ne bir yasal mevzuatın mimarı ne de gözlemcisi rolünde bulunmaktadır. Bilakis Kurum, EPDK'nın bu alandaki öncül düzenlemelerinin önemini hatırd tutmuştur. Ancak bu durum ardıl nitelikte olan Kurul kararlarının göz ardı edilerek, bir sonraki öncül düzenlemelerin yürürlüğe sokulması neticesinde çözülmesi gibi bir sürece havale edilmesi için bir gerekçe oluşturmamaktadır. Ayrıca bir uygulamanın bir kanun kapsamında sorun teşkil etmemesi bir başka kanun kapsamında kanuna aykırılık taşımayacağı anlamında gelmemektedir. Dolayısıyla sektörel düzenleyici tarafından edimsel bir yükümlülük kapsamında getirilen uygulamalar dışında, yasaklanmamış hususların rekabet hukuku kapsamındaki sorumluluğu devam etmektedir.
- (798) Öte yandan EPDK'nın sektörel düzenleyici olarak elektrik piyasasındaki sorunları gidermek adına çok sayıda ve farklı düzenleme yapması son derece olağan bir durumdur. Dosya kapsamında, EPDK'nın düzenlemeleri karşısında GTŞ ve dağıtım şirketinin davranışlarının ne şekilde evrim geçirdiği gösterilmiş olup bu çerçevede EPDK tarafından yapılan düzenlemelerin her zaman tek başına yeterli olmayabileceği görülebilecektir.
- (799) Sonuç olarak EPDK ve Kurum müdahalelerinin piyasaların rekabetçi işlemesi yönünde ortak yönleri olmakla birlikte farklılaştığı alanlar da bulunmaktadır. Örneğin, rekabet hukuku ex-post müdahale kapsamında ahlaki tehlike çerçevesinde bulunan eylemlerle ilgilenmekte ve tıpkı ex-post müdahalelerin birçok öncül düzenlemenin ikamesi olmaması gibi öncül müdahaleler de duruma göre ardıl müdahalelerin yerini alamamaktadır. Bilakis bu iki düzenleme ve denetleme biçimi serbest bir piyasa işleyişi için birbirinin alternatifi değil tamamlayıcısı niteliğindedir ve doğrudan birini diğerinden yeğ tutmak isabetli bir bakış açısı sağlamayacaktır.
- (800) Serbestleşme bir süreci kapsamaktadır. Bu sürecin nasıl şekilleneceğini belirleyen kritik unsurlar sektörel düzenleyicinin atacağı adımların yanı sıra gerek piyasaya giriş yapan diğer tedarikçilerin rekabet etme güdüsü ve gücü ile piyasada hâkim durumdaki yerleşik operatörün piyasa yapısını etkileyebilecek nitelikteki tutum, davranış ve uygulamalarıdır. Dolayısıyla sürecin önemli bir girdisi olarak yerleşik operatörün ardıl nitelikteki davranış ve uygulamalarının rekabet hukuku bakımından değerlendirilmesi sağlıklı bir serbestleşme sürecinin vazgeçilmez bir koşuludur.

1.7.2.2. Usule İlişkin Savunmalar

- (801) Tedarikçiler ve tüketiciler ile yapılan görüşmelerde isimlerin gizlenmiş olmasının savunma hakkını kısıtladığı, serbest tüketiciler ile yapılan görüşmelerin tek sayfa olduğu ve fatura, sözleşme vb. delilin tutanaklara eklenmediği öne sürülmektedir. Bu kısımdaki bir diğer iddia ise serbest tüketicilerle yapılan görüşmelerde soruşturmaya konu olan teşebbüs lehine ifadeler dosya kapsamında yer verilmediği bunun ise teşebbüs hakkında olumsuz algıyı güçlendirdiğidir. Örnek olarak Belge 32'de dosya kapsamında olumsuz değerlendirme yapılmasına neden olan ifadeler daha fazla değer atfedildiği ileri sürülmektedir. Ayrıca görüşülen serbest tüketicilerin rakip tedarikçi tarafından yönlendirilmiş olma ihtimali bulunduğu da savunmada dile getirilmektedir.

- (802) CK AKDENİZ tarafından Kurum'a sunulan ve ödeme kanallarının sınırlandırılması uygulamasına 2016 Ağustos itibarıyla son verildiği ayrıca tarihsiz sözleşme ve/veya IA-02 Formu alınması uygulamasına yönelik gerekli tedbirlerin alındığına ilişkin beyanları içeren yazıların dosya kapsamında dikkate alınmadığı da belirtilmektedir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (803) Savunmanın değerlendirilmesinde ilk olarak piyasada faaliyet gösteren ve dosya kapsamında yer verilen diğer tedarikçilerin beyanlarının hiçbirinin doğrudan CK AKDENİZ ya da AKDENİZ EDAŞ'ın incelemeye konu eylem ve uygulamalarının nihai anlamda değerlendirilmesinde ne lehte ne aleyhte dayanak olarak kullanılmadığı ifade edilmelidir. Söz konusu teşebbüslerle, piyasada yer alan paydaşlar olarak görüşmeler yapılmış, piyasanın genel işleyişi başta olmak üzere bütüncül bir bakış açısı içeren bilgi talep edilmiş ve bu kapsamda dikkat çeken hususlar daha ayrıntılı olarak ayrıca irdelenmiştir. Diğer tedarikçilerin olumlu beyanlarının ihlal tespitinde kullanılacak bir ölçüt olmadığı dile getirilmelidir.
- (804) İfadelerine yer verilen müşteriler ise temelde soruşturma sürecinde elde edilen bilgi ve belgeler çerçevesinde rassal olarak seçilip görüşülen kişiler olup dayanaksız olduğu düşünülen görüşlerine zaten yer verilmemiştir. Diğer yandan söz konusu müşteriler, yerleşik tedarikçi ile sorun yaşama endişeleri nedeniyle gizlilik koşuluyla bu ifadeleri vermeyi kabul etmişlerdir.
- (805) Müşterilerden bazılarının konu hakkında bilgili ve bilinçli olduğu zaman zaman görülmüştür. Müşterilerden bazıları CK AKDENİZ lehine yorumda bulunurken bazıları da şikayetlerini dile getirmişlerdir. Dosyanın esas konusu diğer tedarikçilerin müşteriler nezdinde nedeni belli olmayan birtakım uygulama eksikliklerinin yarattığı olumsuzluklara yer vermek değildir. Dolayısıyla konuyla doğrudan ilgisi olmayan görüşlere dosyanın eklerinde yer verilmiş ancak karar metninde bizzat değinilmemiştir.
- (806) Lehe olan delillerin değerlendirilmesi bakımından, bahse konu Belge 32'de hem yönetim kademesinin müdahalede bulunduğuna değinilmiş hem de bu yönde bir uygulamanın olduğu ortaya konulmuştur.
- (807) Soruşturma sürecine ilişkin 4054 sayılı Kanun'da öngörülen prosedürde taraflara tanınan savunma hakları belirgin olup, taraflarca bu prosedürün dışında olacak şekilde soruşturma heyetine sunulan verilerin dikkate alınması bağlamında yapılan değerlendirmeler savunma hakkının kısıtlanması olarak kabul edilemeyecektir. Diğer tedarikçilerin soruşturma açıldıktan sonraki sürece dair yaşadıkları bazı olumsuzluklarda azalma olmasının takdir edilecek cezada bir indirim nedeni olmadığı değerlendirilmektedir. Kaldı ki ceza değerlendirmesi yapılırken söz konusu uygulamaların halihazırda devam ettiği şeklinde bir husus dikkate alınmamıştır.
- (808) Tüketici görüşmelerinde dile getirilen iddiaları destekleyecek delil bulunmaması kapsamında belirtmek gerekir ki, yapılan tüketici görüşmelerinde dile getirilen hususlar, dosya kapsamındaki bilgi, belge ve analizlerden çıkartılan sonuçları doğrular niteliktedir.

I.7.2.3. CK AKDENİZ, AKDENİZ EDAŞ ve AKDEN'in Tek Teşebbüs Olduğuna İlişkin Savunmalar

- (809) Dosyanın genelinde bahse konu üç şirketin "*tek bir şirketmiş gibi koordinasyon içinde hareket ederek elektrik tedarik pazarındaki rekabeti engellediği*"nin iddia edildiği öne sürülmektedir. Savunmada bu hususa dair, soruşturmaya konu şirketlerin tek teşebbüs olduğu, hukuki ayırıştırma ilkelerine dayanarak bu şirketlerin kendi içlerindeki/aralarındaki eylemlerin rekabet hukukuna konu edilemeyeceği öne sürülmektedir.

- (810) Savunmada, tek teşebbüs olmaları durumunun herhangi bir şekilde hukukun dolanılması üzerine inşa edilmediği, aksine rekabet hukukunun ve sektörel düzenlemelerin temel felsefesine ve prensiplerine dayalı bir şekilde oluşturulduğu, temel taleplerinin, teşebbüs kavramının şekli korumasından yararlanarak hâkim durumun kötüye kullanılması şeklinde bir yorum yoluyla bir anlamda rekabet hukukunun temel prensiplerini ve kavramlarını dolandırmaktan kaçınılması olduğu ifade edilmiştir.
- (811) İşbu soruşturmanın, piyasanın nasıl rekabetçi bir yapıda olması gerektiğine ilişkin “rekabet savunuculuğu” kapsamında bir sektör raporu ya da herhangi bir kamu kurumuna sunulan görüş yazısı değil; rekabet hukukunun temel prensipleri üzerine inşa edilmesi beklenen 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesinin uygulanmasına ilişkin bir süreç olduğu belirtilmiştir. Bu çerçevede, dağıtım şirketinin hukuki sorumluluğunu, dağıtım şirketinin sahipliği kriterine göre belirlemek yerine, elektrik piyasasındaki konumu ve görevi doğrultusunda elinin altındaki yetki ve imkanlarını ne şekilde gerçekleştirdiğine göre belirlemenin rekabetin korunması amacına doğrudan ve sağlıklı bir şekilde hizmet edeceği değerlendirilmesine katılmadıkları dile getirilmiştir. Kararda dağıtım şirketinin sorumluluğu belirlenirken, rekabet hukukunun temelini oluşturan kontrol ve teşebbüs kavramları göz ardı edilerek bunun yerine dağıtım şirketlerinin elektrik piyasasındaki konumu ve görevi doğrultusunda elinin altındaki yetki ve imkânlarının ön plana alındığı ileri sürülmüştür. Diğer bir ifadeyle rekabet hukuku kapsamında yapılacak bir değerlendirmede, rekabet hukuku kavramları ve prensipleri yerine EPDK tarafından düzenlenen lisans koşullarının belirleyici olarak esas alındığı, bu yaklaşımın elektrik piyasasının serbestleşmesi sürecinde yeknesaklıktan uzak, belirsiz ve kaotik bir rekabet hukuku uygulamasını beraberinde getireceği ifade edilmiştir.
- (812) Savunmada ayrıca, dağıtım özelleştirmeleri kapsamında Kayseri ve Civarı Elektrik Türk A.Ş., doğalgaz dağıtım şirketlerine rekabet hukukunun ne şekilde uygulanacağı ve CK AKDENİZ ile AKDENİZ EDAŞ’ın birleşmeye karar vermesi örnekleri verilerek bu yaklaşımın getireceği problemler ifade edilmiştir.
- (813) Savunmada, dosya kapsamında yer alan ihlal olarak değerlendirilen bilgi paylaşımı ve koordinasyon uygulamalarının teşebbüs kavramının şekli korumasından yararlanarak kötüye kullanma olarak tanımlanmamasının rekabet hukukunun doğasına aykırı olduğu tespitinin, CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ arasındaki “bilgi paylaşımı” ve “koordinasyon” davranışlarının, aslında 4054 sayılı Kanun’daki “teşebbüs” tanımının doğal bir neticesi olduğunu ortaya koyduğunu bu nedenle de tarafların anılan tanımın korumasından yararlanması gerektiği ileri sürülmüştür. Yine işin özüne odaklanılması ve hukuki boşluklardan yararlanılarak hukukun dolaşılması tespiti ile dosya da 4054 sayılı Kanun’daki teşebbüs tanımının aslında bir hukuki boşluk içerdiğinin ima edilmiş olduğu ileri sürülmektedir. Bunun sonucu olarak da kararda “teşebbüs kavramının şekli koruması” ve “hukuki boşluk” kavramları ile özetlenebilecek bu soruna teşebbüs kavramına yeni bir yorum getirerek çözüm bulunduğu belirtilmiştir. Ancak 4054 sayılı Kanun’da bir hukuki boşluk varsa, bunun doldurulmasının yolunun “işin özüne” odaklanarak “rekabetin korunması amacını” üstün tutmak ve dahası bunu yaparken 4054 sayılı Kanun’da açıkça tanımlanmış “teşebbüs” kavramının temel niteliklerini göz ardı etmek olmaması gerektiği, varsa boşluğun yasa da değişiklik ile yapılması gerektiği, ancak 4054 sayılı Kanun’da böyle bir boşluğun bulunmadığı, problemin 4054 sayılı Kanun kapsamı dışında kalan alanlara (rekabetin tesisi amacıyla) müdahale etme çabasıyla kaynaklandığı belirtilmiştir.

- (814) Dosya kapsamında 4054 sayılı Kanun'daki hâkim durumun kötüye kullanılmasına dair 6. maddeyi yeknesak uygulayabilmek için teşebbüs tanımına farklı bir yorum getirilmesinin kritik bir çelişki yarattığı belirtilmiştir. 4054 sayılı Kanun'daki teşebbüs tanımı, dosyada Kanun'un 4. maddesinde referans olarak kabul edilebilirken; bu tanıma, Kanun'un 6. maddesi açısından yeni bir yorum kazandırıldığı, ancak rekabet hukuku uygulamasının temel kavramı olan teşebbüs kavramının, yürütülen işlemin esasına ve 4054 sayılı Kanun'un hangi maddesinin uygulandığına bağlı olarak yorum yoluyla daraltılıp genişletilmesinin hukuka uygun bir yaklaşım olmadığı ifade edilmektedir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (815) İlgili savunma "*1.7.1.1. AKDENİZ EDAŞ Bünyesindeki Rekabete Duyarlı Bilgilerin CK AKDENİZ'in Erişimine Açılması ve AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlamasına İlişkin Yapılan Savunma*" başlıklı bölümde değerlendirilmiştir.

1.7.2.4. İlgili Ürün Pazarına İlişkin Savunmalar

- (816) Savunmada ilgili ürün pazarlarının belirlenmesinde tarife bazlı bir ayırımın benimsendiği bunun ise Komisyon'un ve Kurul'un 2010-2011 dönemindeki özelleştirme kararları ile çeliştiği iddia edilmektedir. Savunmada geçmiş Kurul kararları ve 2015 yılında elektrik piyasasına ilişkin Kurum tarafından yayımlanan Sektör Raporu'nda benimsenen ilgili pazar tanımının kararda terk edildiği, rekabet hukuku uygulamalarının öngörülebilirliği bakımından oldukça önemli olan bu hususa ilişkin hangi gerekçe ile içtihat değişikliğine ihtiyaç duyulduğu konusunda dosya kapsamında bir açıklama bulunmadığı ileri sürülmüştür.
- (817) Savunmada ilgili ürün pazarlarının dağıtım hizmetleri pazarı, serbest tüketici limitinin altındaki tüketicilere yönelik perakende elektrik satış pazarı, mesken müşterilerine yönelik perakende elektrik satış pazarı ve iletimden veya dağıtımdan bağlı orta ve büyük ölçekli tüketici, sanayi ve ticarethane müşterilerine yönelik perakende elektrik satış pazarı olarak belirlenmesi gerektiği öne sürülmektedir.
- (818) Savunmada ilgili pazarın belirlemede sayaç sayısına dayalı yapılan hesaplamaların yanıltıcı sonuçlar doğurabileceği ileri sürülmektedir. Ortalama tüketimin düşük olduğu mesken grubunda satış değeri üzerinden yapılan hesaplamalar yanında sayaç sayısına dayalı da hesaplama yapılarak teşebbüsün pazar gücünün ölçülebileceği, ancak ticarethane ve sanayi abone grubunda satış değerinin dikkate alınması gerektiği öne sürülmektedir. Bu bağlamda serbest tüketici hakkını kullanmayarak K1 portföyünde kalan tüketicilerin ilgili pazar analizinde dikkate alınmaması gerektiği iddia edilmektedir. Ticarethane ve endüstriyel tüketicilerin küçük, büyük/orta olmak üzere ölçeklerine göre ayrı pazar olarak tanımlanması ve bu ayırımın belirli bir tüketim eşiğine göre yapılması gerektiği iddia edilmektedir.

- (819) Savunmada, dosya kapsamında GTŞ'nin farklı kırılımların tümü bakımından dominant bir pozisyonda bulunduğu gerekçesiyle tüketim bazlı bir ayırma gerek olmadığı belirtilmiştir, ancak ilgili pazar tanımına ilişkin bu yaklaşımın rekabet hukuku prensipleri çerçevesinde hatalı olduğu ileri sürülmüştür. Rekabet hukuku uygulamaları kapsamında pazar tanımının yardımıyla pazar payları hesabı yapılırken, dosyada pazar payları yardımıyla pazar tanımlama yolunun tercih edildiği iddia edilmiştir. Kırılımlara ilişkin yaklaşımın sayaç sayısına göre yapıldığı için yöntem olarak da yanlış olduğu, özellikle büyük tüketimli tüketicilere ilişkin pazar payı hesaplamalarında ve pazar analizlerinde sayaç sayısına dayalı analizlerin yanlış ve yanıltıcı sonuçlar verdiği, 2015 yılına ait ticarethane grubuyla ilgili hesaplamaların tüketim oranları bakımından hazırlanması durumunda CK AKDENİZ'in payının büyük tüketicilerde azaldığı belirtilmiştir. Nitekim bu durumda 100 mWh üstü tüketim yapan tüketicilerde CK AKDENİZ'in payının (.....) olduğu, CK grubu bünyesinde bulunan Boğaziçi ve Çamlıbel dağıtım bölgeleri için de hesaplama yapıldığında özellikle büyük tüketicilerin daha yoğun olduğu Boğaziçi bölgesinde pazar yapısındaki farklılaşmaların daha açık bir şekilde ortaya çıktığı dile getirilmiştir. Kırılımlar bakımından gelişim incelendiğinde yüksek tüketim kırılımlarına doğru ilerlendikçe diğer tedarikçilerin pazar payının kayda değer bir şekilde büyüdüğü, 50-100 mWh kırılımında diğer tedarikçi-GTŞ pazar payı oranlarının başa baş hale geldiği, 100 mWh ve üzeri kırılımda diğer tedarikçinin bölgesel pazar payının 2015 yılında GTŞ'nin üzerine çıktığının görüldüğü ileri sürülmüştür. Dolayısıyla, sayaç sayısına dayalı değerlendirmenin, tüketim bazlı analizde farklılaşması ve ilgili pazarın "tüketim büyüklüğü" bazında segmente edilmesi gerektiği ifade edilmektedir.
- (820) 100.000 kWh/yıl üzeri tüketim yapan tüketicilerin farklı pazar olarak belirlenmesinin başlıca sebebinin, bu tüketicilere yönelik satış ve pazarlama kanallarının farklılaştığı ve büyük sanayi ve ticarethane tüketicilerinden oluşan bu tüketici grubuna yerel satış ağı kurma ihtiyacı olmaksızın Türkiye'de faaliyet gösteren tüm elektrik tedarikçilerinin benzer koşullarda satış yapabildikleri yönündeki tespitler olduğu öne sürülmüştür. Dolayısıyla, bu yönde yapılacak bir pazar tanımında büyük ölçekli tüketicilere ilişkin pazar bakımından da ilgili coğrafi pazarın kaçınılmaz bir şekilde ulusal olarak belirlenmesi gerektiği, bu durumda da GTŞ'lerin pazar payı hesaplamalarının da bölgesel bazda değil ulusal bazda yapılması gerektiği, bu durumda, söz konusu tanımlamanın hâkim durum analizinde farklılaşmaya yol açacağı ileri sürülmüştür.
- (821) Dosya kapsamında yer verilen marj hesaplamalarında YEKDEM maliyetlerinin dahil edilmediği ve çok zamanlı tarifelerin dikkate alındığı öne sürülmektedir. Bunlara ek olarak marj hesaplanırken sadece satış fiyatının değil maliyetin de hesaba katılması gerektiği beyan edilmiştir.
- (822) DGS'ye ilişkin analizlerde portföyünde sanayi abonesi olan tedarikçilerin DGS'den daha fazla fayda sağladığının söylenildiği ancak gerçekte DSG'den en çok fayda sağlayan tarafın portföyü en küçük olan katılımcılar olduğu öne sürülmektedir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (823) Dosya kapsamında pazar tanımlarında sadece sayaç sayıları baz alınmamıştır. İşbu soruşturma kapsamında hem tüketim hem de sayaç bazlı bir değerlendirme yapılmıştır. Sayaç sayısında pazar payı veya pazara ilişkin diğer analizlerin yapılması işbu soruşturmaya özgü değildir. Öyle ki Kurul'un 01.06.2016 tarih ve 16-19/308-137 sayılı kararında sayaç sayısına dayanan pazar analizleri yapılmıştır. Yine Kurum tarafından 19.01.2015 tarihinde yayımlanan Elektrik Toptan Satış ve Perakende Satış Sektör Araştırması'nda tedarikçilerin sahip oldukları sayaç sayısına dayanan analizler yapılmıştır¹⁸⁶. Ayrıca bir tedarikçinin sahip olduğu sayaç sayısının fazla olması ilgili tedarikçinin karşılaştığı tahsilat ve dengesizlik risklerini azaltmakta ve sahip olunan sayaçlar ilgili tedarikçi nezdinde birer sanal ağı¹⁸⁷ temsil etmektedir. Bunun yanında, dosyanın perakende elektrik piyasasındaki talep taraflı aksaklıklar ve bu aksaklıkların gerek AB gerek Türkiye'deki yansımalarının ele alındığı kısımlarda bu piyasalar bakımından referans etkisinin öneminden bahsedilmiştir. Bir tüketicinin tanış olduğu çevresindeki bireylerin hangi tedarikçiden alım yaptığı, tedarikçi değişikliğine gidip gitmediği hususlarının o tüketicinin tedarikçi değişikliği ve tedarikçi seçim kararları üzerinde kayda değer bir etkiye sahip olması anlamına gelen referans etkinin önemi, bu piyasalar bakımından sayaç bazlı pazar payını, pazar gücüne dair bir gösterge haline getirmektedir.
- (824) Sanayi ve ticarethane müşterilerinin aynı pazarda olması iddiası açısından; sanayi ve büyük ticarethaneler elektriği benzer şekilde algılamalarına ve yüksek fiyat hassasiyetine sahip olmalarına rağmen üç hususun bu iki grubu birbirinden ayırttığı tespit edilmiştir. İlk olarak sanayi tarifesi ticarethane tarifesine göre daha düşük belirlenmiş durumdadır. Bu durum sanayi müşterilerinin serbest piyasadaki elektrik alma dürtülerini azalmaktadır¹⁸⁸. Bu veri ile birlikte Grafik 12, 13, 14 ve 15 incelendiğinde sanayi müşterilerine yönelik marjın daraldığı görülmekte ve sanayi müşterilerine yapılacak tedarikin ticarethane müşterilerine kıyasla daha zor hale geldiği anlaşılmaktadır. İkinci husus ise, sanayi müşterisi tüketimini gün içinde kaydırabilme kapasitesine sahipken, ticarethanelerin böyle imkânlarının olmamasıdır. Son husus ise sanayi ve ticarethane müşterilerinin tüketim eğilimlerinin farklılaşmasıdır. Öyle ki, Grafik 16 ve 24 incelendiğinde sanayi ve ticarethane müşterilerinin en fazla ve en az elektrik tüketimi yaptıkları zaman dilimlerinin birbirinden farklı olduğu anlaşılmaktadır. Bu üç husus çerçevesinde, mevcut aşama ve piyasa yapısında sanayi ve büyük ticarethane müşterilerinin farklı pazarlarda oldukları değerlendirilmektedir.
- (825) Bunlara ek olarak homojen bir ürün olan elektrik teorik olarak ancak fiyat rekabetine konu olabilmektedir. Bu bağlamda aynı fiyata tabi olan müşteriler bakımından rekabet şartları birbirinden ciddi ölçüde farklılaşmamaktadır. Temelde aynı değışkene tabi olan ve alt kırımlarda da hakim durumda bulunmanın farklılık göstermemesi nedeniyle ticarethane müşterileri bakımından herhangi bir ayrıma gidilmesine gerek bulunmamaktadır. CK AKDENİZ'in payının tüketim limiti artıkça azaldığı görülmekle birlikte sahip olunan (.....)'lik pay ve Akdeniz elektrik bölgesinde faaliyet gösteren onlarca tedarikçinin sadece atomize yapıda olması çerçevesinde CK AKDENİZ'in tüketim bazında da hakim durumda olduğu değerlendirilmekte ve kırımlar arasında anlamlı bir fark oluşmuyor olması nedeniyle ticarethane grubu bakımından ayrı bir kırıma gidilmesine gerek bulunmamaktadır.

¹⁸⁶ Sayfa 33 ve 35.

¹⁸⁷ Sanal ağlar, bir teşebbüs tarafından sahip olunan sözleşmesel ilişkiler, mülkiyet hakları, kurallar, standartlar, tüketici bilgileri gibi kurumsal verilerin tümünü ifade etmektedir.

¹⁸⁸ Nitekim söz konusu durum ikinci yazılı savunmanın 172. paragrafında da ifade edilmiştir.

- (826) Düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedarik eden müşterilerin pazar analizinde dikkate alınmaması savunması açısından; müşterilerin düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedarik etmeye devam etmesinin piyasadan elektrik almanın karlı görülmemesinden veya ilgili müşterinin piyasadan elektrik alma konusunda yeterince bilince sahip olmamasından kaynaklanabildiği ifade edilmelidir. Tarafın ikinci yazılı savunmasının 174. paragrafında da belirtildiği üzere tarifeye %5 oranında bir zam yapıldığında düzenlenen tarifeden elektrik tedarik eden müşteriler piyasadan elektrik almaya başlayabilecektir. Tam da bu sebeple serbest tüketici limitini aşmış serbest tüketici hakkını kullanmayan tüketicilerle, bu hakkı kullanan müşterilerin müşteri grupları bazında aynı pazarda oldukları değerlendirilmektedir. İlgili tüketici sahip olduğu bilgi asimetrisini aşması durumunda piyasadan elektrik almayı tercih edebilecektir. Bu açıdan da serbest tüketici hakkını haiz ama bu hakkı kullanmayan tüketicilerle, bu hakkı kullanan tüketicilerin müşteri grupları bazında aynı pazarda oldukları tespit edilmiştir.
- (827) Piyasa fiyatları ile tarifeler kıyaslanırken çok zamanlı tarifelerin dikkate alındığı, ancak tek zamanlı tarifelerin dikkate alınması gerektiği ve YEKDEM maliyetinin yapılan hesaplamalarda dikkate alınmadığı iddiası temelsiz bulunmuştur. Zira Grafik 7 (sanayi), Grafik 8 (ticarethane) ve Grafik 9 (mesken) için tek zamanlı tarife ile YEKDEM maliyetini de içeren maliyetler karşılaştırılmıştır.
- (828) Pazar tanımının mesken, ticarethane ve sanayi ayırımına dayanmaması gerektiği iddiasında bulunulmuştur ancak mesken, ticarethane ve sanayi müşterilerinin tabi oldukları düzenlemeler, tarife avantajları, bu satış-pazarlama koşulları dikkate alındığında söz konusu müşteri gruplarının birbirinden önemli derecede farklılaştığı tespit edilmiştir. Hem arz hem de talep açısından birbirinden farklılaşan müşteri grupları için ayrı ilgili ürün pazarları tanımlanmasının makul ve geçerli olduğu değerlendirilmektedir.
- (829) Ticarethane grubunun kendi içinde küçük ve büyük ölçekli olarak ikiye bölünmesi gerekirken, böyle bir yaklaşımın benimsenmediği iddiası açısından; söz konusu tüketici gruplarının aynı tarifeye tabi olmaları nedeniyle ayrıca bir pazar tanımına gidilmesine gerek görülmemiştir.

1.7.2.5. AKDENİZ EDAŞ'ın Bünyesinde Bulunan Rekabete Duyarlı Bilgilerin CK AKDENİZ'in Erişimine Açılmasına İlişkin Savunmalar

- (830) Dosya kapsamında hukuki ayırıştırma kurallarının yetersizliğinin öne sürüldüğü ve mülkiyet ayırıştırmasının gerekliliğinin tartışma konusu yapıldığı, ancak hukuki ayırıştırma konusunun, sektörel düzenlemelerin ve dolayısıyla sektörel düzenleyicilerin görev ve sorumluluk alanında olduğu belirtilmiştir.
- (831) Üç şirketin rekabet hukuku açısından tek bir teşebbüs olduğu, teşebbüsün diğer teşebbüslerin sahip olmadığı bilgiye sahip olması konusunun sektörel düzenleyicinin müdahale alanında bulunan bir husus olduğu öne sürülmektedir. Dosya kapsamında tedarikçilere sunulması zorunlu sayılabilecek herhangi bir bilgi ya da verinin tedarikçi değişiklik sürecinde ya da bunun dışındaki bir aşamada erişime açılması konusunda, CK AKDENİZ ve diğer tedarikçiler arasında ayrımcılık yapıldığına ya da diğer tedarikçilerin söz konusu bilgiye erişiminde hız, kalite, prosedür ve benzeri konularda zorluk çıkarıldığına ilişkin herhangi bir tespit ya da iddianın olmadığı öne sürülmektedir. Bu noktada savunmanın temelini bilgi paylaşımı başlığı altında ortaya konulan iddiaların rekabet hukuku kapsamı dışında olduğu ve tamamen tüzel kişiliklere getirilen sınırlamalar çerçevesinde hukuki ayırıştırmanın ve dolayısıyla EPDK'nın görev alanında olduğuna ilişkin hususlar oluşturmaktadır. Bu hususlara ek olarak; 01.01.2016 tarihinden itibaren tam anlamıyla farklı sistem altyapısı kullanılması nedeniyle zaman zaman yaşanan bilgi paylaşımlarının münferit olduğu, K1-Diğer Tedarikçi, Diğer Tedarikçi -K1, K2- Diğer Tedarikçi, Diğer Tedarikçi -K2, K1-K2 ve K2-K1 geçişlerinin EPIAŞ sayesinde görülebildiği,

(.....) IP adresinde yer alan sunucunun, CK AKDENİZ'in K1 ve K2 portföyünde yer alan ve aylar itibarıyla diğer tedarikçilerin talep ettiği abonelerin takip edilerek, analizlerinin yapıldığı bir yazılım olduğu ileri sürülmüştür. Halihazırda bu verilerin EPIAŞ tarafından CK AKDENİZ'e tahsis edilmiş olan DGPYS kullanıcıları ile temin edilebildiği, söz konusu sistemin içeriğinin CK AKDENİZ'e sorulmuş olması durumunda dosya kapsamında yapılan tespitin rekabet hukuku kapsamında olmadığına ortaya konulabileceği, bu noktada bir personelin (F.B.) bilgisayarında görülen bir sisteme ilişkin ihlal tespitine varan çıkarımlar yapılmasının ve bu sistemin içeriğinin ve kullanım alanının ne olduğunun ayrıntılı olarak incelenmesine ihtiyaç duyulmamasının, bir anlamda soruşturma sürecinin başından itibaren ihlalin var olduğu ön kabulü çerçevesinde inceleme yapıldığının gösterdiği belirtilmiştir. CK AKDENİZ ile paylaşılan bilgilere benzer bilgilerin diğer tedarikçiler ile paylaşılmasının diğer tedarikçilerin faaliyeti için zorunlu olmadığı ve CK AKDENİZ'e verilen bilgilerin stratejik bilgiler olmadığı da öne sürülmüştür. Bu bağlamda söz konusu bilgilerin nasıl bir rekabet avantajı sağladığının anlaşılacağı, RWE ve OFEN'in piyasadan çıkıyor olması nedeniyle müşterilerinin listelendiği bilgilerin GTŞ ile paylaşılmasının dağıtım şirketi açısından mevzuattan kaynaklanan bir zorunluluk olması, tüketimlerin profillemeye ve tedarik planlama kapsamında kullanılabilmesi, bunların maliyetlerinin de toplam içinde küçük bir yer işgal ettiği ve geçmiş tüketimlerin bilinmesinin tüketimde yaşanacak sapmaların önlenmesinde işe yarayacağı ifade edilmiştir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (832) Bu başlıktaki savunmalardan ilk olarak teşebbüsün diğer teşebbüslerin sahip olmadığı bilgiye sahip olması konusunun sektörel düzenleyicinin müdahale alanında bulunan bir husus olduğu iddiası ele alınmıştır. Kurul, yapılan inceleme ve değerlendirmeler sonucunda tespit edilen rekabet karşıtı eylemleri 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesi kapsamında cezalandırabilmekte ve/veya aynı Kanun'un 9. maddesinin birinci fıkrası uyarınca ihlal olduğu tespit edilen hususların kaldırmasını talep edebilmektedir. Bu bağlamda ilgili düzenleyici otoriteye kanun yoluyla ve açıkça bir yetki tanınmadıkça¹⁸⁹, Kurul'un böyle bir müdahalede bulunamayacağına iddia edilmesinin yerinde olmadığı değerlendirilmektedir. Kaldı ki, tespit edilen rekabetçi aksaklıkların kaldırılmasına ilişkin olarak hem Kurul'un önceki kararlarından hem de AB mevzuatını takip etmekte olan üye ülke otorite kararlarından örnek bulmak mümkündür. Kurul'un 18.02.2009 tarih ve 09-07/128-39 tarihli kararında incelenen teşebbüslere yönelik;

“Tıbbi cihazların garanti sürelerinin bitiminden sonra, cihazları satın alan müşterilerin yazılı talepte bulunması veya bu yazılı talepleri müşterilerden alan teknik servislerin yazılı başvuruda bulunması durumunda, cihazlara ilişkin şifrelerin veya bu anlama gelecek her türlü dahili sistemin firmalar tarafından mücbir sebepler haricinde, çalışma günlerinde olmak kaydıyla, 24 (yirmidört) saat içerisinde ücretsiz olarak temin edilmesi...”

şeklinde bir yükümlülük getirmiştir. Öte yandan Fransız Rekabet Otoritesi'nin *GDF Suez* hakkında almış olduğu ara kararda; *GDF Suez*'in elinde bulunan çeşitli müşteri bilgilerinin rakip oyuncularla paylaşılmasına hükmetmiştir¹⁹⁰. Söz konusu kararlarda hem Kurul'un hem de Fransız Rekabet Otoritesi'nin mülkiyet hakkına dokunacak şekilde tedbirler getirebildiği görülmektedir. Bu bağlamda dosya kapsamında rakip tedarikçilere ait ayrıntılı bilgilerin AKDENİZ EDAŞ tarafından CK AKDENİZ ile paylaşılmasının ihlal olarak değerlendirilmesi Kurul'un yetki ve rekabet hukukunun etki alanında olduğu açıktır.

¹⁸⁹ 5411 sayılı Bankacılık Kanun'da birleşme ve devralmalara ilişkin getirilmiş olan istisna örneğinde olduğu gibi.

¹⁹⁰ GDF Suez hakkında yürütülen süreç uzlaştırma ile sona erdiğinden, öngörülen tedbir uzlaşma ile birlikte kaldırılmıştır.

- (833) 01.01.2016 tarihinden itibaren tam anlamıyla farklı sistem altyapısı kullanılması nedeniyle zaman zaman yaşanan dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması eyleminin münferit olduğu iddiası bakımından 01.01.2016 tarihinin milat alınması hakkaniyetli bir tutum olmayacaktır. Bu durumun temel sebebi 2014 yılında CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ hakkında yapılan önaraştırma sonucunda gönderilen görüşlerdir. Diğer bir ifadeyle EPDK tarafından 01.01.2016 yılına kadar belli hizmetlerin ortak kullanılmasına izin verilmişse de¹⁹¹, belirtilen tipteki dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması eyleminin rekabet karşıtı bir nitelikte olabileceği ilgili görüşte ifade edilmiştir. Ayrıca belli hizmetlerin ortak kullanılmasına ilişkin tanınan imkan dağıtım şirketinin "tekeline" bulunan bilgilerin yerleşik tedarik şirketiyle paylaşılmasını sağlamak için değil, aksine geçiş sürecinin gerçekçi bir zaman aralığında tamamlanması için getirilmiş bir esnekliktir. Eğer sadece bir kez rakip tedarikçi bilgilerinin CK AKDENİZ ile paylaşılması gibi bir durum söz konusu olsaydı, münferitlikten bahsedilebilecekken, dosya kapsamındaki belgelerden birçok kez anılan dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması eyleminin gerçekleştiği, bu noktada münferitlikten bahsedilemeyeceği ifade edilmelidir.
- (834) K1-Diğer Tedarikçi, Diğer Tedarikçi -K1, K2- Diğer Tedarikçi, Diğer Tedarikçi -K2, K1-K2 ve K2-K1 geçişlerinin EPIAŞ sayesinde piyasa katılımcıları tarafından görülebildiği iddiasında bulunulmakta ancak EPIAŞ'ın sağlamış olduğu yapı sayesinde herhangi bir piyasa katılımcısı kendi portföyüne gelen ve kendi portföyünden ayrılan tüketicilerin bilgilerini geçiş dönemine has olmak üzere görebilmektedir¹⁹². Ancak incelemelerde elde edilen ve 455-457. paragraflarda gösterilen belgelerden CK AKDENİZ ile alakası olmayan Diğer Tedarikçi- Diğer Tedarikçi geçişleri hakkında bilgi edinildiği görülmektedir.
- (835) F. B.'nin bilgisayarında tespit edilen, (.....) IP adresinden şirket bünyesindeki bir sisteme ulaşıldığı belirlenen ve CK AKDENİZ çalışanlarına diğer tedarikçilere geçmiş tüketicilerin sayısı, yıl bazındaki toplam tüketim miktarları gibi bilgileri takip edebilmesine imkân tanıyan sistem, açık bir şekilde dağıtım ve perakende şirketleri arasında stratejik nitelikli ve dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılmasını işleten bir sistemdir.
- (836) Rekabet uzmanlarının yürüttüğü inceleme, önaraştırma ve soruşturmalar sadece tahkikat amaçlı yapılmaktadır ve soruşturma süresince yapılan incelemeler, sektör paydaşlarıyla yapılan görüşmeler, bilgi alışverişleri ve her türlü analiz de bu tahkikatın bir parçasını oluşturmaktadır. Raportörlerin dosya süresince yürüttükleri pek çok sayıda inceleme, analiz ve muhakeme sonucunda değerlendirmelerini oluşturdukları her aşamada, konunun açık ve net olduğu kanaatine varmaları nedeniyle hakkında soruşturma yürütülen teşebbüslerden teyit almamaları onların herhangi bir ön kabul ile hareket ettikleri anlamına gelmemektedir. Kaldı ki dosya safahatında taraflara tanınan savunma hakları da taraflara istedikleri konuda argümanlarını sunma olanağı tanımaktadır.

¹⁹¹ Söz konusu düzenleme rakip tedarikçi bilgilerinin GTŞ ile paylaşılmasını öngörmemektedir.

¹⁹² Geçişin gerçekleştiği dönemi takip eden dönemlerde bir tedarikçi kendisinden ayrılan müşterinin güncel bilgilerini görememektedir.

- (837) CK AKDENİZ ile paylaşılan bilgilere benzer bilgilerin diğer tedarikçiler ile paylaşılmasının ilgili tedarikçilerin faaliyeti için zorunlu olmadığı ve CK AKDENİZ'e verilen bilgilerden nasıl bir rekabet avantajının sağlandığının anlaşılacağı iddiası da değerlendirilmelidir. Dağıtım şirketi tarafından perakende şirketine servis edilen söz konusu stratejik bilgilerin ne kadar rekabetçi dezavantaj yaratacağı öznel bir tartışmanın konusu olup sağlanacak avantaj bu bilgileri kullanacak olan teşebbüslerin kendi çabalarına da bağlıdır. Bununla birlikte, tüm piyasa katılımcılarına eşit mesafede olması gereken dağıtım şirketinin söz konusu stratejik bilgileri diğer tedarikçilerle paylaşma zorunluluğunun olmaması, dağıtım şirketinin bu bilgileri perakende şirketiyle paylaşmasını makul kılmamaktadır. Bu yöndeki bir bakış açısı, dikey bütünleşik yapı içinde faaliyet gösteren dağıtım şirketinin, sektörel düzenlemelerin doğrudan müdahalede bulunmadığı pek çok alanda keyfi ve rekabet karşıtı hareket etmesine neden olabilecektir. Nasıl ki hâkim durumda bulunan bir teşebbüsün sahip olduğu konumdan kaynaklı birtakım özel sorumlulukları varsa, dağıtım piyasasında faaliyet gösteren hâkim durumdaki dağıtım şirketinin de elektrik sektörünün kendine özgü özellikleri nedeniyle sahip olduğu özel sorumluluklar bulunmaktadır. Bu sorumluluklar arasında bilgi paylaşımı konusunda alt pazardaki tüm tedarik şirketlerine eşit mesafede olmak da yer almaktadır. Taraflarca savunmada dile getirilen, ihlal olarak değerlendirilen eylem ve uygulamanın tek teşebbüs olan dağıtım ve perakende şirketlerinin iç dinamiği olduğundan 4054 sayılı Kanun kapsamı dışında olduğu iddiası, söz konusu davranışların hâkim durumdaki teşebbüsün taşıdığı özel sorumluluk alanı ile örtüşmemektedir. Zira inceleme konusu vakanın özüne odaklanan rekabet hukuku bakımında işbu soruşturmada da kanunun amacının, aynı menfaat grubu tarafından kontrol edilen dağıtım ve perakende şirketleri arasındaki etkileşimin, teşebbüs iç dinamiği gerekçesiyle kapsam dışı olacağı değil, aksine biçimsel olarak tek teşebbüs altında faaliyet gösteren bu iki şirketin esasen fonksiyonel anlamda birbirinden bağımsız iki birim olarak faaliyet göstermesi gerekliliği ve bu minvalde rekabet karşıtı sonuçlara yol açan dağıtım şirketinin bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması ve dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması dahil her türlü rekabet karşıtı etkileşim ve uygulamalara tereddüt etmeden müdahale edilmesi olduğu ifade edilmelidir.
- (838) RWE ve OFEN'in piyasadan çıkıyor olması nedeniyle müşterilerinin listelendiği iddiası bakımından; söz konusu durum RWE ve OFEN açısından makul olsa da dağıtım ile perakende şirketi arasında yapılan bilgi akışında birçok müşterinin hangi tedarikçiden elektrik tedarik ettiği belirtilmektedir. Söz konusu durum Belge 9'un ekinde yer alan excel dosyalarından da görülebilecektir.
- (839) Bilgilerin GTŞ ile paylaşılmasının dağıtım şirketi açısından mevzuattan kaynaklanan bir zorunluluk olması iddia edilse de savunmada paylaşılan mevzuat hükmü çerçevesinde dağıtım şirketinin tüketicilerin tesisat numarası ve sayaç bilgilerini CK AKDENİZ ile paylaşmasını zorunlu kılmasının, farklı dönemlerde diğer tedarikçiler arasındaki geçişlerden CK AKDENİZ'in bilgilendirilmesini ve CK AKDENİZ'in ilgili müşterilerin tüketimlerine erişmesini açıklamadığı değerlendirilmektedir.

- (840) Tüketimlerin profileme ve tedarik planlama kapsamında kullanılabilceği, bunların maliyetlerinin de toplam içinde küçük bir yer işgal ettiği ve geçmiş tüketimlerin bilinmesinin tüketimde yaşanacak sapmaların önlenmesinde işe yaramayacağı iddiası bakımından savunmanın dokuzuncu tablosuna değinilmelidir. İlgili tabloda gösterilen analizin doğru kabul edilmesi durumunda profil maliyeti nedeniyle (.....), enerji tedariki ile ilgili olarak da (.....)'lik bir oran oluşacak ve toplam içinde söz konusu maliyetlerin düşük olduğu ileri sürülebilecektir. Ancak dosya kapsamında yer verilen tarife-maliyet karşılaştırmaları ve elektrik piyasasının düşük karlılıkla çalıştığı göz önünde bulundurulduğunda, teşebbüs tarafından önemsiz olarak addedilen oranların bile piyasadaki oyuncular için hayati hale gelebildiği değerlendirilmektedir. Ayrıca baz aktif yük maliyeti ile EPIAŞ-YEKDEM maliyetinin neredeyse tüm piyasa oyuncuları için benzer seyir izlediği düşünüldüğünde, önemsiz olarak görülen oranların tedarikçiler arası rekabette belirleyici bir etkiye sahip olabileceği belirtilmelidir.
- (841) Diğer yandan profileme sadece tüketicinin yıllık ve/veya aylık tüketimini dikkate almamakta, gün içindeki değişimleri de dikkate almaktadır. Daha uzun süreli tüketim verilerini esas alan çalışmaların ortalamayı daha iyi yansıtabileceği, bu anlamda tüketim profilinin iddia edildiği gibi önemsiz olmadığı değerlendirilmektedir.

1.7.2.6. AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlamasına İlişkin Savunmalar

- (842) Dosya kapsamında dağıtım şirketleri ile GTŞ'lerin aynı ekonomik bütünlük içinde olduğunun belirtildiği, bunun rekabet hukuku perspektifinden anlamının da söz konusu şirketlerin tek teşebbüs olduğu, bu kapsamda hâkim durumdaki teşebbüsün kendi içinde koordinasyon halinde olmasının kötüye kullanma olarak değerlendirilmesi gibi bir durumu ortaya çıkardığı dolayısıyla bu hususun EPDK mevzuatı çerçevesinde değerlendirmesi gerektiği belirtilmiştir.
- (843) Rekabet hukuku kapsamında asıl konunun, bir piyasanın dikey yapısı içinde değer zincirinin farklı halkalarında faaliyet gösteren hâkim durumdaki teşebbüsün piyasadaki davranışlarının "hakim durumun kötüye kullanılması" kapsamına girip girmediği olduğu, yıkıcı fiyat, seçici fiyat ya da fiyat sıkıştırması gibi fiyat stratejileri ortaya çıkmadığı sürece tek bir ekonomik bütünlük içerisinde bulunan teşebbüslere yönelik koordinasyon iddiasıyla 6. madde değerlendirmesi yapılmasının olanaksız olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ lehine maliyet avantajı sağlamanın rekabet hukuku kapsamında çapraz sübvansiyon olarak değerlendirilmesi gerektiği, çapraz sübvansiyonun da rekabet ihlali olarak değerlendirilemeyeceği belirtilmektedir.
- (844) Savunmada ayrıca AKDEN ile CK AKDENİZ arasında gerçekleştirilen protokollerden biri olan "Bakım Onarım Protokolü"nü bağlanti noktası sonrası oluşabilecek bakım ve onarımların bir kısmını kapsadığı ve sınırlandırılmış belirli hizmetleri içerdiği, söz konusu protokolün dağıtım şirketi tarafından verilen hizmetleri kapsamadığı, "Bakım Onarım Protokolü"nü, yüksek tüketimli özel trafolu müşterilerde, müşterilere ek bir hizmet sunabilmek için dağıtım şirketinin sorumluluk alanında olmayan ve Kuvvetli Akım Tesisleri Yönetmeliği'nin 60. maddesinde belirtilen işletme sorumlusunun yapması gereken tesislerin bakım ve onarımını içeren birtakım hizmetlerin yapılması amacıyla AKDEN ile CK AKDENİZ arasında imzalanan sözleşmeye istinaden AKDEN ile müşteri arasında yapılan bir protokol olduğu ve kötüye kullanma eyleminden bahsedilemeyeceği ifade edilmiştir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (845) CK AKDENİZ lehine maliyet avantajı sağlamanın rekabet hukuku kapsamında çapraz sübvansiyon olarak değerlendirilmesi gerektiği, çapraz sübvansiyonun da rekabet ihlali olarak değerlendirilemeyeceği iddiası bakımından; dosya kapsamında çapraz sübvansiyonun bizzat kendisinin 4054 sayılı Kanun kapsamında ihlal teşkil ettiğine dair bir sonuca ulaşılmamıştır. Nasıl ki ayırıştırma kurallarına aykırı hareket etmenin kendisi doğrudan bir rekabet ihlali niteliği taşımıyorsa çapraz sübvansiyon da doğrudan bir rekabet ihlali taşımamaktadır. Her iki durum da esasen işbu soruşturma kapsamında hâkim durumun kötüye kullanılmasının araçları olarak değerlendirilmektedir. Operasyonel giderlerinin finansmanı piyasa katılımcıları tarafından karşılanan hâkim durumdaki dağıtım şirketinin dikey bütünleşik yapı içinde bulunan, alt pazardaki GTŞ'ye doğrudan ve dolaylı olarak pazarlama ve satış başta olmak üzere tedarik şirketlerinin temel faaliyet alanı kapsamındaki hizmetleri, kendi esas faaliyetlerini yerine getirirken ve kendi kaynaklarını kullanarak sunması, fonksiyonel ayrışmanın dolaşılması suretiyle hâkim durumun kötüye kullanılması anlamına gelmektedir. Zira dağıtım şirketi sahip olduğu münhasır olanak ve yetkileri GTŞ lehine ve diğer tedarikçiler aleyhine kullanarak perakende satış pazarında rekabeti önemli ölçüde kısıtlamaktadır.
- (846) Yukarıda değinilen dışında çapraz sübvansiyona ilişkin ayrı bir değerlendirme yapmak yararlı olacaktır. Daha önce de ifade edildiği üzere çapraz sübvansiyonun tanımı üzerinde tam bir uzlaşma bulunmamaktadır¹⁹³. Mevcut tanımlar dikkate alındığında çapraz sübvansiyonun daha çok maliyet transferi olarak ele alındığı, bu durumun da çapraz sübvansiyonun yıkıcı fiyat gibi uygulamalarla birlikte rekabet ihlaline yol açabileceği şeklinde bir kaniya varılmasına neden olduğu anlaşılmaktadır. Ancak maliyet transferine yönelik yıkıcı fiyat karakteri bulunmayan yaklaşımlar da bulunmaktadır. Öyle ki, düzenlenmeyen piyasadaki karını mevcut fiyat seviyesini koruyarak artırmak isteyen şirket, düzenleme bulunmayan alandaki maliyetlerini, maliyet artışlarının düzenlenen fiyata zam olarak yansıyabilecek olan düzenlemeye tabi alana aktarabilmektedir¹⁹⁴. Bu bağlamda rekabete açık kısımdaki faaliyete, rekabete kapalı kısımdaki faaliyet çerçevesinde verilen desteğin rekabeti kısıtlayacak seviyede olması, söz konusu eylemin rekabet hukuku kapsamında ihlal olarak değerlendirilmesine yol açabilecektir.
- (847) AKDEN aracılığıyla verilen hizmetin müşterilerin özel trafolarına ilişkin oluşu ve AKDENİZ EDAŞ'ın sorumlu olduğu dağıtım şebekesiyle bir ilişkisinin olmadığı iddiası bakımından; hem CK AKDENİZ'in hem de AKDENİZ EDAŞ'ın AKDEN ile dağıtım hatlarının bakım ve onarımına ilişkin anlaşmaları bulunmaktadır. CK AKDENİZ tarafından alınacak hizmetin kendi trafoları olan müşterilere yönelik olduğu anlaşılrsa da, perakende satış hizmetinin bir yan faydası olarak müşteriye sunulan bu hizmetin AKDEN'in AKDENİZ EDAŞ'a verdiği benzer hizmetle ortaklaştırılabileceği ve bu yolla tıpkı dağıtım elemanlarının sözleşme alması veya K2 müşterilerine fatura bırakması gibi CK AKDENİZ lehine rekabetçi bir avantaj sağlayacak niteliktedir.
- (848) Ayrıca genel anlamda savunmanın AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlamanına ilişkin olan kısmı incelendiğinde, CK AKDENİZ'in, kendisi ile AKDENİZ EDAŞ arasında olan doğrudan ve dolaylı etkileşimin bulunduğunu kabul ettiği görülmektedir.

¹⁹³ Hancher&Buendia Sierra, 1998

¹⁹⁴ Fjell, 2001, A Cross-subsidy classification framework, Journal of Public Policy

I.7.2.7. CK AKDENİZ'in Portföye Dahil Etme, Portföyde Bulunma ve Portföyden Ayrılma Aşamalarındaki Davranışlarına İlişkin Savunmalar

- (849) CK AKDENİZ'in serbest tüketici portföyünde gerçekleşen artışların serbestleşme sürecinin gelişimiyle doğru orantılı olduğu, yeni limitlerin her yılın 1 Ocak tarihine kadar EPDK tarafından belirleniyor olmasından dolayı da en fazla Şubat aylarında müşteri sayısında artış yaşandığı belirtilmiştir. Birtakım rasyonel olmayan varsayımlara dayanarak CK AKDENİZ portföyünde gerçekleşen artışların izah edilemez olarak değerlendirilmesinin doğru bir yaklaşım olmadığı, tüketicilerin birçok kanaldan tedarikçi değiştirebildiği, (.....) adet satış kanalı ile müşterilere hizmet verildiği ve serbest tüketici olma hakkı ile ilgili bilgilendirme yapılarak bu haktan yararlanmak isteyenlerle ikili anlaşma imzalandığı ifade edilmiştir. Ayrıca (.....) adet personelle hem sahada hem ofiste satış işlemlerinin yürütüldüğü, sözleşmesiz serbest tüketici yapıldığı ön yargısının, bazı münferit olaylara ilişkin yazışmalar ve yerinde incelemede elde edilen excel dosyaları ile desteklenmeye çalışıldığı belirtilmiştir.
- (850) Örnek olarak Belge 33'te, sekiz adet tüketicinin sözleşmesiz portföye aktarıldığının ifade edildiği, söz konusu belgeden de görüleceği üzere, mükerrer talep durumuna düşmüş sekiz tüketicinin sözleşmelerinin arşive teslim edilmemesi nedeniyle merkez arşivde yer olmadığını, yani bu e-postada söz konusu sekiz tüketicinin sözleşmelerinin olmadığını değil, sözleşmelerinin merkez arşive teslim edilmediğinin belirtildiği savunması yapılmıştır.
- (851) Yine Belge 52'ye dayanılarak iki adet tüketicinin sözleşmesiz portföye aktarıldığının ifade edildiği, belgede üç adet müşteri ile ilgili durum değerlendirildiği, müşterilerden birinin sözleşmesinin bulunması için arşiv taramasının devam ettiği, diğer iki sözleşmeye de ulaşılamadığının ifade edildiği, devam eden yazışmalarda formu bulunamayan (aynı zamanda sözleşmenin bulunmadığına işaret etmektedir) müşterilere yönelik talebin pasife alınması gerektiğinin ifade edildiği, talebi pasife alınan müşterinin K1 portföyünde bırakıldığı ya da diğer tedarikçinin talebi doğrultusunda o tedarikçinin portföyüne aktarıldığı, buradaki sürecin de esas itibarıyla piyasada zaman zaman ortaya çıkan mükerrer talep süreçlerinde ortaya çıkan problemlerden biri olduğu, bu durumun temel sebebinin arşivleme çalışmalarından kaynaklanan birtakım sıkıntılar olduğu, dolayısıyla, yazışmalarda söz edilen problemin genellikle sözleşmenin olmaması değil, bulunamaması olduğu, bu ve benzeri münferit olayların, tüketicilerin sözleşmesiz portföye alındığına ilişkin delil olarak kullanılmaması gerektiği belirtilmiştir.
- (852) Yine, D. Y.'nin bilgisayarından elde edilen "*Acil Sözleşme hk*" başlıklı e-postada da sözleşmelerin bulunmamasına ilişkin ifadelerin, genellikle, arşiv taraması esnasında ya da mükerrer talep gibi kısa süre içinde sözleşmenin bulunması gerekirken bulunmadığı durumlarda personel arasında bulunamayan sözleşmeye ilişkin sorgulama amaçlı yapılan yazışmalar olduğu belirtilmiştir.
- (853) Belge 14'ün ekinde bulunan "*eşleştirme sonuçları_2016-05-2722*" adlı excel dosyası, Y.S.'nin bilgisayarından alınan "*Sözleşme*" adlı excel dosyası, O. K. Ö. tarafından gönderilen "*Rapor-20062016072032*" başlıklı e-posta ekindeki "*Rapor-20062016072032*" adlı excel dosyası, Muratpaşa şubesinde elde edilen "*eşleştirme sonuçları 2016-05-2721_05*" adlı excel dosyasının da dijital arşiv taraması kapsamında yapılan çalışmalar olduğu, sözleşmelerin fiili olarak bulunup bulunmadığına ilişkin bir gösterge niteliği taşımadığı, merkezde yapılan söz konusu dijital arşiv çalışması sırasında dijital arşivde bulunmadığı belirtilen bir sözleşmenin halen işletmede olması ya da merkeze gelmiş olmakla birlikte henüz taranmamış olmasının mümkün olduğu ifade edilmiştir.

- (854) Belge 28'de 2M'ye geçecek olan (.....) isimli müşteriye cayma bedeli çıkarıldığı, ancak müşterinin cayma bedeli içeren bir sözleşmesinin söz konusu olmadığı iddiasına istinaden cayma bedeli faturasının iptal edildiğine ilişkin "*Cayma bedeli iptali hk.*" konulu e-posta yazışmalarının, sözleşmesiz müşteri olduğu yönünde yorumlandığı, ancak aynı yazışma silsilesi içinde anılan müşteriye çıkarılan cayma bedeli faturasının iptal edilmesine dair iç yazışmaya verilen cevapta, söz konusu müşteri ile 01.01.2016 tarihinde yenileme sözleşmesi alındığı belirtilerek sözleşmesinin olmadığı iddiasının dayanağının sorgulandığı ifade edilmektedir. Öte yandan yazışmalarda dikkatten kaçmaması gereken diğer bir hususun, açık bir şekilde sözleşmesi olduğu halde ilgili personel tarafından o andaki zaman diliminde sözleşmesi bir şekilde bulunamayan bu müşterinin cayma bedelinin şirket tarafından iptal edildiği, bunun da şirketin iyi niyetli bir yaklaşım içinde bulunduğunu gösterdiği belirtilmiştir.
- (855) Soruşturma sürecinde (.....) ve (.....) ile yapılan görüşme tutanaklarının yer aldığı belge numaralarına¹⁹⁵ atıfla müşterilerin tedarikçi değişikliği sonrası kendilerinden cayma bedeli istenmesi nedeniyle CK AKDENİZ'den sözleşmelerini talep ettikleri, ancak sözleşmelerin kendilerine verilmediğinin iddia edildiği, belge ve tutanak üzerinde karartma yapılmamış olması halinde her bir müşteriyle ilgili gerçek durumun araştırılması mümkün olmakla birlikte, müşterilerin sözleşmelerine talep anında ulaşılamamış olmasının şirketin sözleşmesiz satış yaptığı iddiasına dayanak olamayacağı ifade edilmiştir.
- (856) Savunmada serbest tüketici limitinin düşürüldüğü dönemlerin hemen akabinde serbest tüketici portföyünün daha yüksek oranda büyümesinin doğal olduğu, yılın ilk aylarında yer alan yüksek geçiş rakamlarına ilişkin olarak, bunun "kaynak kısıtı" nedeniyle mümkün olamayacağı yönündeki dosya kapsamında yer alan yaklaşımın herhangi bir nesnel değerlendirmeye dayanmadığı belirtilmiştir. Bölgelerindeki serbest tüketici satışlarının daha büyük kısmının müşteri hizmet merkezlerindeki "inbound" satışlardan oluştuğu, ancak dosya kapsamında inbound satışlarının portföy büyümesindeki etkisinin göz ardı edildiği ifade edilmiş ve 01.01.2016-01.10.2017 tarihleri arasında ay bazında müşteri hizmet merkezlerine fatura ödemek amacıyla gelen tüm müşterilerin sayısı ve müşteriler içerisinde K2 hakkı olan dolayısıyla "potansiyel satış" adayı olarak müşteri hizmet yetkilileri ile temasa geçmiş olan serbest tüketici sayılarına yer verilmiştir. Dosya kapsamında gerçekçi bulunmayan satış hacimlerinin, diğer satış kanalları dikkate alınmasa bile yalnızca müşteri hizmet merkezi satışlarıyla büyük ölçüde açıklanabileceği ifade edilmiştir. Ayrıca müşteri hizmet merkezlerinin doğrudan temasla hizmet verdiği 300 bini aşan müşterinin bulunduğu, bu noktaların bu denli yüksek sayıda müşteriye hizmet veriyor olmasının, dosya kapsamındaki değerlendirmeyi boşa çıkardığı ileri sürülmüştür.

¹⁹⁵ Tarafa gönderilen belgelerde müşteri isimleri karartılmış olup sadece belge numarası ve tutanağın içeriği yer almaktadır.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (857) İlgili savunmalara yönelik yapılan değerlendirmede ilk olarak tüketici limitinin düşmesine paralel olarak portföye eklenen tüketici sayılarında artış olmasının normal olduğu ve CK AKDENİZ'in birçok satış kanalının olduğu, satışın sadece kapı kapı dolaşılıp yapıldığının düşünülmesinin yanlış olduğu iddiası incelenmiştir. Habersiz/sözleşmesiz portföye dahil etme durumunun CK AKDENİZ'in portföyündeki artışın tamamına ilişkin olduğuna yönelik bir iddia dosya kapsamında bulunmamaktadır. Habersiz/sözleşmesiz portföye dahil etmenin diğer eylemlerle birlikte CK AKDENİZ portföyündeki artışı açıkladığı ifade edilmektedir. Ayrıca bir serbest tüketici adayıyla ikili anlaşma imzalanması, mevzuatın getirdiği yükümlülükler doğrultusunda açıklık, anlaşılabilirlik ve şeffaflık kriterlerine azami özen gösterilmesini gerektirmesi nedeniyle, ikili anlaşmaların bağitlanması önemli bir çaba ve zaman gerektirmektedir. Dolayısıyla savunmada belirtilen (.....) personelin dahi incelenen dönem içinde belli aylardaki yüksek artışları karşılamaya yetmeyeceği değerlendirilmektedir. Serbest tüketici limitinin düşmesiyle orantılı olarak portföye katılan serbest tüketici sayısındaki söz konusu artışların makul olduğu önermesi, bir teşebbüsün bu alana ayırabildiği kaynak kısıtı nedeniyle doğrudan kabul edilebilecek bir gerekçe değildir.
- (858) CK AKDENİZ'in satışlarını ağırlıklı olarak "inbound" kanalından yaptığı görülmektedir. Ancak K1 ve K2 sözleşmelerinin bir arada alınması, ödeme kanallarının kapatılması ve limit altı müşterilerden ileriye dönük sözleşme alınması gibi uygulamaların "inbound" kanalında yapılması, CK portföyünün "inbound" kanallarla büyümesi ancak rekabete aykırı şekilde büyümesi anlamını taşımaktadır.
- (859) Sözleşmelerin bulunamamasının sözleşmelerin hiç olmamasından değil, sözleşmelerin sisteme taranmamasından da kaynaklanabileceği, operasyonun büyüklüğü dikkate alındığında bu tip hataların söz konusu olabileceği, münferit olayların genel politika gibi yorumlanmasının yanlış olduğu ve yapılan müşteri görüşmelerinde müşterilerin isminin karartılmasının müşterilerin durumlarının kontrol edilmesine engel olduğu iddiası bakımında şunlar dile getirilmelidir. Dosya kapsamında tespit edildiği üzere en az 3.650 adet müşterinin sözleşmesinin bulunamaması söz konusudur. Anılan sayının münferit olarak nitelendirilmesinin mümkün değildir. Ayrıca birtakım müşterilerin durumlarına ilişkin açıklamalar getirilmekle birlikte, geri kalan binlerce müşterinin sözleşmelerine ilişkin herhangi bir açıklama savunmada paylaşılmamaktadır.
- (860) Ayrıca sözleşmesiz bir şekilde CK AKDENİZ'in portföyünde bulunduğu ifade edilen müşterilerin sayısının CK AKDENİZ'in kendi portföyüyle değil, rakip şirketlerin sahip olduğu müşteri portföyü ile kıyaslanması gerekmektedir. Bu bağlamda sözleşmesi bulunmayan müşterilerin toplamı Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde CK AKDENİZ'den sonra ikinci oyuncu konumunda olabilecek bir büyüklüğe sahiptir, bu anlamda bu uygulamanın etkisinin de önemli ölçüde rekabet karşıtı olduğu ortadadır.

1.7.2.8. CK AKDENİZ'in Tüketicilerden PSS İle İkili Anlaşmaları Bir Arada Almasına İlişkin Savunmalar

- (861) Savunmada 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında bir teşebbüsün davranışının kötüye kullanma sayılması için, söz konusu uygulamada teşebbüsün niyetinin ve uygulamanın etkisinin ortaya konulması ve varsa teşebbüsün haklı gerekçelerinin irdelenmesi gerektiği belirtilmiştir.

- (862) Limiti aşması şartıyla CK AKDENİZ ile ikili anlaşma yapmayı kabul eden tüketicilerle de ikili anlaşma yapılmasının söz konusu olduğu, bu işlem ile birlikte, söz konusu tüketicinin serbest tüketici limitini geçerek serbest tüketici statüsüne geçmesiyle birlikte şirket tarafından serbest tüketici portföyüne geçirilmesinin sağlandığı, serbest tüketici limitinin açıklandığı Ocak aylarında daha önceden sözleşmesi olan tüketicilerin K2 portföyüne hızlı ve etkin bir şekilde geçirildiği, dolayısıyla, PSS yanında ikili anlaşmanın da alınması, tüketicinin serbest tüketici statüsüne geçmesi bakımından da, şirket bakımından da etkinlik sağlayan ve zaman kaybını önleyen bir uygulama olduğu, bu uygulamadaki niyetin diğer tedarikçilerin pazara girişini zorlaştırmak olmadığı ifade edilmiştir.
- (863) İlk defa abonelik başvurusu yapan ve dolayısıyla K1 portföyüne yeni giren tüketicilerle diğer tedarikçilerin de ikili anlaşma yapmasının önünde bir engel bulunmadığı iddia edilmektedir. Ancak GTŞ'nin diğer tedarikçilere göre tüketici gözünde güvenilirlik problemi yaşamadığından daha avantajlı konumda bulunduğu fakat bu avantajın kötüye kullanmadan değil yerleşik olma, müşteri ile daha sık temas kurma, güvenilirlik, bilinirlik gibi faktörlerden kaynaklandığı ileri sürülmektedir. Dolayısıyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında yapılacak kötüye kullanma değerlendirmesinde, GTŞ'nin K1 yanında K2 sözleşmesi de alıyor/alabiliyor olmasının değil, bu kapsamda aldığı sözleşmelerle serbestleşme sürecinde diğer tedarikçilerin faaliyetlerini zorlaştırıp zorlaştırmadığı hususunun önem kazandığı belirtilmiştir.
- (864) Meskenlerle ilgili olarak TKHK ve sair mevzuatla getirilen korumalar kapsamında, K1 için gelen aboneden aynı zamanda K2 sözleşmesi alındığı durumlarda, diğer tedarikçinin serbest tüketicilere erişiminin engellenmediği öne sürülmektedir. Ticarethanelere yapılan satışlar bakımından ise yapılan sözleşme kapsamında cayma bedelinin söz konusu olması için tüketici tarafından sözleşmenin imzalanmış olmasının değil, fiili olarak bu sözleşme kapsamında elektrik alımının başlamış olmasının gerektiği, dolayısıyla henüz ikili anlaşma kapsamında fiili olarak elektrik alımına başlamamış olan K1 kapsamındaki ticarethanelerin de herhangi bir engelle karşılaşmaksızın diğer tedarikçi ile sözleşme yaparak K1 portföyünden diğer tedarikçi portföyüne geçmelerinin mümkün olduğu ifade edilmektedir.
- (865) Ayrıca söz konusu ikili anlaşmaların ne kadar engelleyici olduğunun anlaşılabilmesi için, GTŞ tarafından kaç adet bu şekilde anlaşma yapıldığının değil, bu şekilde yapılan anlaşmalardan kaç tane sebebiyle diğer tedarikçilerin tüketiciye erişiminin ve ikili anlaşma yapılmasının engellendiğinin ortaya konulması gerektiği belirtilmiştir.
- (866) Savunmada, K1 tüketicisinden aynı zamanda K2 anlaşması alınması durumunda tüketicilerin diğer tedarikçilere kapanması durumunun söz konusu olmadığı gibi, ileride serbest tüketici hakkını elde edeceği bilgisi olmayan tüketicinin bir anlamda bilinç sahibi olmasını sağlayan bir etkisinin olduğu söylenmektedir. Öte yandan 04.08.2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren THY'nin 20. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde yapılan değişiklikle, *"bir önceki takvim yılında veya içinde bulunulan yılda, serbest tüketici limitini aşan miktarda elektrik tüketilen kullanım yerinin kullanım hakkına sahip ya da kullanım hakkını edinen tüketiciler"* serbest tüketici hakkını elde ettikleri için aboneliğin değişmesi durumlarında K1 sözleşmesinin yanı sıra yeni kullanıcıyla ikili anlaşma yapılmasında herhangi bir sakınca bulunmadığı savunulmaktadır. 2014 yılında gerçekleştirilen önaraştırma sürecinde PSS ile ikili anlaşmanın bir arada alınmasına hassas bir şekilde yer verilmesinin, mezkur soruşturma sürecinde benzer konuya ilişkin katı bir yaklaşıma sahip olunması sonucunu doğurduğu ifade edilmiştir.
- (867) Öte yandan Kurum'un kaygıları dikkate alınarak, Ağustos 2016 tarihinden itibaren serbest tüketici hakkı bulunmayan tüketicilerden hem K1 hem K2 sözleşmesi alınması uygulamasının sonlandırıldığı da belirtilmiştir.

- (868) Savunmada tüketicilerden PSS ile ikili anlaşmaları bir arada alması ile ilgili olarak; gerçekleşen bir etki analizi değil muhtemel etki analizi yapıldığı, yapılmış olan bu tespitler çerçevesinde tüketicilerin doğrudan zarar gördüğünün veya mağdur olduğunun ya da tedarikçi değişikliklerinin somut bir şekilde engellenmiş olduğunun ortaya konulmadığı ifade edilmiştir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (869) İlgili savunmaya ilişkin yapılan değerlendirmede ilk olarak hakim durumun kötüye kullanılmasında etki kadar niyetin de önemli olduğu ve hem K1 hem K2 sözleşmelerinin imzalatılmasında pazar kapama gibi bir niyet bulunmadığı iddiası ele alınmıştır. Kurul kararları incelendiğinde davranış sonucunda oluşan veya oluşması muhtemel etkinin ihlal tespitini etkilediği görülmektedir. Bu kapsamda CK AKDENİZ'in K1 ve K2 sözleşmelerini bir arada almasının pazarı kapama gibi bir niyeti bulunmasa da, pazarı kapatıcı bir etki yaratması muhtemeldir. Ayrıca hakim durumda bulunan şirketin özel sorumluluğunun bulunduğu da akılda tutulmalıdır. Diğer yandan, dosya kapsamında soruşturma yürütülen tarafların rakiplerine pazarı kapama niyetine ilişkin olarak ayrıntılı değerlendirmelere de yer verilmiştir. Uygulamanın mesken ve küçük ölçekli tüketicilere yönelik olduğu ve bu grubun diğer tedarikçilerin ilgi alanına dahi girmedikleri iddiası bakımından; küçük ölçekli müşterilere yönelik diğer tedarikçilerin pazarın bu kısmına ilgilerinin olmamasının bu davranış için kabul edilemeyeceği izahtan varestedir. Öyle ki, söz konusu uygulamayla diğer tedarikçiler bakımından potansiyel olarak açık olan bir kanalın büyük ölçüde kapanması durumu ortaya çıkmaktadır.
- (870) Mesken tüketicileri açısından TKHK'nın varlığının, ticarethaneler bakımından ise elektrik tedarikinin fiilen başlamamasının, iki sözleşmenin bir arada alındığı tüketicilerin başka tedarikçilere geçme konusunda herhangi bir sorun yaşamasını önleyeceği, bu bağlamda pazarın kapanmasından bahsedilemeyeceği iddiası hakkında; dosya kapsamında tüketicilerin yaşadıkları psikolojik engeller, karşılaştıkları işlem maliyetleri ve iki sözleşmenin bir arada alınmasının sonuçlarının neler olabileceği konusunda ayrıntılı açıklamalara yer verilmektedir.
- (871) THY'nin 20. maddesi kapsamında K1 ve K2 sözleşmelerinin bir arada alınmasında bir sakınca bulunmadığı iddiası da bulunmaktadır. Ancak daha önce de ifade edildiği üzere sektörel regülasyon kapsamında ihlal olarak nitelendirilen her olgu rekabet hukuku kapsamında da ihlal olarak nitelendirilemeyeceği gibi sektörel regülasyon ile uyumlu her eylem ve davranışın da rekabet hukuku ile uyumlu olduğunun varsayılması yanlıştır. Öte yandan THY'nin 20. maddesinde yer alan hüküm oldukça özellikli bir duruma işaret etmekte, bu bağlamda CK AKDENİZ'e ait müşteri merkezlerinde yapılan incelemeler sonucunda onlarcası fiziki olarak teslim alınan ve çok daha fazlasının varlığı tespit edilen birlikte sözleşmelerin (K1 ve K2), THY'nin 20. maddesinde vurgulanan durum ile açıklanmasının mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.
- (872) 2014 yılında gerçekleştirilen önaraştırma sürecinde PSS ile ikili anlaşmanın bir arada alınmasına hassas bir şekilde yer verilmesinin, mezkur soruşturma sürecinde benzer konuya ilişkin katı bir yaklaşıma sahip olunması sonucunu doğurduğu iddiası bakımından; dosya kapsamında bu eyleme yönelik bir değerlendirme yapılmasının nedeni, 2014 yılında yapılan önaraştırma sürecinin ardından söz konusu teşebbüse gönderilen yazılarda yer alan hususlardan biri olması değildir. Zira söz konusu uygulamalar, bahse konu görüş yazılarında yer verilmemiş olsaydı dahi 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi bakımından aynı derecede sorun oluşturmaktadır. Bahse konu görüş yazısının belirtilmesinin nedeni, 2014 yılında kendilerine kaçınılması gerektiği belirtilen bir davranışın uygulanmaya devam ettiğinin vurgulanmasıdır.

- (873) Bu noktada belirtilmelidir ki müşteri merkezlerine gelerek işlem yapan müşteriler, işbu karar kapsamında ayrıntılı olarak tartışılmış olan talep aksaklıklarına sahiptir. Bu sebeple ilgili müşterilerin yanıltılmaları oldukça kolay olacaktır. Yine söz konusu müşterilerin ağırlıklı olarak küçük ölçekli olması nedeniyle hem PSS hem de ikili anlaşma imzalayan müşterilerin CK AKDENİZ'in portföyüne geçmesi ve bu anlamda rakip tedarikçilerin erişiminin zorlaşması uzun vadede kendisini gösterebilecek bir olgudur.
- (874) Öncelikle yukarıdaki bölümlerde elektrik piyasası bakımından geçerli olan talep taraflı aksaklıklara değinilmiş ve tüketicilerden hem PSS hem ikili anlaşma alınmasının bu aksaklıklar doğrultusunda pazarı kapayıcı etkileri etraflıca açıklanmıştır. Tüketicilerin bu uygulama nedeniyle sadece doğrudan zarar görmesi veya mağdur olması koşulunun aranması, diğer bir deyişle bu kapsamdaki tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerinin somut bir şekilde engellenmiş olması koşulunun aranması, inceleme konusu uygulamaların rekabet karşıtı etkilerinin kapsamını göz ardı etmek anlamına gelecektir. Öte yandan, söz konusu uygulamaya ilişkin bir etki analizi yürütülmediğine ilişkin eleştiriye katılmak mümkün değildir. Zira söz konusu uygulama esasen talep taraflı aksaklıkların etkisini şiddetli bir şekilde pekiştirmesi nedeniyle zaten düşük olan tüketicilerin tedarikçiler arasındaki mobilitesini baştan kilitleyen bir etkiye sahiptir. Bu anlamda söz konusu uygulamanın güncel etkisini hesap edebilmenin gerçekçi bir yöntemi olmadığı ifade edilmelidir. Savunmada öne sürülen argümanların aksine inceleme konusu bu uygulamanın doğrudan rekabeti kısıtlayıcı bir etkiye sahip olduğu dosya kapsamında ayrıntılıca ortaya konulmuştur.

1.7.2.9. Ödeme Kanallarının Kapatılması Yoluyla CK AKDENİZ İle İkili Anlaşma İmzalatılmasına İlişkin Savunmalar

- (875) Elektrik Piyasası Yönetmeliği'nin 12. maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan hüküm gereği şirketin, müşterilere herhangi bir bedel ödetmeksizin, fatura ödeme işlemlerini kolaylıkla gerçekleştirebilecekleri ödeme kanallarını sağlamış olduğu, ödeme kanallarının bazı fırsatçılar tarafından yapılan uygulamalarla zaman zaman müşteri mağduriyetine sebep olduğu, tahsilat altyapısının doğrudan veya dolaylı olarak (*izinsiz/korsan fatura ödeme noktaları olan*) üçüncü kişilerle paylaşılması suretiyle tahsilat yapılması işlemine izin verildiği ve bu işlem esnasında işlem ücreti adı altında abonelerden tahsilat bedeli talep edildiği belirtilmiştir. Mevzuata aykırılık teşkil eden ve çoğu zaman abonelerin mağduriyetine neden olan bu yapının engellenebilmesi amacıyla zaman zaman bazı bankalarla olan veri paylaşımında düzenlemeler ve kısıtlamalar yapıldığı, tüm bu çabalara rağmen aracılık işlemlerine devam edildiği tespit edilen bazı banka ve PTT şubeleri ile bazı dönemlerde veri paylaşımının kısıtlanmaya devam edildiği, bu dönemlerde anlaşmalı olunan diğer ödeme noktalarından ve şubelerden ödeme hizmetleri verildiği dile getirilmektedir.

- (876) Söz konusu uygulamanın tüketici bilgilerinin güncellenmesi ihtiyacına yönelik olarak hayata geçirilmesi gereken bir uygulama olduğu, nitekim tüketici bilgilerinin güncel tutulması hususunun, DUY'un 30/B maddesinin ikinci fıkrasındaki son değişikliklerle tedarikçilere zorunluluk olarak getirildiği belirtilmiştir. Soruşturma sürecinde blokaj uygulanabilecek tüketicilere ilişkin çalışmalara ve bu çalışmalar kapsamında eylemin ne amaçla gerçekleştirilmek istendiğine ilişkin belgelere yer verilmekle birlikte, bu eylemin hangi ölçekte hayata geçirildiğine ilişkin inceleme ya da değerlendirme yapılmadığı, kendilerince yapılan çalışma neticesinde, 43.959 tüketiciye blokaj uygulandığı ve bu tüketicilerden 26.962'si ile K2 sözleşmesi yapıldığının tespit edildiği, Ağustos 2016 itibarıyla serbest tüketici portföylerinin (.....) adet tüketiciden oluştuğu düşünüldüğünde portföylerinin %(.....)'sinin blokaj kapsamında elde edilmiş olduğu, uygulamanın %(.....) gibi düşük bir oranda kalması ve Ağustos 2016 tarihi itibarıyla da sonlandırılmış olması dikkate alındığında, söz konusu eyleme ilişkin rekabeti bozucu etkinin henüz gerçekleşmediği, bu çerçevede 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında idari para cezası gerektiren bir ihlalin henüz oluşmadığı, bu hususun Kurul tarafından ihlal olarak görülmesi durumunda etki analizine ilişkin kendilerince ortaya konulan işbirliğinin Ceza Yönetmeliği altında hafifletici neden olarak kullanılması gerektiği ayrıca Soruşturma Raporu ve Ek Görüş'te yer alan rekabetçi kaygıların da dikkate alınarak serbest tüketici portföyüne dahil edilmiş olan 26.962 adet tüketiciye, CK AKDENİZ ile olan sözleşmelerini diledikleri zaman cayma bedeli yansıtılmadan feshederek tedarikçi değiştirebilecekleri veya regüle tarifeye geçebileceklerine yönelik SMS metni gönderilmesi sürecinin başlatılması hususunun da hafifletici neden olarak göz önünde tutulması gerektiği ifade edilmiştir.
- (877) İzinsiz/korsan tahsilat noktalarıyla mücadele ve bilgi güncelleme kapsamında ödeme kanallarının kısıtlanması uygulamasının niyet ve piyasaya etkisi bakımından kötüye kullanma olarak değerlendirilmemesi gerektiği iddia edilmiştir. Bu davranışın ilerleyen süreçte de belirli zamanlarda kullanılma ihtiyacı duyulacak bir araç olduğu, bununla birlikte müşteri mağduriyetlerini engelleme amacıyla uygulamaya konulan fakat satış ve pazarlama birimleri tarafından amacını aşan şekilde uygulanan ve rekabetçi endişe yaratan tespitlerin ardından amacı ya da kapsamı ne olursa olsun ödeme kanallarının kısıtlanmasına yönelik uygulamaların tamamının Ağustos 2016 dönemi itibarıyla durdurulmuş olduğu ifade edilmiştir.
- (878) Fatura ödemeleri için farklı ödeme kanalları bulunduğu ve bazı ödeme noktalarının usulsüz bir şekilde fatura tahsilatında bulunduğu, bu durumun müşteri memnuniyetini olumsuz etkilediği, bu sebeple de blokaj uygulamasının yapıldığı iddiası ilk olarak değerlendirilmiş ve teşebbüs tarafından dile getirilen hususların elde edilen belgelerle açıkça çeliştiği görülmektedir. Öyle ki, teşebbüs tarafından söz konusu uygulamanın usulsüz fatura merkezlerinin önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması amacıyla başlatıldığı ifade edilmektedir. Ancak Belge 56'dan görüleceği üzere, CK AKDENİZ, söz konusu uygulama ile tüm tüketicileri değil, sadece ve sadece K2 imzalatılacak durumda olanları hedeflemektedir. Eğer genel bir sorun söz konusu olsaydı, CK AKDENİZ'in sadece K2 imzalayacak tüketicilere yönelik değil, tüm tüketicilere benzer bir blokaj uygulaması gerekirdi. Benzer şekilde, Belge 77'de K2 imzalayan tüketicilerin istedikleri kanaldan ödeme yapabilecekleri ifade edilmektedir. Dolayısıyla eğer genel bir sorun söz konusu olsaydı, CK AKDENİZ'in blokaj konusundaki tutumunun K2 imzalamış müşteriler açısından da devam etmesi beklenirdi.

- (879) Teşebbüs, DUY'da gerçekleşen değişiklik çerçevesinde blokaj yöntemine başvurulduğunu belirtmektedir. Ancak savunmada yapılan değişikliğin tarihi belirtilmemektedir. DUY'un kendisine bakıldığında 30/B maddesinin ikinci fıkrasına ilişkin olarak 2016 Mayıs ve 2017 Ocak dönemlerinde değişiklik yapıldığı görülmektedir. Ancak Belge 56'nın 2016 Ocak dönemine ait olduğu görülmekte, bu anlamda blokaj uygulamasının EPDK tarafından yapılan değişiklikten önce başladığı anlaşılmaktadır. Müşterilere blokaj uygulaması kapsamında ikili anlaşma imzalatılmasının ihlal tespiti için yeterli olduğu, öte yandan taraflarca ifade edilen 26.962 sayısının dahi rakip tedarikçilerin portföyü ile kıyaslandığında kapatıcı etki ortaya çıkmaktadır. Öte yandan abonelik hizmetleri kapsamında hizmet alan söz konusu tüketicileri bünyesine blokaj yoluyla kattıktan uzun bir zaman sonra ilgili tüketicilere yine edimsel bir eylemde bulunmaları yoluyla kısa bir SMS gönderilmesinin, kötüye kullanmanın ilgili pazarda neden olduğu sonuçları telafi etmek için yetersiz olduğu, ilgili pazardaki talep taraflı aksaklıklar da göz önünde bulundurulduğunda aşıkardır.
- (880) Bu bağlamda teşebbüs tarafından ileri sürülen savunmanın temelsiz olduğu değerlendirilmektedir.
- (881) CK AKDENİZ'in faturaların ödeme kanallarının çeşitlendirilmesi gibi bir zorunluluğunun bulunmadığı savunması ileri sürülse de soruşturma kapsamında CK AKDENİZ'in alternatif fatura kanallarını kapatması uygulaması incelenmemekte, söz konusu kanalları kapatarak, ilgili tüketicilere K2 sözleşmesi imzalatması incelenmektedir.

1.7.2.10. Usulsüz Kullanım Bildirimi Yoluyla CK AKDENİZ ile İkili Anlaşma İmzalatılmasına İlişkin Savunmalar

- (882) Savunmada usulsüz elektrik kullandığı tespit edilen tüketicilere, THY uyarınca, yükümlülüklerini yerine getirmelerini teminen kesme ihbarnamesi bırakılması ve 15 günlük süre içinde yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicilerin elektriğinin kesilmesi gerektiği belirtilmektedir. Tüketicinin, usulüne uygun elektrik enerjisi kullanabilmek için PSS yapabileceği gibi doğrudan ikili anlaşma yapmayı tercih etme hakkının da bulunduğu ifade edilmiştir. Dolayısıyla usulsüz elektrik kullanan tüketiciler ile tüketicinin elektrik kullanımının usulüne uygun hale getirilmesinin sağlanması sürecinde mevzuatın gerektirdiği GTŞ ve tüketici arasındaki temasta tüketiciye PSS yapmak yerine doğrudan ikili anlaşma yapma tercihini de kullanabileceğinin hatırlatılmasının ve bu kapsamda tarafların da koşullara ilişkin anlaşması halinde tüketiciyle ikili anlaşma yapılmasının rekabet hukuku kapsamında kötüye kullanma davranışı olarak değerlendirilmemesi gerektiği ileri sürülmüştür.

- (883) Savunmada usulsüz kullanımın giderilmesi amacıyla başvuran K1 tüketicilerinden PSS ile ikili anlaşmaların bir arada alınması şeklinde bir uygulamalarının olmadığı, usulsüz elektrik kullandığı tespit edilen tüketicilerin uyarılarak on beş gün içinde kendi adına sözleşme yapması gerektiğinin bildirilmesinin mevzuattan kaynaklanan bir yükümlülük olduğu, şirket uygulaması gereği usulsüz kullanımın giderilmesi amacıyla başvuran K1 müşterilerine, şartları taşımakta ise ikili anlaşma önerildiği; tüketicinin kabul etmemesi veya şartları taşımaması halinde kendisi ile PSS akdedildiği, dolayısıyla bu ihlal iddialarının 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında değerlendirilecek bir yönünün olmadığı ve soruşturma kapsamı dışına çıkarılması gerektiği ifade edilmiştir.
- (884) Belge 54'ün ekinde bulunan "*Ücretsiz Devir Uyarıları*" adlı excel dosyasında yer alan listenin müşteri hizmet merkezlerindeki personel ekranlarında serbest tüketici sözleşmesi teklif edilmesine yönelik hatırlatma pop-uplarının çıkmasına ilişkin olduğu, bu çalışmada herhangi bir usulsüz kullanıma denk gelinmesi halinde bilgilerin güncellenerek ikili anlaşma teklif edilmesinin öngörüldüğü belirtilmiştir.
- (885) Savunmada ayrıca; söz konusu THY hükmü uyarınca, tüketici ile ikili anlaşma yapabilmek ve tüketicinin usulsüz kullanımına son verebilmek imkanının, salt GTŞ'lere mahsus bir yetki olmadığı, zira herhangi bir tedarikçinin usulsüz elektrik kullandığını tespit ettiği bir tüketici ile ikili anlaşma yapabildiği ve bu anlaşmaya dayanarak PYS ekranına gerçek kullanıcının kimlik bilgilerini girerek aboneliği güncelleyebildiği ifade edilmiştir. K1 portföyünden dolayı usulsüz kullanımda olan tüketicilerin mevzuata uygun konuma gelmek adına müracaat etmeyi tercih edecekleri yerler bakımından GTŞ'lerin daha öncelikli bir konumda olabileceği ancak bu durumun herhangi bir kötüye kullanma davranışının sonucunda değil, GTŞ'lerin mevzuat gereği sahip olduğu konumdan kaynaklanan rekabetçi bir avantaj olarak ele alınması gerektiği belirtilmiştir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (886) Savunmanın değerlendirilmesi bakımından ilk olarak belirtilmesi gereken usulsüz elektrik kullanımının mevzuata uygun hale getirilmesi tek başına bir sorun oluşturmamakla birlikte, söz konusu usulsüz kullanımın giderilmesi amacıyla başvuran K1 tüketicilerinden PSS sözleşmeleri ile ikili anlaşmaların bir arada alınması durumunda usulsüz elektrik kullanımının bildirilmesi de pazarı kapatan bir yöntem olarak kullanılmaktadır. Dosya kapsamında kötüye kullanmaya ilişkin pek çok eylem ve uygulamanın tek başına kendisinin kanun kapsamında bir ihlal olmadığı ancak hakim durumun kötüye kullanılmasında bir aracı veya yöntem olarak işlev gördüğünü belirtmek yararlı olacaktır.

(887) Belge 76'da yer alan;

" (...)
KENDİ ADINA ABONELİĞİ OLMADAN BAŞKASINA ADINA ELEKTİRİK TÜKETEN
GERÇEK
KİŞİ OLAN KULLANILAR (Tüzel Kişiler için bu işlem yapılmayacaktır)
1. CLK Raporlamada Güvence Bedeli boş ya da sıfır olan abonelerden, REGÜLE
SÖZLEŞMESİ, K2 SÖZLEŞMESİ, EKTEKİ DİLEKÇEYİ VE MUTLAKA NUFÜS
CÜZDANI FOTOKOPİSİ(Saha personelleri için telefon ile çekilmiş, önlü-arkalı fotoğraf
da olabilir) alınarak aboneliğin bilgi güncelleme menüsünden yeni sözleşme imzalatılan
abone adına İSİM DÜZELTMESİ yapılacaktır.
(...)
3. Bu işlemin yapan tüm ofis çalışanları, NKOLAY Bayileri ve saha satış personelleri
mutlaka K1 SÖZLEŞMESİ, K2 SÖZLEŞMESİ, DİLEKÇE ve NUFÜS CÜZDANI
FOTOKOPİSİNİ almak zorunda olup, bu belgelerden herhangi birinin EKSİK olması
halinde
İMZALATTIKLARI SÖZLEŞME GEÇERSİZ OLACAKTIR
(...)"

ifadelerinden herhangi bir nedenden usulsüz kullanıma sahip olan müşterilere hem PSS hem de ikili anlaşma imzalandığı anlaşılmaktadır. Yine söz konusu belgeden CK AKDENİZ'in usulsüz kullanımı giderme amacı gütmeyeceği, aksine usulsüz konusunu müşteriyi kendisiyle ikili anlaşma imzalamaya ikna etmek için kullandığı anlaşılmaktadır.

1.7.2.11. CK AKDENİZ'in Serbest Tüketici Olmayan Tüketicilerle İkili Anlaşma İmzalaması ve/veya Söz Konusu Tüketicileri Serbest Tüketici Portföyüne Kaydetmesine İlişkin Savunmalar

(888) Savunmada limit altı tüketicilerin ikili anlaşma yapılarak portföye alınmasının söz konusu olmadığı, söz konusu uygulamanın, ilgili belgelerde de görüldüğü üzere, tüketim miktarı olarak serbest tüketici limitine yaklaşmış olan ve özellikle yeni serbest tüketici limitlerinin açıklanacağı dönemlere yakın aşamalarda tüketicilerle görüşülerek yapılan anlaşmalar olduğu, bu anlaşmalar çerçevesinde, söz konusu tüketicinin serbest tüketici olma hakkını elde etmesiyle birlikte ilgili portföye aktarımının gerçekleştirildiği, limiti aşmadan 1-2 ay önce tüketicisiyle bu görüşmenin yapılmasıyla, limiti geçtikten sonra tüketiciye gidilerek bu görüşmenin yapılması arasında diğer tedarikçilerin durumunu etkileyen bir farklılık bulunmadığı belirtilmiştir. Bununla birlikte GTŞ'nin sahip olduğu pazar/müşteri bilgisiyle tüketiciye ilk gitme mevzusunda daha avantajlı konumda bulunduğu ancak bunun hakim durumun kötüye kullanımından kaynaklanmadığı, GTŞ'lerin sırf diğer tedarikçiler tüketiciyle temasa geçmedi diye serbest tüketici hakkını kullanma noktasında tüketiciye karşı sessiz kalmasını beklemenin rekabet hukuku bakımından doğru bir yaklaşım olmayacağı ileri sürülmektedir. Kaldı ki bu davranış ile serbest tüketici olacağına dahi farkında olmayan tüketici kesiminin bu haklarından haberdar olması ve tercih yapma konusunda alternatif araştırma güdülerinin artması sonucunun da doğduğu iddia edilmektedir. Ayrıca geçiş süreçlerinin kendi içinde de belirli bir süre aldığı da dikkate alındığında, bu mekanizma ile hangi tedarikçiden alım yapacağı konusunda karar veren tüketicinin, serbest tüketici hakkını kazandığı andan itibaren zaman kaybetmeksizin tedarikçisini seçerek serbest tüketici statüsüne geçmesinin de mümkün olacağı ifade edilmiştir.

- (889) Dosyada, hiperbolik indirgeme, ihmal-dikkatsizlik ve statüko eğilimleri dikkate alındığında, daha serbest tüketici hakkını elde etmeden GTŞ'den teklif alan tüketici bakımından CK AKDENİZ'in tüketici adına karar vererek tüketicinin mobilizasyon sürecinde daha baştan bozulmaya yol açtığı belirtilmiştir, ancak özellikle küçük ölçekli tüketicilerin serbest tüketici hakkını kullanma motivasyonlarının düşük olmasının yanında, bu müşteri kitlesine satış yapma konusunda diğer tedarikçilerin motivasyonunun da düşük seviyede olduğu öne sürülmüştür. Kaldı ki hiperbolik indirgeme, ihmal-dikkatsizlik ve statüko eğilimleri yüksek olan tüketiciler bakımından mobilizasyon sürecine ilişkin asıl darbenin, GTŞ'lerin davranışları değil, kimi tedarikçilerin sıklıkla başvurdukları portföy boşaltma yöntemi olduğu, ancak tüketicisinin hiperbolik indirgeme problemleri diğer tedarikçinin ise sorumsuz olduğu bir piyasada teorik hesaplamalar ve varsayımlara dayalı olarak GTŞ'nin serbestleşme limitine yaklaşmış olan tüketiciye satış yapmasının serbestleşme sürecinin yakasını bırakmayan sorunlara yol açtığı iddiasının yerinde olmadığı ifade edilmiştir.
- (890) Yine savunmada ilgili eylemin, diğer tedarikçilerin faaliyetini zorlaştıran ve serbestleşme sürecinin yakasına yapışan bir problem olmadığı tam tersine K1 portföyünde pasif bir şekilde bekleyen hiperbolik indirgeme problemleri tüketicilerin büyük bir ırmak kanalıyla serbest tüketicilerden oluşan göle aktarılması şeklinde değerlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. GTŞ'lerin tüketiciye daha hızlı erişebilmelerinden kaynaklanan rekabetçi avantajlarının rekabet hukuku müdahaleleriyle engellenmesi ya da bu konudaki standartların, elindeki sınırlı sayıda personelle tüketiciye ulaşmaya çalışan tedarikçiler dikkate alınarak Kurum tarafından belirlenmesi halinde nihai sonucunun, gölün kuruması olacağı ifade edilmiştir. Bu alanda bir kural getirilmesi ihtiyacı var ise, bu kuralın EPDK tarafından ex ante bir düzenleme şeklinde oluşturulmasının daha doğru bir yaklaşım olacağı belirtilmiş, söz konusu uygulamanın pazarı rakiplere kapayan bir yönü olmadığı ancak Soruşturma Bildiriminin tebliğinin ardından yapılan değerlendirmelerin sonucunda, belirtilen rekabetçi endişeler dikkate alınarak Kurul'un nihai kararı beklenmeksizin Ağustos 2016 döneminden itibaren söz konusu uygulamanın kaldırıldığı beyan edilmiştir.
- (891) Yapılan savunmada, bu uygulamanın diğer tedarikçiler tarafından da gerçekleştirilebileceği, nitekim serbest tüketici geçiş kayıtlarının yayınlandığı süreçte EPIAŞ tarafından ölçüm noktasının kullanım tipi (yani serbest tüketici limitinin altı olup olmadığı) ve bu bilginin güncelliğine ilişkin dağıtım şirketleriyle iletişime geçildiği ve limit altı tüketicilere ilişkin yapılan talepler bakımından tedarikçilerin taleplerinin reddedilebileceği, dolayısıyla, diğer tedarikçiler tarafından sadece limit altı tüketicilerle sözleşme yapılması değil, aynı zamanda bu sözleşmeleri, tüketici daha serbest tüketici olmadan yürürlüğe sokmaya ilişkin eylemlerin dahi söz konusu olabileceği ifade edilmiştir.
- (892) Dosya kapsamında sadece bazı excel dosyalarında yakın zamanda serbest tüketici hakkı elde etme durumunda olan tüketicilerin listelerinin paylaşılması ve bu tüketicilerle sözleşme yapmanın hedeflenmesine ilişkin belgeler üzerinden değerlendirmeler yapılması ile sınırlı kalındığı, bu hedef çerçevesinde kaç tüketiciye teklif verildiği ve kaçıyla anlaşma imzalandığı gibi eylemin uygulamasına ve etkisine ilişkin bir inceleme yapılmadığı ileri sürülmüştür. Kendileri tarafından yapılan çalışmada, 2016 Ağustos ayı itibarıyla, "ön satış adayı" olarak nitelendirilebilecek tüketici sayısının 42.856, bunlardan ikili anlaşma imzalananların sayısının 19.012 olduğu, 2016 Ağustos ayı itibarıyla (.....) serbest tüketicilerinin bulunduğu dikkate alındığında, ön satış olarak adlandırılan uygulamayla ikili anlaşma imzalanan 19.012 kişinin söz konusu toplam içindeki oranının yaklaşık % (.....) olduğu, CK AKDENİZ'in özellikle mesken tüketicilerine ilişkin payının % (.....)'in üzerinde olduğu dikkate alındığında, serbest tüketici hakkını elde etmeden birkaç ay önce pazarlık masasına oturan bu tüketici kesimiyle ikili anlaşma yapılması yoluyla diğer tedarikçilerden elde edilen payın %1 seviyelerinde bir etkiye sahip olacağı ileri sürülmüştür.

- (893) Limit altı tüketicinin doğrudan K2 portföyüne aktarılması konusunda, yerinde incelemede alınan ve analize konu edilen excel listesinin, yalnızca cari yıl tüketimi ve cari yıl serbest tüketici limitinin dikkate alınarak değerlendirildiği, oysa bir tüketicinin limiti geçip geçmediğine ilişkin tespit aşamasında, hem cari yıl tüketimlerinin hem de bir önceki yıl tüketimlerinin dikkate alındığı, cari yılda serbest tüketici limiti altında kalan bir tüketicinin, serbest tüketici portföyüne bir önceki yıl girmiş ise; bu tüketicinin serbest tüketici hakkını iki yıl öncesi tüketiminden dolayı elde etmiş olmasının söz konusu olduğu, örneğin 2015 yılında serbest tüketici hakkını kazanıp bu hakkını kullanan bir tüketicinin 2016 yılındaki tüketiminin 3600 kWh'ın altında kalmasının, bu tüketicinin limit altındayken serbest tüketici portföyüne aktarıldığı anlamına gelmeyeceği, bu durumda tüketicinin 2015 ve 2014 yıllarındaki tüketimlerinin serbest tüketici limitlerinin geçip geçmediğine bakılması gerektiği, cari yıldaki tüketimi bir sonraki yıl için açıklanan serbest tüketici limitinin altında kalması durumunda, bir sonraki yılın Şubat ayında, ilgili dağıtım şirketi tarafından K1 portföyüne gönderileceği, dolayısıyla, söz konusu listede cari yıl ve geçmiş yıl serbest tüketici limitleri bakımından limit altı görünen tüketicilerin dahi, yeni limitler kapsamında serbest tüketici portföyünde kalmaya devam edebileceği ifade edilmiştir.
- (894) THY'nin 20. maddesine göre tüketicilerin cari yıl içerisinde veya bir önceki takvim yılı içerisindeki tüketiminin, söz konusu tüketicinin serbest tüketici olma hakkını kazanması için bakılan gösterge olduğu, serbest tüketici limitini geçen ve dolayısıyla serbest tüketici olma hakkını elde eden tüketicilerin bu haklarını kullandıkları yılda gerçekleştirdikleri tüketim miktarının limit altında kalmasının söz konusu olabileceği, bu durumda THY'nin 22. maddesi uyarınca bir önceki yıldaki serbest tüketici limitini geçip bu hakkını kullanan ancak cari yıl için açıklanan serbest tüketici limiti altında kalan tüketicilerin her yıl Şubat ayı itibari ile tedarikçilerin portföyünden çıkarıldığı belirtilmiştir.
- (895) Yine savunmada, DUY'da yapılan değişiklik ile birlikte 2015 yılı Temmuz ayından itibaren serbest tüketici hakkı olup kullanmayan tüketicilerin, ilgili dağıtım şirketleri tarafından tespit edilerek EPIAŞ DGPYS sistemine aktarıldığı, bu nedenle limit altı serbest tüketicinin, sözleşme imzalanmış olsa dahi EPIAŞ DGPYS sisteminden talep edilip portföye aktarılma imkânının bulunmadığı, bu kapsamda dosya kapsamında limit altı olmasına rağmen portföye katıldığı iddia edilen 2015 yılı için 23.222 adet, 2016 yılı için 13.935 adet tüketicinin tüketim değerlendirmesinin, THY'nin 20. maddesinde belirtilen hükümler dikkate alınmadan yapıldığı ileri sürülmüştür. Buna ilaveten EPIAŞ/dağıtım şirketleri tarafından THY'nin 22. maddesinin birinci fıkrası kapsamında her yıl Şubat ayında yapılan işlemlerin dosyada göz ardı edildiği, yukarıda belirtilen hükümler doğrultusunda 2016 yılında yaklaşık 19.885 adet tüketici, 2017 yılında ise yaklaşık 13.334 adet tüketicinin portföyden çıkarıldığı, benzer bir portföyden çıkarma işleminin 21 dağıtım bölgesinde satış yapan tüm tedarik şirketlerinin müşterileri açısından uygulanmakta olduğu ifade edilmiştir.
- (896) Gözden kaçırılmaması gereken asıl noktanın 28.03.2015 tarihli ve 29309 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan DUY'daki değişiklik olduğu, bu değişiklik ile birlikte, 01.07.2015 tarihinden itibaren limit altı tüketicilerin serbest tüketici portföyüne aktarılmasının sistemsel olarak mümkün olmadığı, söz konusu değişiklik ile birlikte DUY'a eklenen "Serbest Tüketici Veri Tabanı" başlıklı 30/13 maddesinin birinci fıkrası uyarınca serbest tüketicilere ait bilgilerin TEİAŞ ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından PYS'ye aktarılmaya başlandığı, aktarılan bu listelerin EPIAŞ tarafından PYS aracılığıyla yayımlandığı ve tüm piyasa katılımcılarının bu listelerde yer alan tüketici bilgilerine göre talep yapabildiği, bu nedenle limit altı bir tüketicinin portföye dahil edilmesinin Temmuz 2015 itibarıyla teknik olarak mümkün olmadığı ifade edilmiştir.

Savunmanın Değerlendirilmesi

- (897) Savunmanın değerlendirilmesi bakımından ilk olarak GTŞ'lerin K1 portföyüne sahip olmasının, diğer tedarikçilerin CK AKDENİZ'in sahip olduğu müşteri verisini uhdesinde bulundurmamasının, makul bir maliyetle GTŞ'lerin sahip olduğu veriye sahip olamamasının ve limit altında bulunan tüketicilere ileriye dönük anlaşma yaptırımlarının zor olmasının hakim durumun varlığına işaret ettiği, bu durumun kötüye kullanma olarak nitelendirilemeyeceği iddiası ele alınmıştır. Yerleşik tedarikçi konumunda olmak nedeniyle tüm tüketici verisine sahip olunması CK AKDENİZ'in hakim durumuna işaret etmekle birlikte, söz konusu gücün henüz kendi tedarikçisini seçme hakkını elde etmemiş tüketicileri piyasaya çıkmadan bağlamak amacıyla kullanılmasının hakim durumun kötüye kullanması olarak nitelendirilebileceği açıktır. Söz konusu davranış ile büyük ölçüde yerleşik şirketlerin portföyünden alacağı tüketicilerle rekabeti tesis edebilecek olan tedarikçilerin fırsat eşitliğiellerinden alınmaktadır.
- (898) GTŞ'lerin sırf diğer tedarikçiler tüketiciyle temasa geçmedi diye serbest tüketiciye karşı sessiz kalmasını beklemenin rekabet hukuku bakımından doğru olmayacağı iddiası bakımından belirtilmelidir ki hakim durumda bulunan teşebbüslerin de rasyonel bir şekilde karlarını ençoklamaları ve bu yönde değişik iş modelleri geliştirmeleri son derece doğal bir durumdur. Ancak serbestleşme kapsamında rekabete kapalı alanda bulunan müşterileri elde etme yarışının piyasadaki tüm katılımcılar için aynı anda başlaması gerektiği, bu anlamda CK AKDENİZ'in davranışının, zaten avantajlı durumda bulunan CK AKDENİZ'in daha da avantajlı bir konuma gelmesini sağladığı değerlendirilmektedir.
- (899) Konunun düzenleyici otorite olan EPDK tarafından ele alındığı, bu bağlamda ilgili eylemlerin rekabet hukukunun değil rekabet savunuculuğunun alanına girdiği iddiası bulunmakla birlikte konunun EPDK tarafından ele alınıyor olması, dosya kapsamında belirtilen mahkeme kararları çerçevesinde Kurum'un müdahalesini dışlamamaktadır. Öte yandan rekabet hukuku kapsamında Kurul, yapılan incelemeler sonucunda alacağı kararlarla ilgili piyasada tespit edilen aksaklıkları giderebilecektir.
- (900) Küçük ölçekli müşteri kitlesine satış yapma konusunda diğer tedarikçilerin motivasyonunun da düşük seviyede olduğu iddiası CK AKDENİZ'in düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmeti alınan tüketicilere yönelik ilgili pazardaki hakim durumunu kötüye kullanmak suretiyle tüketici seçim mekanizmasını engellediği ve serbest tüketici mobilizasyonunu en baştan kısıtladığı gerçeği için makul bir açıklama oluşturmamaktadır.
- (901) Savunmada GTŞ'lerin tüketicilere daha hızlı erişebilmesinden kaynaklanan rekabetçi avantajlarının rekabet hukuku müdahalesiyle engellenmesinin serbest tüketicilerden oluşan gölü kurutacağı iddiası da ileri sürülmüştür. Rekabet hukuku, bir teşebbüsün hakim durumda bulunmasından kaynaklı avantajlarını rekabete uygun davranışlarla kullanmasına değil rekabet karşıtı mekanizmaları işletmek suretiyle kullanmasına müdahalede bulunmaktadır. Bu kapsamda, CK AKDENİZ'in henüz serbest tüketici hakkına sahip olmayan tüketicileri, hakim durumda olmasından kaynaklı sahip olduğu münhasır avantajlarını rekabet ilkelerine aykırı bir şekilde kullanmak suretiyle kendi portföyüne katması tespit edildiğinden genel anlamda talep taraflı aksaklıklar yaşayan tüketicileri her tedarikçinin erişimine açık asli serbest tüketici gölüne aktardığı yönündeki iddiaların isabetli olmadığı değerlendirilmektedir. Zira talep taraflı aksaklıklar elektrik piyasalarında, bu aksaklıklara sahip tüketiciler bir kere konu hakkında bilgi sahibi olduktan sonra ortadan kalkmamakta, aksine sonraki süreçte de devam etmektedir. Nitekim, dosya kapsamında yer verilen GTŞ'nin, diğer tedarikçideki serbest tüketici adayına önceden erişiminin, daha sonra aynı tedarikçi söz konusu tüketiciye sonradan erişebilse bile, o tüketiciyi kazanmasını nasıl zorlaştırdığına dair örnek senaryo da bu hususa ilişkin hatırdaki tutulması gereken hususlardan bir tanesidir. Bu minvalde dosya kapsamındaki değerlendirmelerde sürekli altı çizilen husus ne diğer tedarikçilerin korunması ne GTŞ'lerin rekabetçi davranışlarının

engellenmesi gerektiği ne de rekabet hukukunun sektörel mimar olması gerekliliğidir. Dosyanın odak noktası, tarafların ilgili pazarlardaki hakim durumlarını kötüye kullanmak suretiyle esasen tüketici seçim mekanizmasıyla hayat bulan tüketici hakimiyetinin ortadan kaldırılmasıdır.

- (902) Serbest tüketiciyle sözleşme yapılırken takvim yılı veya cari yıldaki tüketimin esas alınabileceği, bu sebeple de portföye kaydedilen tüketicilerin tüketimlerinin takip eden yılda limit altında kalabildiği, bu durumda da EPDK mevzuatı çerçevesinde 2016 yılında 19.885, 2017 yılında ise 13.334 adet tüketicinin CK AKDENİZ portföyünden çıkarıldığı ve 2015 Temmuz döneminden sonra portföye limit altı tüketici katmanının imkansız olduğu iddiası hakkında; tüketicilerin tipine göre cari yıl tüketimi ile takvim yılı tüketimi farklılık gösterebilmektedir. Ancak "K2" başlıklı excel dosyasında bulunan veriler incelendiğinde, hem 2015 hem de 2016 yılında K2 sözleşmesi imzalanan tüketicilerden limit altı olarak görülenlerin çok büyük bir kısmının mesken tüketicisi olduğu görülmektedir¹⁹⁶. Mesken gibi tüketimi istikrarlı olan bir tüketici grubunda bulunan tüketicilerin cari yıl tüketimleri ile takvim yılı tüketimlerinin fahiş bir fark yaratması pek olası değildir. Kaldı ki, dalgalanma olduğu bile düşünüldüğünde, cari ile takvim yılı tüketimi arasındaki fark 600 kWh olduğu varsayımı altında bile 6.724 mesken tüketicisinin 3.000 kWh altında tüketime sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda teşebbüs tarafından iddia edilen cari yıl ile takvim yılı arasındaki dalgalanmanın CK AKDENİZ ile K2 sözleşmesi imzalamış olan limit altı tüketicilerin durumunu açıklayamadığı değerlendirilmektedir.
- (903) Teşebbüs tarafından dile getirilen bir diğer husus da, limit altı tüketicilerin EPDK mevzuatı uyarınca tespiti durumunda söz konusu tüketicilerin portföyden çıkarıldığıdır. Burada mevzuatın uygulaması için bir açıklama yapmak faydalı olacaktır. Serbest tüketici hakkını kullanan tüketicinin tüketiminin, takip eden yılda EPDK tarafından ilan edilen limitin altında kalması durumunda portföyden çıkarma uygulanmaktadır. Öte yandan, serbest tüketici hakkının kullanıldığı dönemde tüketimi limit altında olan, ancak takip eden dönemde düşen limitle birlikte tüketimi limit üstünde kalan tüketiciler portföyde kalmaya devam etmektedir¹⁹⁷. Yine "K2" başlıklı excel dosyasına bakıldığında 2015 yılında toplamda 25.192 adet limit altı tüketici ile ikili anlaşma yapıldığı görülmekte ve teşebbüsün yazısında da 2015 yılındaki sözleşmeler esas alınarak yapılan çalışmada 2016 Şubat ayında 19.885 adet tüketicinin limit altı gerekçesiyle portföyden çıkarıldığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda arada 5.307 adetlik bir fark olduğu gözükmemektedir. Söz konusu tüketicilerin 2015 yılındaki limit dâhilinde limit altı olup, 2016'daki limit indirimiyle birlikte limit üstünde kaldıkları değerlendirilmektedir. Kaldı ki, yine "K2" başlıklı excel dosyasında 2015 yılında sözleşme alınan tüketicilerin 6.817'sinin 2015 yılındaki tüketim limiti olan 4.000 kWh ile 2016 yılındaki tüketim limiti olan 3.600 kWh arasında tüketime sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda CK AKDENİZ ile limit altıyken sözleşme yapılan tüketicilerin tamamının takip eden yılda EPDK mevzuatı uyarınca portföyden çıkarılmadığı, bir kısmının portföyde kalmaya devam ettiği görülmektedir. 6.817 veya 5.307 adet tüketicinin ilk defa serbest tüketici hakkını kullandıkları göz önünde bulundurulduğunda, anılan tüketici grubunun diğer tedarikçiler için önemli olduğu belirtilmelidir. 2017 Mayıs döneminde tüm diğer tedarikçilerin 6.969 adet mesken müşterisine sahip olduğu düşünüldüğünde CK AKDENİZ tarafından limit altıyken portföyüne kattığı tüketicilerin önemi daha iyi anlaşılacaktır.

¹⁹⁶ 2015'te 25.192 limit altı tüketicinin 20.289'u, 2016'da 13.880 limit altı tüketicinin 12.678'si mesken tüketicisidir.

¹⁹⁷ Tüketimi 3.900 kWh olan A tüketicisi ve tüketimi 3.500 kWh olan B tüketicisinin CK AKDENİZ ile K2 sözleşmesi imzaladığı senaryosunda 2015 yılındaki limit dahilinde (4.000 kWh) her iki tüketici de limit altı pozisyonunda bulunmaktadır. 2016 yılında limitin 3.600 kWh'a düşürülmesiyle A tüketicisi limitin üstünde kalması nedeniyle portföyde kalmaya devam ederken, B tüketicisi portföyden çıkarılacaktır.

- (904) Ayrıca limit altı müşterilerin sayısının CK AKDENİZ'in kendi portföyüyle değil, rakip tedarikçilerin portföyüyle kıyaslanması gerekmektedir. Bu anlamda 2016 Ağustos ayı itibariyle rakip tedarikçilerin sadece mesken portföyünde 4.480 adet müşteri varken, CK AKDENİZ'in limit altı müşteri sayısı 19.012'dir¹⁹⁸. Bu kapsamda limit altı müşterilerin varlığının rakipler açısından piyasayı kapatıcı etki yaratacağı düşünülmektedir. Daha önce de ifade edildiği üzere, kısa bir SMS bilgilendirmesinin ilgili pazardaki talep taraflı aksaklıkların varlığı dikkate alındığında, kötüye kullanmanın sonuçlarını bertaraf etmekten uzak olduğu tartışmadan uzaktır.

I.7.2.12. CK AKDENİZ'in İkili Anlaşma Yaptığı Tüketicilerden Tarihsiz IA-02 Formu Almasına İlişkin Savunmalar

- (905) IA-02 Form'larının tarihsiz alınmasının sebebinin, tüketicilerin diğer tedarikçilere geçiş süreçlerini zorlaştırmak değil, sahada hatalı form doldurulmasının önüne geçmek ve bu anlamda tüketici memnuniyeti sağlamak adına tarihlerin back ofiste tamamlanmasını tercih etmeleri olduğu, EPDK tarafından bu formlarda zaman zaman versiyon değişikliğine gidildiği, bu sebepten dolayı, versiyon değişiklik dönemlerinde yeni formların yetişmemesi sebebiyle basılı olan eski formların kullanılması, dolayısıyla devam eden süreçte söz konusu formların müşteriye yeniden imzalatılmak zorunda kalınması gibi durumlarla karşılaşılabilirdiği belirtilmiştir. Nitekim, Belge 60'ta yer alan e-postanın başlıca gerekçesinin, EPIAŞ tarafından 2015 yılının ikinci yarısından itibaren yürürlüğe giren IA-02 Formu'nda yapılan değişiklik olduğu ifade edilmiştir.
- (906) Ayrıca, IA-02 Form'larında sahada doldurulmaması tercih edilen bölümün, elektrik tedarik tarihinin ne zaman başlayacağını belirten bölüm olduğu, tedarikçi değişiklik sürecinde, geçiş prosedürleri kapsamında elektrik tedarik tarihinin bir ay sarkabileceği, bu durumda, özellikle gerek sahada satış yapan personelin teknik bilgi konusunda yetersiz olma ihtimali gerekse geçiş prosedürlerinden kaynaklanan aksamalardan dolayı, hatalı bir şekilde elektrik tedarik tarihi doldurulmasının söz konusu olabileceği, nitekim soruşturmada şikayetçi konumunda bulunan Mehmet Emin TAŞ adlı tüketiciye ait IA-02 Formu'nda, elektrik tedarikinin 22.07.2015 tarihinden itibaren karşılanacağı bilgisi bulunduğu belirtilmekle birlikte, teknik olarak bu tarihte tedarikin başlamasının mümkün olmadığı, bu şekilde hatalı form doldurulmasını engellemek adına IA-02 Formu'nun elektrik tedarikinin başlayacağına ilişkin tarih bölümünün boş bırakılmasının, geçiş sürecinin gerektirdiği başlangıç tarihinin sahada değil back ofis tarafından doldurularak arşivlenmesinin tercih edilmesinden kaynaklandığı ifade edilmiştir.
- (907) Tüketicilerin serbestleşme sürecine ve sahip oldukları haklara ilişkin bilincinin ve farkındalığının düşük olması nedeniyle, tüketiciyi suiistimal eden davranışların sıklıkla gündeme gelebileceği, özellikle mevzuat boşluğu ve tüketicinin bilinç seviyesinin düşüklüğü gibi hususları fırsat olarak gören müteşebbislerin elektrik piyasalarına bakış açısının, toptan satış fiyatlarındaki dalgalanma riskini göze alıp kısa sürede bol kazanç hedefiyle piyasaya girmek ve toptan satış piyasasındaki olumsuz hareketlenmeyle birlikte de çıkmak şeklinde olduğu, bu bakış açısıyla bazı diğer tedarikçiler tarafından tüketiciden habersiz olarak ya da tüketiciyi yanlış bilgilendirmek yoluyla portföye alma süreci başlatılabildiği, bu tür durumlarda, tüketicinin de bilgisi dahilinde ve tüketici mağduriyetini önlemek amacıyla da söz konusu tarihsiz IA-02 Form'ları kullanılabildiği belirtilmiştir.

¹⁹⁸ Limit altı müşteri konumunda bulunan müşterilerin neredeyse tamamının mesken müşterisi olmaları nedeniyle kıyaslama rakip tedarikçilerin portföyünde bulunan mesken müşteri sayısı yapılmıştır.

- (908) Tedarikçi değişim süreçlerine ilişkin mevzuata yer verilerek geçiş süreçlerinde piyasada faaliyet gösteren tüm tedarik şirketlerinin tüketiciyi ikna etmek amacıyla "ikna süreci" adlı sınırlı bir süreye sahip olduğu, bu süreçte talep edilen tüketicilerin satış ekiplerince ziyaret edilerek kendileriyle görüşüldüğü, bu sürecin mevzuatta yer aldığı ve rekabete açık bir alan olduğu, bu süreçler kapsamında tüketicinin yeniden talebi aşamasında zaman zaman aksaklıklar olabildiği ve portföye giriş tarihinde kaymaların da bulunabildiği, bu gibi durumlarda tüketici mağduriyetinin olmaması için IA-02 Form'larının elektrik tedarik tarihi bölümünün özellikle doldurulmamasının tercih edildiği, DUY'da gerçekleşen değişlikle birlikte 01.06.2016 tarihinden itibaren anılan "ikna süreci"nin ortadan kalktığı, bahsi geçen ikna sürecinin tüketicinin geçişe ilişkin son aşamasında mevzuatın müsaade ettiği çerçevede gerçekleştirilen pazarlık aşaması olduğu ve bu aşamada tarihsiz IA-02 Form'larının kullanılmasının söz konusu olmadığı ifade edilmiştir.
- (909) Dosya kapsamında IA-02 Form'larının tarihsiz alınarak mükerrer talep durumunda güncel tarih yazıldığı ve bu yolla tüketicinin tedarikçi değişimin engellendiğinin iddia edildiği ancak mükerrer talep olarak adlandırılan bu durumun çok sık rastlanılan bir durum teşkil etmediği, 2015 ve 2016 yılına ilişkin olarak K1 portföyünderken serbest tüketici hakkını kullanmak isteyen tüketicilerin taleplerine ilişkin olarak "yeni kayıt çoklu talep" olarak da adlandırılmakta olan mükerrer talepler incelendiğinde, EPIAŞ kayıtlarında toplam 201 adet mükerrer talep incelemesi bulunduğu ve bunlardan 133'ünde tüketicinin diğer tedarikçide kaldığı, geri kalanın ise K1 portföyüne döndüğü, bu rakamların oransal olarak çok düşük kaldığı dolayısıyla mükerrer talep yoluyla hacim olarak rakiplerin faaliyetlerini zorlaştırma stratejisinin bulunmadığı ifade edilmektedir.
- (910) Yapılan savunmada, mükerrer taleplerin çok sık rastlanan bir durum teşkil etmediğine, EPIAŞ kayıtlarında 2015-2016 yıllarında toplam 201 adet mükerrer talep incelemesi bulunduğuna, bunlardan 133'ünde tüketicinin diğer tedarikçide kaldığına, geri kalanın ise K1 portföyüne döndüğüne dair savunmalarına karşılık herhangi bir karşı argüman getirilmediği ifade edilmiştir.
- (911) Ayrıca tarihsiz IA-02 Form'larının, CK AKDENİZ'den diğer tedarikçiye geçmesini takiben, bir sonraki uzlaştırma döneminde tüketicinin CK AKDENİZ tarafından "geri talep edilmesinde kullanılabileceği" argümanına yöneldiği ve yukarıda yer verilen istatistiki verilerin, tarihsiz IA-02 Formu'nun şirketleri lehine yarattığı faydaları çürütmekten uzak olduğu sonucuna vardığı belirtilmiştir. Kısaca "geri talep" olarak adlandırılabilir hususa dair iki ihtimalden bahsedilebileceği, ilk ihtimalde diğer tedarikçiye geçmiş bir tüketicinin diğer tedarikçiden ayrılarak CK AKDENİZ'e geçmek istemesi durumunda, zaten her durumda yeni bir IA-02 Formu imzalatılarak söz konusu tüketicinin talep edilebileceği, bu durumda tüketiciden geçmişte tarihsiz IA-02 Formu alınması gibi bir uygulamanın zaten GTŞ'ye dönmek isteyen tüketicinin işlemlerine ilişkin süreçte kolaylık sağlama dışında bir anlam ve etkisinin bulunmayacağı, ikinci ihtimalde diğer tedarikçiye geçmiş ve diğer tedarikçide kalmak isteyen bir tüketici bakımından ise; CK AKDENİZ tarafından daha önce alınmış tarihsiz bir IA-02 Formu'na güncel bir tarih atılarak bu tüketicinin talep edilmesinin, söz konusu tüketiciyi geri dönmeye zorlamak gibi bir sonuç doğurmasının söz konusu olmadığı ifade edilmiştir. Burada yine de CK AKDENİZ tarafından talebin yapıldığı bir senaryo üzerinden gidilirse de, diğer tedarikçide kalmayı tercih eden tüketicinin diğer tedarikçi ile de IA-02 Formu'nu dolduracağı ve senaryonun devamında yine "mükerrer talep" durumunun ortaya çıkacağına görüldüğü, yukarıda yer verilen iki yıllık dönemdeki mükerrer talep sayısının dahi tek başına, "geri talep" argümanını boşa çıkarmak için yeterli olduğu dile getirilmiştir. Kaldı ki diğer tedarikçide kalmak isteyen bir tüketicinin CK AKDENİZ'in bu tür bir davranışı üzerine CK AKDENİZ ile ihtilaf yaşayacağı, bu nedenle EPDK nezdinde yapacağı basit bir şikâyetin dahi anılan tüketicinin diğer tedarikçide kalması için yeterli olacağı iddia edilmiştir. Dosya kapsamında imzasız bir IA-02 Formu'nun

hangi emellere hizmet edebileceğine ilişkin öngörülere yer verilmekle birlikte, bu öngörüler destekler nitelikte herhangi bir tespit veya şikâyete yer verilmediği; öte yandan diğer tedarikçiye geçen müşterinin bir sonraki uzlaşma döneminde geri talep edilebileceği belirtilmekle birlikte, söz konusu tarihsiz IA-02 Form'larının kaç kez bu eylem için kullanıldığına ilişkin herhangi bir tespite yer verilmediği, EPDK'dan bu tür şikâyetlerin varlığına ve yaygınlığına dair bilgi sorulmadığı, sadece teorik olarak tarihsiz IA-02 Formu'nun kötüye kullanma aracı olarak nasıl kullanılabilmesine ve tüketici geçişlerinin nasıl engellenebileceğine odaklanmış olmasının, rekabet hukuku açısından kabul edilebilir bir yaklaşım olmadığı ifade edilmiştir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (912) Teşebbüs tarafından IA-02 Form'larının tarih kısmının boş bırakılmasının nedeninin sahada hatalı form doldurulmasının önüne geçmek ve tüketici memnuniyeti sağlamak adına geçiş sürecinin gerektirdiği başlangıç tarihinin arka ofis tarafından doldurulmasının tercih edildiği açıklaması ikna edici olmaktan uzaktır. Söz konusu teşebbüs çalışanlarının tüketicileri ikili anlaşma kapsamında olabildiğince ayrıntılı ve şeffaf bir şekilde bilgilendirme yükümlülükleri olduğu ve tüketicilerin ikili anlaşmanın bizzat kendisi gibi daha uzun ve ayrıntılı bir dokümanı da anlayıp imzalamalarına eşlik ettikleri ve teşebbüs içi rekabet uyum programları yürütüldüğü dikkate alındığında, söz konusu tarih kısımlarının boş bırakılma gerekçesi de ikna edici değildir.
- (913) Ayrıca teşebbüsçe dile getirilen operasyonel faydaların tam olarak ne olduğu anlaşılmamaktadır. Bu çerçevede ilk olarak DUY kapsamında açıkça tarih atılması gereken IA-02 Formu'nun tarihsiz bir şekilde alınmasının gerekçeleri ayrıntılı olarak açıklanması gerekmesine rağmen gönderilen savunmada bu yönde bir açıklamaya rastlanmamıştır.
- (914) Tarihsiz IA-02 Formu hatalı olarak başka tedarikçiye geçişleri düzeltme işlevi taşısa da, diğer tedarikçilerin müşteri almasını zorlaştıracak karaktere de sahiptir. Bu bağlamda tarihsiz IA-02 Formu'nun potansiyel zararının, CK AKDENİZ'e sağlayacağı operasyonel faydadan daha fazla olduğu değerlendirilmektedir.
- (915) Mükerrer talep durumunun oluşabilmesi için aynı uzlaştırma döneminde müşterinin birden fazla tedarikçi tarafından talep edilmesi gerekmektedir. Ancak tarihsiz olarak alınan IA-02 Form'ları sonraki dönemlerde kullanılabilir. Bu sebeple mükerrer talep sayısının düşük olması ve bu durumlarda CK AKDENİZ'in müşterilerini kaybetmesinin gerçek resmi yansıtmadığı ifade edilmelidir. Öte yandan ilgili müşterinin başka bir tedarikçi tarafından talep edilmemesi durumunda tarihsiz IA-02 Formu hiçbir şekilde işlevsellik kazanamayacaktır. Müşterisi geri talep edilen tedarikçilerin ellerinde güncel IA-02 Formu olmadığını bilerek müşteriyi tekrar talep etmeyebileceği, bu anlamda mükerrer talep durumunun oluşmayacağı belirtilmelidir. *«Ekli listede Yeni IA-02 ve IA-03 formu temin edilmesi gereken müşteriler bulunmaktadır. Bu formlara tarih yazılmamak, formun müşterinin adı ve soyadı ile imzası dışında herhangi bir bölümü doldurulmamalıdır. Böylelikle bize dilekçe verdiği halde, tedarikçi tarafından talebi geri çekilmeyen müşterilerimizi, yeniden talep edebileceğiz.»* ifadesi çerçevesinde tarihsiz IA-02 Formu'nun ne işlevde kullanıldığı görülmektedir. Bu bağlamda tarihsiz IA-02 Form'larının bahsi geçen işlevinin engellemesi için tarihsiz IA-02 Form'larının bağlı bulunduğu sözleşme ile aynı tarihe sahip olması gerekmektedir. Bu sebeple teşebbüs tarafından verilen verilerin tarihsiz IA-02 Formu'nun teşebbüs lehine yarattığı faydaları çürütmekten uzak olduğu değerlendirilmektedir.

I.7.2.13.CK AKDENİZ'in Serbest Tüketici Portföyünde Bulunan Borçlu Tüketicilere Kesme Bildirimi Yapmasına İlişkin Savunmalar

- (916) Bu başlık altında dağıtım firmaları tarafından diğer tedarikçilerin portföyünde bulunan tüketicilerin elektriğinin kesilmesine ilişkin mevzuatın değişim süreci anlatılmış, ayrıca konuyla ilgili Kurul'un 04.07.2012 tarih ve 12-36/1039-327 sayılı kararına atıf yapılarak Kurul'un, lisans sahibi dağıtım şirketinin ayrımcılık uygulamasına ilişkin sektörel mevzuatın bulunması nedeniyle konunun mümkünse öncelikli olarak sektörel düzenleyici tarafından ele alınarak çözüme kavuşturulmasının yerinde olacağını düşündüğü, ayrıca bazı durumlarda sektörel mevzuat kapsamında ihlal olan davranışlarda da rekabet hukukunun uygulanabileceğini belirttiği, 'kesme eylemi' konusunda toptan satış şirketlerinin faaliyetlerini zorlaştırma niyet ve etkisinin ortaya konulması koşuluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hâkim durumun kötüye kullanılması değerlendirmesi yapılabileceğini ifade ettiği belirtilmiştir.
- (917) Son olarak EPDK'nın, 2016 Mart döneminde THY'de yaptığı değişiklikle serbest tüketici hakkını kullanarak elektrik alan tüketicilerin borçları nedeniyle dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından elektriklerinin kesilmesi yetkisini kaldırdığı, bir takım fırsatçı firmalar tarafından bu durumun kötüye kullanıldığı, elektriğin kesilmesi konusunun kompleks bir yapıya sahip olduğu, işleyen rekabetçi bir perakende elektrik piyasasının tesisine yönelik EPDK tarafından hazırlanacak ikincil mevzuat çalışmaları başta olmak üzere Kurum'un "rekabet savunuculuğu" görevi kapsamında katkıda bulunmasının oldukça önemli olduğunun düşünüldüğü belirtilmiştir.
- (918) Dosyada belgeler arasında yer alan e-posta eklerindeki "K2 İşlem-İhbar Listesi" adlı excel dosyasında 338, "24.6.2016 Yapılan Çalışma" adlı excel dosyasında 227, "27.6.2016 Yapılan Çalışma" adlı excel dosyasında ise 266 adet CK AKDENİZ serbest tüketici müşterisinin bulunduğu ve bu çalışmaların bu tüketicilere kesme bildirimihbarnamesi bırakılmasına ilişkin olduğunun belirtildiği, bu e-postaların da Mart 2016'da THY'de yapılan değişiklikten hemen sonraki döneme ait olduğu, ihbarnamelere bakıldığında müşterilerin elektriğini kesme tehdidi altında bırakılmadığı, yalnızca gecikmiş borçlarına yönelik bir ihbar şeklinde tasarlandığı, nitekim söz konusu bildirim dağıtım firmasına değil, borç bildirimlerini bırakmak üzere anlaşmalı olunan AKDEN'e gönderilmiş e-postada olmasının da; söz konusu bildirim kesme işlemine değil borç bildirimine ilişkin olduğunu ortaya koyduğu, ihbarnamede geçen ifadelerde mevzuatı ihlal eder nitelikte bir içerik bulunmadığı, e-posta eklerinde ilgili müşterilere yönelik "kesme bildirimihbarnamesi bırakıldı" ifadelerinin kullanılmış olmasının, çalışanların geçmişten gelen alışkanlık ve terminolojiyi kullanmaya devam etmesinden ibaret olduğu ve müşteriye bırakılan ihbarnamede geçen ifadelerin ortada aslında bir kesme bildirimihbarnamesi bulunmadığını, olayın borç bildiriminden ibaret olduğunu gösterdiği ifade edilmektedir.
- (919) Dosyada atıf yapılan ve ihbarnamesi bırakılan ismi gizlenmiş bir müşteri ile yapılan görüşmede CK AKDENİZ'in ödenmemiş borcu nedeniyle elektriğinin kesilmeye çalışıldığı ifadesine yer verildiği, söz konusu tüketicinin 2016 Nisan döneminden önce CK AKDENİZ müşterisi olduğunun anlaşıldığı, kronolojiden de görüleceği üzere, söz konusu olayın, mevzuat değişikliğinin olduğu geçiş döneminde yaşanan ve dosya kapsamında doğruluğuna dair herhangi bir belge sunulmayan, tüketici beyanına dayalı münferit bir iddia olduğu, zaten dosyada borcu nedeniyle elektriğinin kesilmeye çalışıldığına dair ikinci bir serbest tüketici örneğinin verilememiş olmasının da olayın sistematik bir davranış olmadığını, dolayısıyla kötüye kullanma olarak değerlendirilemeyeceğini gösterdiği öne sürülmüştür.

- (920) Kesme eyleminin özellikle kaçakla mücadele kapsamında bazı dağıtım bölgelerinde oldukça önemli bir araç olmakla birlikte, rekabetin yoğun olduğu bölgeler bakımından tüketicilerin hassas olduğu bir alan haline geldiği, özellikle yaygın ve yoğun tüketici portföyü olan GTŞ'ler bakımından "*borcunu ödemeyen tüketicinin elektriğini kesiyor*" imajına sahip olunmasının rekabetçi avantaj yaratmadığı gibi önemli bir rekabetçi dezavantaj dahi yaratabileceği, ayrıca kesme eylemi ve buna benzer saha operasyonlarının EPDK mevzuatı kapsamında açık ve ayrıntılı bir şekilde düzenlendiği ve regülasyon kapsamında ele alındığı ileri sürülmüştür.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (921) Savunmada yer alan konunun sektörel mevzuat çerçevesinde ele alınarak çözülmesinin daha doğru olduğu iddiası bakımından tekrar belirtilmelidir ki herhangi bir piyasadaki rekabeti kısıtlayan bir davranışın sektörel mevzuatta düzenlenmesi, o davranışa yönelik rekabet hukuku müdahalesinde bulunulmasını engellemektedir.
- (922) Kurul'un ilgili kararında düzenleyici otorite tarafından mevzuat değişikliği yapılması gerektiğini belirten bir görüş verdiği, bu kapsamda Kurul'un EPDK'nın rolüne vurgu yaptığı iddiası ileri sürülmekle birlikte Kurul kararları neticesinde düzenleyici kurumlara gönderilen görüşlerin takip eden dönemde benzer hususlara yönelik olarak Kurum'un müdahalesini engelleyici bir husus oluşturmadığı dile getirilmelidir.
- (923) Tüketicilere yapılan bildirimlerde elektriğin kesilmesinden bahsedilmediği, sadece gecikmiş borç bildirim yapıldığı ve delil olarak ileri sürülen belgeler de yer alan kesme bildirim ifadesinin mevzuat değişikliğine uyum sağlanamamasından kaynaklanan bir durum olduğu iddia edilmiştir. Ancak mevzuat değişikliğinin üzerinden iki aydan fazla süre geçmesine rağmen borç bildirimlerinin, kesme bildirim olarak nitelendirilmesi gerçekçi bulunmamıştır.
- (924) GTŞ'ler borcunu ödemeyen tüketicilerin borcunu kesiyor imajının GTŞ için rekabetçi bir imaj yaratmadığı, aksine bir dezavantaj yarattığı savunmada belirtilmektedir. K2 portföyünde olmasına rağmen K2 sözleşmesinden kaynaklanan borç nedeniyle elektriğin kesilmesi, pazarlama-satış anlamında değil, tahsilat anlamında CK AKDENİZ'e rakiplerine kıyasla bir avantaj sağlamaktadır. Ayrıca elektrik kesmenin borcunu ödemeyen art niyetli tüketicilere karşı yapıldığı ve söz konusu tüketicilerin de normal koşullar altında tedarikçiler tarafından elektrik tedarik istenmeyen tüketiciler olduğu düşünüldüğünde, CK AKDENİZ'in satış-pazarlama anlamında iddia edildiği gibi bir kaybının olmadığı dile getirilmelidir.
- (925) Savunmada dosyanın geneline ilişkin olarak ileri sürülen 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi bakımından "niyet ve etki" kavramlarının adeta anılan Kanun'un 4. maddesi için geçerli olan "amaç etki doktrini" ile eş anlamlı hale getiren bir yaklaşımın benimsendiği bu kavramlar çerçevesinde değerlendirilmelidir. Dosyada niyet ve etki kavramları "1.6.4. AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN'in Oluşturduğu Dikey Bütünleşik Yapının Gerçekleştirdiği Eylem ve Uygulamaların Dışlama Potansiyeli ve Dışlama Niyeti İçermesi" başlıklı kısımda ayrıntılı bir şekilde gerek Kurul gerekse ilişkili yargı kararları çerçevesinde etraflıca değerlendirilmiştir. Öte yandan, Kılavuz'un "Kötüye Kullanma" başlığı altında,

"(23) Dışlayıcı kötüye kullanmalar pazardaki etkin rekabeti olumsuz etkilemekte ve bu suretle tüketici refahının azalmasına neden olmaktadır. Bu tür kötüye kullanmalar, hâkim durumdaki teşebbüsün kendisine rakip olan teşebbüslere yönelik davranışları sonucunda rakiplerin piyasadaki dışlanmasına neden olabileceği gibi hâkim durumdaki teşebbüsün kendisiyle rekabet içerisinde bulunmayan müşterilerine yönelik olan davranışları sonucunda alt pazardaki teşebbüslerin bir kısmının pazardan dışlanmasına da yol açabilmektedir.

(24) Dışlayıcı davranışlara yönelik değerlendirmede incelenen davranışın kendine özgü koşullarının yanı sıra, **pazardaki fiili veya muhtemel etkileri**¹⁹⁹ de göz önünde bulundurulmaktadır. Söz konusu etkiler, teşebbüsün hâkim durumda olduğu pazarda ortaya çıkabileceği gibi bu pazar ile ilişkili başka bir pazarda da ortaya çıkabilmektedir”

şeklinde yer alan ifadeleri de etki analizinin sadece doğrudan/fiili/gerçekleşen etki olarak değil muhtemel/potansiyel etki bağlamında da ele alınmasını öngörmektedir. Nitekim dosyada etki analizi bu bağlamda değerlendirilmiştir. Bunun yanında yukarıda daha önce de ifade edildiği üzere, tarafların ilgili pazarlarda sahip oldukları münhasır yetki ve imkanlar ve piyasadaki talep taraflı aksaklıkların varlığı bir arada değerlendirildiğinde, kötüye kullanma halleri için doğrudan etki analizi yapmanın mümkün olmadığı anlaşılabilecektir.

I.7.2.14. CK AKDENİZ'in Birtakım Müşterilerini K1-K2 Portföyleri Arasında Kendi Lehine Olacak Şekilde Kaydırmasına İlişkin Savunmalar

- (926) Savunmanın bu bölümünde CK AKDENİZ'in K1 portföyünü de elinde tutmasından dolayı bir kötüye kullanma eyleminin varlığı bakımından bu konuya ilişkin iddiaların, rakiplerin faaliyetlerini zorlaştırmaya yönelik kötüye kullanma davranışı olamayacağı, bu eylemlerde tamamen ticari koşullar çerçevesinde rekabetçi davranışların söz konusu olduğu iddia edilmiştir. Yüksek tüketime sahip tüketicilerin elektrik fiyatlarındaki dalgalanmalara karşı hassas olduğu, bu tüketicilere belirli dönemlerde düzenlenmiş tarifenin bulunduğu, K1 portföyünden elektrik alınması kaydıyla satış yapılması teklifinin, rekabetçi piyasa koşullarında ortaya çıkan alternatif bir ürün olduğu, tüketici açısından da GTŞ'ler için bir avantaj olarak tanımlanan bu uygulamanın, temelde tüketicilerin maliyetlerini optimize etmek için kullandıkları bir ürün olduğu ileri sürülmektedir.
- (927) Bu piyasa ürünü ile PTF'nin artmasıyla birlikte zarar etmekten kaçınan tedarikçilerin portföy boşaltması şeklinde ortaya çıkan davranışı birbirinden ayırmak gerektiği, bu tür davranışların tüketicilerin serbest tüketici hakkını kullanma motivasyonları üzerinde olumsuz etki doğurabileceği, bu noktada belirli dönemlerde K1 ve ikili anlaşma arasında geçiş yapmak bakımından diğer tedarikçilerin önünde engel bulunup bulunmadığı sorusunun önem kazandığı, CK GRUBU olarak görevli olunan tedarik bölgeleri dışında da benzer nitelikte satış yapıyor olmalarının, bu kapsamda satış yapabilmek için ilgili bölgenin GTŞ'si olunması gerekliliğinin bulunmadığının göstergesi olduğu, dolayısıyla, diğer tedarikçilerin bu strateji kapsamında satış yapamayacağı kaygısının yersiz olduğu ifade edilmiştir.
- (928) Rekabet hukuku bağlamında, tüm tedarikçilerin gerçekleştirebileceği söz konusu K1-K2 geçişkenliğinin, CK AKDENİZ ya da herhangi bir GTŞ tarafından uygulanması durumunda "kötüye kullanma" olarak değerlendirilmesinin söz konusu olmaması gerektiği, belli dönemlerde müşterilerin K1 portföyüne atılarak düzenlenmiş fiyatlar kapsamında elde edilen karın ve avantajın sübvansе yoluyla ikili anlaşmalar pazarında kullanılması halinde bir rekabet hukuku ihlalden bahsetmenin mümkün olacağı, CK AKDENİZ'in ikili anlaşmalar pazarına yaptığı satışlar bakımından bu yönde bir uygulamasının bulunmadığı öne sürülmektedir.

¹⁹⁹ Vurgu eklenmiştir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (929) Savunmaya ilişkin olarak öncelikle CK AKDENİZ'in K1 portföyünü elinde tutması çerçevesinde CK AKDENİZ'in rakiplerinin faaliyetlerini zorlaştıracak bir davranışta bulunmadığı, tamamen ticari koşullar kapsamında rekabetçi olduğu iddiası ele alınmıştır. CK AKDENİZ'in, söz konusu kaydırma ile birlikte piyasa fiyatlarının tarifede öngörülen fiyatların üzerine çıktığı dönemlerde rakipleri belli ölçüde zarar ederken, zarar etmekten kurtulduğu, bu anlamda da kendisine rekabetçi bir avantaj sağladığı tespit edilmiştir.
- (930) K1-K2 arasındaki kaydırmanın K1-K3 arasında da yapılabileceği, CK AKDENİZ'in İzmir'de bulunan bir sanayi müşterisi nezdinde bunu yapmasının, diğer tedarikçilerin de Akdeniz bölgesinde K1-K3 arasında kaydırma yapabileceğine işaret ettiği, söz konusu uygulamanın GTŞ'nin kendisine avantaj sağlamaktan ziyade sanayi müşterilerinin maliyetlerini optimize etme amacı taşıdığı savunmada ifade edilmektedir. Bu yaklaşımdan hareketle diğer tedarikçilerin portföyünde bulunan sanayi müşterilerinin de tıpkı CK AKDENİZ'in K2 portföyünde yer alan müşteriler gibi benzer bir optimizasyona gitmesi, bu anlamda da fiyatın aşırı yükseldiği yaz ve kış dönemlerinde K1 portföyüne geçiş yapması beklenmektedir. Bu durumun böyle olmadığı K1 portföyü ile diğer tedarikçilerin sahip olduğu sayaçların kıyaslandığı grafikten de anlaşılmaktadır.

Grafik 69: 2014 Ocak- 2017 Mayıs Döneminde K1, K2 ve Diğer Tedarikçi Portföyünde Bulunan Sanayi Müşterilerine Ait Sayaçların Seyri

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AKDENİZ EDAŞ

- (931) Bu kapsamda sadece CK AKDENİZ müşterileri optimizasyon yaparken, diğer tedarikçilerin bu tip optimizasyonu hiç yapmamasının, CK AKDENİZ'in hem K1 hem de K2 portföyünü yönetmesinden kaynaklandığı değerlendirilmektedir.
- (932) Öte yandan CK AKDENİZ, İzmir ilinde bulunan bir sanayi müşterisini fiyatların normal seyrettiği dönemde kendi portföyünde, yüksek seyrettiği dönemlerde ise ilgili GTŞ'nin portföyünde elektrik tedarik ettiğini belirtmiştir. Ancak CK AKDENİZ'in kendi bölgesindeki yüzlerce K1-K2 geçişine karşın bölge dışında sadece bir müşteride benzeri bir durum gözükmesi ve söz konusu örneğe ilişkin olarak ayrıntı verilmemesi nedeniyle ilgili durum CK AKDENİZ'in kendi bölgesinde kendine avantaj sağlayan bir tutumda olmadığına işaret edecek nitelikte değildir.
- (933) Ayrıca CK AKDENİZ her iki ilgili pazardaki hakim durumu aracılığıyla koordinasyon gerektiren K1-K2 kaydırma işini gerçekleştirebilmekte ve bu kaydırma işlemini yaparken diğer tedarikçilerin katlanmak zorunda oldukları mevzuattan kaynaklanan işlem ve geçiş maliyetlerine katlanmamakta ve en az onun kadar önemli olan, müşterilerini bu kaydırmadan kaynaklı olarak kaybetme riskini yaşamamaktadır. Bu yönde bir kaydırma prosedürünün işletilmesi, sektörel düzenlemeler doğrultusunda öngörülmemişken, CK AKDENİZ sahip olduğu çifte hakim durumu koordineli bir şekilde kötüye kullanmak suretiyle herhangi bir maliyete katlanmadan kaydırma sürecini işletebilmektedir. Söz konusu kaydırmanın, tıpkı diğer tedarikçilerin katlanmak zorunda olduğu maliyetler katlanılarak ve yürütmek zorunda oldukları prosedürler yürütülerek yapılmış olması halinde CK AKDENİZ'in kaybetme tehlikesiyle karşı karşıya olacağı, ihtilafa düşeceği müşteri sayısının mevcut durumla karşılaştırılamayacak kadar belirgin ve yüksek olacağı söylenmelidir.

- (934) Diğer yandan savunmada, rekabet hukuku kapsamında bir ihlalden bahsetmek için, rekabete kapalı olan K1 portföyünden elde edilen karın rekabete açık alanda rakipleri dışlayacak şekilde kullanıldığına ortaya konulması hususuna ilişkin olarak, CK AKDENİZ'in aynı teşebbüs hatta aynı tüzel kişilik altında her iki ilgili pazarda da faaliyette bulunduğunu hatırlatmakta yarar vardır.

1.7.2.15. CK AKDENİZ ile Tüketiciler Arasında Yapılan Sözleşmelere İlişkin Savunma

- (935) İlgili sözleşmelerdeki değerlendirmenin "etki temelli" olmaktan uzak ve teorik bir bakış açısı üzerinden adeta sektör düzenleyicisi perspektifinden şekillendirildiği, ağırlıklı olarak teorik varsayımlar ve yurt dışı kaynaklardan yapılan alıntılar söz konusu olduğu, bu yönüyle bir rekabet hukuku soruşturmasına ilişkin olmaktan ziyade, rekabet savunuculuğuna dönüşmesine sebep olduğu belirtilmektedir.
- (936) Elektrik piyasalarında sözleşmelerin otomatik yenilenmesi konusunun, diğer piyasaların aksine pazar kapamanın bir aracı olmaktan ziyade, tüketici mağduriyetinin giderilmesi ve dolayısıyla tüketicinin geçiş yapmaktan kaçınmasının engellenmesi için önemli bir araç olduğu belirtilmiştir.
- (937) 2016 Ekim-2017 Ocak dönemi bakımından kullanılan Versiyon 9 nolu sözleşme ve eki taahhütname ile tüketicilere, bazı tarifeler çerçevesinde 12, 24 ve 36 aylık sürelerle teklifler sunulduğu, bu kampanyaların Versiyon 10 ve Versiyon 11'de aynı şekilde uygulanmış olmakla birlikte; 2017 yılının Nisan ayından itibaren kullanılmaya başlanan Versiyon 12 nolu sözleşme ve eki taahhütname ile bazı tarifelerde değişiklikler yapıldığı belirtilmiştir. Ayrıca tüm kampanyalar bakımından taahhüt sürelerinin, dosya kapsamında belirtilenin aksine 12 ve 24 ay olarak revize edildiği, dosya kapsamında bu hükmün serbest tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerini engelleyici etkiye sahip olduğu ve dolayısıyla ilgili pazarları diğer tedarikçilere kapayıcı nitelikte olduğuna ilişkin tespitte bulunulduğu, ancak otomatik yenilenen sözleşmelerden bağımsız olarak düşünülmemesi gereken söz konusu hükmün, enerji piyasasının kendine özgü dinamiklerinin doğal bir sonucu olarak ortaya çıktığı ve hiçbir şekilde serbest tüketici geçişlerini engelleme amacıyla düzenlenmediği ileri sürülmüştür. Bu hükümlerle uzun dönemli perakende satış planlamasının yapılabilmesi ve bu sayede tedarikçi tarafından satın alınan elektrik enerjisinin piyasa dalgalanmalarından olumsuz etkilenmemesi hedefinin gözetildiği, dolayısıyla dosya kapsamında yer alan herhangi bir taahhüdün yenileme kapsamında olmaması gerektiği yönündeki tespite elektrik piyasası bakımından katılmadıkları ifade edilmiştir.
- (938) Bu bölümde yer alan değerlendirmelerin "etki temelli" yaklaşımla değil, piyasaya olası etkilere ilişkin öngörü ve kanaatler üzerine oluşturulduğu, nitekim değerlendirmeye tabi olan 2016 Ekim sonrası sözleşmelerin daha ilk yılının dahi bitmediği ve piyasaya etkisinin ortaya konulmasının pratikte de mümkün olmadığı ileri sürülmüştür.
- (939) Sözleşmelerin otomatik yenilendiği bir elektrik piyasası bakımından taahhüdün yenilemeye tabi olmamasının pratik sonucunun, tedarikçiye getirilen ticari riskten başka bir anlam taşımadığı belirtilmektedir. Bu noktada, elektrik piyasasının işleyişi ve iktisadi özellikleri ile telekomünikasyon ya da benzeri piyasaların işleyişini birbirinden ayırmak gerektiği, elektrik tedarik firmaları bakımından (özellikle geniş bir tüketici portföyü olan GTŞ'ler bakımından) tüketicilerin bir yıl süreyle tedarikçi değiştirmemeye üzere verecekleri taahhütlerin; sadece ilk sözleşmenin yapıldığı yıl bakımından değil, sözleşmenin yenilendiği her yıl için önemli ve yenilenen sözleşmeden ayrı düşünülmemeyecek bir araç olduğu, tarafların tedarik ilişkisinin bir yıl daha uzaması halinde, tedarikçinin elindeki portföyü dikkate alarak bir yıl süreyle satın alacağı elektriğin planlamasını yapması gerektiği, burada, rekabetçi yapıdaki toptan satış piyasasında oluşan fiyatların değişkenliğinden kaynaklanan risklerin yanında, düzenlemeye tabi fiyatların nasıl değişeceğine ilişkin belirsizliğin getirdiği risklerin de bulunduğu belirtilmiştir.

- (940) Türkiye örneğinde, düzenlenmiş fiyatların daha çok tüketiciyi korumak amacıyla (dolayısıyla düşük kâr marjlarına yol açacak şekilde) belirlendiği, kâr marjlarının oldukça düşük olduğu ve nihai tüketicilere yapılan satışlara ilişkin tarifelerin bu şekilde devam etmesi halinde, perakende elektrik piyasasının sürdürülemez hale geleceği iddia edilmiştir. Bu nedenle, yenilenen sözleşmeler kapsamında taahhütlerin de yenilenmemesi halinde, tüketicinin herhangi bir zamanda portföyden çıkma riskinin kabul edilebilir bir risk olmaktan çıktığı, dolayısıyla, bu yaklaşımın pratik sonucunun, sözleşmelerin de yenilenebilir yapılamaması olacağına söylenebileceği, mevcut piyasa yapısında kâr marjlarının düşmesi ve öngörülebilirlik konusunda yaşanan sıkıntıların, bazı durumlarda otomatik yenileme sürecindeki fesih hakkının tedarikçi tarafından kullanılmasını dahi zorunlu kılabilirdiği öne sürülmüştür.
- (941) Taahhütnamelerin otomatik yenilenmesi hususunun da, sözleşmelerin otomatik yenilenmesi gibi tedarikçi değişiklik süreçlerinden kaynaklanan sebeplerle tüketici yararına kabul edilmesi gerektiği, aksi takdirde tamamen etki temelli bir yaklaşımdan çok bir takım öngörülere dayanılarak getirilecek bir yasaklamanın sektöre olumsuz yansması riskinin ortaya çıkabileceği belirtilmiştir.
- (942) Savunmada ayrıca ticarethane ve sanayi aboneleri ile yapılan sözleşmelerin 4. madde kapsamında olduğu, bu bağlamda 2002/2 sayılı Tebliğ kapsamında değerlendirilmeleri gerektiği öne sürülmektedir.
- (943) Dosya kapsamında sözleşmenin ve taahhütnamelerin otomatik yenilenmesi sürecinde fesih bildirim süresinin 60 gün olarak belirlenmesinin tedarikçi değişikliğini zorlaştıran stratejik bir uygulama olduğunun ifade edildiği, oysa bu kapsamda yapılacak değerlendirmelerde de elektrik piyasalarının yapısal ve mevzuattan kaynaklanan özelliklerinin göz ardı edilmemesi gerektiği ileri sürülmüştür. Tedarikçi değiştirme sürecinin DUY'un "Serbest Tüketicilere İlişkin Uzlaştırmaya Esas Veriş-Çekiş Birimlerine Ait Tedarikçi Değiştirme Süreçleri" başlıklı 30/A maddesi hükümlerince gerçekleştirildiği, bu hüküm kapsamında içinde bulunan ayın 6. gününden önceki son iş günü için yapılan portföyden çıkarma talebinin bir sonraki ayın 1'i itibarı ile geçerli olacağından minimum 25 gün, portföyden çıkarma işleminin içinde bulunan ayın 6. günü ve/veya sonrasında yapılması durumunda ise portföyden çıkarma talebi iki dönem sonraki ayın 1'i itibarı ile geçerli olacağından maksimum 55 günlük bir süreç sonunda tüketici ilgili tedarikçinin portföyünden çıkmış olacağı, dolayısıyla, değerlendirmeye konu olan fesih ihbar süresinin sadece geçişleri engelleyip engellemediği yönüyle ele alınmasının ve adeta geçişleri zorlaştıran bir strateji olarak kabul edilmesinin, mevzuattan kaynaklanan geçiş prosedürleri dikkate alındığında anlamını yitirdiği ifade edilmektedir.
- (944) Sözleşmenin otomatik olarak yenilendiği bir ticari ilişkide taahhüdün otomatik olarak yenilenmesinin yasaklandığı bir müdahalenin, tedarikçinin otomatik yenilenen sözleşme yapmaktan imtina etmesi sonucuna yol açacağı, diğer bir deyişle piyasa uygulamalarında otomatik yenilenen sözleşmelerin de sonlanmasına yol açacağı belirtilmiştir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (945) Savunmada tüketicilerin taahhütlerinde otomatik uzama hükümlerinin bulunmasının ticari riski bertaraf etme amacı taşıdığı, taahhüdün otomatik uzamaması durumunda CK AKDENİZ'in ilgili tüketicilere yapacağı tedarik için piyasadan alacağı elektriği tekrar gözden geçirmek durumunda kalacağı da iddia edilmiştir. Ticari amaçlar çerçevesinde yapıldığı belirtilse bile müşteriler açısından cayma bedeli ile karşı karşıya kalma durumu yaratan taahhütlerin ilgili müşterinin açık iradesiyle yenilenmesi gerekmekte, böylelikle rekabetin görece yüksek olduğu ticarethane grubundaki müşterilerin "uyanık" kalmasının sağlanacağı değerlendirilmektedir.

- (946) Taahhüdün otomatik uzamasının etki temelli bir yaklaşımdan ziyade birtakım öngörülere dayandırıldığı ve bu tip bir yaklaşımın sektöre olumsuz yansıtılabileceği da belirtilmiştir. Ancak öncesinde de ifade edildiği üzere kötüye kullanmalar bakımından hayata geçen etkinin yanında gerçekleştirilen uygulamanın potansiyel etkisi de dikkate alınmaktadır.
- (947) Savunmada elektrik sektörüne yönelik bir soruşturmada başka bir ülkenin otomotiv ve sigortacılık sektörüne yönelik tüketiciyi koruma mevzuatından alıntı yapılmasının doğruluğunun şüpheli bulunmaktadır. Ancak bu değerlendirme rekabet hukuku kapsamında yapılan analizlerde odak konusu olan rekabetçi sorunun diğer ülkelerdeki benzerlerinden ve söz konusu sorunun çözüm yollarından yararlanılabilmek amacıyla yapılmıştır. Aksi elektrik sektörüne yönelik yapılan bir incelemede sadece elektrik sektörüne ilişkin karar ve düzenlemelerin dikkate alınması gibi bir sonuca sebep olur ki, bu durum savunmada eleştirilen Kurum'un düzenleyici gibi hareket etmesine sebebiyet verebilecektir. Hemen hemen tüm sektörleri kapsamına alan rekabet hukuku inceleme konusu vakalarında disiplinler arası bakışı açısını gerektiğinde benimsemekte, benzer veya uyarlanabilen koşulların varlığı halinde de karşılaştırmalı analizler yapabilmektedir. Dosya kapsamında örnek verilen sektör uygulamaları, bu anlamda, talep taraflı aksaklıkların gözlemlendiği diğer sektör örnekleri olup teşebbüslerin bu aksaklıkları değerlendirme yolları ve tüketicilerin bu uygulamalara tepki veya tepkisizlikleri de önemli benzerlikler gösterebilmektedir. Elektrik sektörü, serbestleşmesi görece daha yeni olmasına da bağlı olarak söz konusu aksaklıkların daha şiddetli gözlemlendiği bir sektördür ve bu anlamda sonuçları karşılaştırılan aynı ya da benzer rekabet karşıtı uygulamaların referans verilen diğer sektörlerdekinden evleviyetle daha ciddi sonuçları olması beklenebilecektir.
- (948) Kararın ilgili bölümünde ayrıntılı bir şekilde neden sözleşmelerin hizmet sürekliliğinin temini için süresiz olması veya otomatik yenilenmesi gerekirken taahhütlerin aynı şekilde değerlendirilemeyeceği aksi halde pazarı kapayıcı etkilere yol açabileceği açıklanmıştır. Savunmada iddia edildiği üzere, sözleşmelerin ve taahhütlerin ayrılmaz bir bütünün parçaları şeklindeki alginın, hizmet sürekliliğinin devamı için şart olmadığı açıktır. Zira taahhütlere getirilen otomatik veya örtülü yenileme mekanizmalarının sonlandırılması sözleşmelerin kendiliğinden yenilenmesinin önünde bir engel oluşturmamaktadır. İlgili abone kolaylıkla taahhüt kapsamı dışındaki koşullar üzerinden elektrik enerjisi hizmetinin teminine devam edebilecektir. Bunun yanında, ilgili tedarik şirketleri daha uzun vadeli olarak satın alacakları elektriği planlamak ve olası operasyonel risklerden kaçınmak istiyorlarsa, , aynı müşterilerin açık onayını almak suretiyle hem sözleşmeler hem de taahhütler birlikte ama farklı koşullarda yenilenebilecektir. Zira örtülü ve otomatik onay aracılığıyla olmasa da, müşterilerin açık onayı alınarak bu mekanizma işletilebilecek ve ileriye dönük planlama rahatlıkla yapılabilecektir. Ancak GTŞ örtülü ve otomatik onay mekanizması ile bir yandan pazarlama ve satış maliyetlerinden kaçınabilmekte diğer yandan da taahhüt süresi sona eren müşteriler için taahhüt süresi sonunda geçerli olacak, tedarikçiler arasındaki rekabetçi yarışın önüne geçmektedir. Bu nedenlerle taahhüt süresinin sözleşmeyle beraber otomatik uzaması hususunun kabulünün serbestleşme sürecinden beklenen rekabetçi yarışın tesisi bakımından mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.

- (949) Sözleşmelerin 2002/2 sayılı Tebliğ kapsamında olması hususunda ise ilk olarak belirtmek gerekir ki, hakim durumda bulunan teşebbüslerin dikey nitelikli olarak yapacağı anlaşmalar ilgili pazarlarda rakipleri dışlayıcı, rakiplere pazarı kapayıcı nitelikte olmaları halinde 4054 sayılı 6. Maddesi kapsamında değerlendirilmektedir. Bu anlamda savunmada dile getirilen 2002/2 sayılı Tebliğ ve bu Tebliğ ile ilgili hususların dikkate alınamayacağı düşünülmektedir. Soruşturma döneminde geçerli olan THY kapsamında ikili anlaşma; "Gerçek veya tüzel kişiler arasında özel hukuk hükümlerine tabi olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve Kurul onayına tabi olmayan ticari anlaşmalar" olarak tanımlanmıştır. Bu tanımın bile tek başına rekabet hukukunun elektrik piyasasındaki anlaşmalara uygulanabileceğini gösterdiği düşünülmekte ve bu bağlamda EPDK ile Kurum arasında bir ikilik yaratmayacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca Anlaşma ile taahhüt farklı kavramlardır. Öyle ki, elektrik hizmetinin kesintisizliği esas olduğundan herhangi bir kesilmeyi önlemek adına süresiz bir ikili anlaşma yapılabilecektir. Anlaşma çerçevesinde müşterinin tabi olduğu bir fesih ihbar süresi veya ayrıldığında karşılaşacağı bir cayma bedeli bulunmamakta, diğer bir ifadeyle müşteri akışkan konumda yer almaktadır. Taahhüt çerçevesinde ise müşteriye indirim tanımlanmakta, bu indirimle orantılı olarak da müşteriye fesih ihbar süresi ve erken fesih durumunda cayma bedeli gibi yükümlülükler yüklenmektedir, diğer bir ifadeyle müşteri geçiş anlamında hareketsizleştirilmektedir. Taahhüdün kendiliğinden yenilenmesi (müşterinin açık beyanı ile yenilenme makul bir durumdur) müşteriye ilgili tedarikçide kilitleyebilecektir. İlgili tedarikçinin hakim durumda olduğu düşünüldüğünde de, bahsi geçen kilitlenmenin etkisi daha büyük olacaktır. Bu sebeple taahhüdün üç yılın sonunda otomatik uzaması değil, taahhüdün 3 yıllık anlaşma içindeki ilk yılın sonunda da otomatik olarak uzaması rekabetçi açıdan sorunludur ve hakim durumdaki teşebbüs tarafından hayata geçirilmesi kapayıcı bir etki yaratabilecektir. Nitekim, CK AKDENİZ'in 2015 Ocak- 2017 Haziran döneminde otomatik uzayan taahhüt hükmü barındıran sözleşmelerle portföyüne kattığı müşteri sayısı 10.907 iken²⁰⁰, 2017 Haziran itibariyle rakip tedarikçilerin portföyünde 11.639 adet ticarethane müşterisi bulunmakta, diğer bir ifadeyle bir kapama etkisi oluşmaktadır. Bu bağlamda savunmada ifade edilenin aksine kapama etkisinin ortaya konulduğu düşünülmektedir.

1.7.2.16. Ceza Takdirine İlişkin Savunma

- (950) AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN aynı ekonomik bütünlük içinde yer aldığı, dolayısıyla bu şirketlere Kurul tarafından 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesi uyarınca para cezası verilmesi halinde bu şirketlerin kendi aralarında yapılan satışlardan elde ettikleri gelirlerin dışarıda bırakılması gerektiği, bunun yapılmaması durumunda, en azından birbirlerine yaptıkları satışlardan elde ettikleri gelirler bakımından anılan şirketlerin mükerrer cezalandırılmış olacağı ifade edilmiştir. Nitekim 30.03.2011 tarih ve 11-18/341-103 sayılı kararında, Doğan Yayın Holding A.Ş. bünyesinde günlük gazete reklam yeri pazarında faaliyet gösteren Hürriyet Gazetecilik ve Matbaacılık A.Ş., Doğan Gazetecilik A.Ş., Bağımsız Gazeteciler Yayıncılık A.Ş., Doğan Daily News Gazetecilik ve Matbaacılık A.Ş. adlı şirketlerden oluşan ekonomik bütünlüğün hakim durumunu kötüye kullanması nedeniyle para cezasına hükmedilirken, yukarıda sıralanan ilk üç şirkete 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesi uyarınca para cezası verilirken, Doğan Yayın Holding A.Ş.'ye "mükerrerliğe yol açmaması nedeniyle" idari para cezası verilmesine yer olmadığına karar verilmiş olduğu ve bu hususun AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN'e 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesi uyarınca olası bir para cezası verilirken bu şirketlerin kendi aralarında yapılan satışlardan elde ettikleri gelirlerin dışarıda bırakılması savını desteklediği ileri sürülmüştür.

²⁰⁰ Bu müşteri sayısı sadece portföye yeni katılan müşterilere ilişkindir. Yenileme kapsamında bulunanlar da dahil edildiğinde söz konusu kapama etkisinin daha da güçlendiği değerlendirilmektedir.

- (951) Kurul'un, para cezası verirken dikkate alınacak gayri safi gelirleri saptama konusunda takdir yetkisine sahip olduğu, nitekim 07.11.2016 tarih ve 16-37/628-279 sayılı, 16.03.2012 tarih ve 12-12/383-112 sayılı, 27.10.2011 tarih ve 11-54/1431-507 sayılı ve 07.03.2011 tarih ve 11-13/243-78 sayılı kararlarında bazı gelir kalemlerinin dışarıda bırakılmasının da söz konusu olabildiği ifade edilmiştir.
- (952) Temel para cezası belirlenirken dikkate alınan teşebbüsün gücü ile neyin kastedildiğinin tartışılması gerektiği, serbest bir piyasada teşebbüsün ilgili piyasadaki gücünün sadece sahip olduğu pazar payı ya da imtiyazla değil, rekabet stratejileri bakımından ne kadar bağımsız davranabildiği ile de ilgili olduğu öne sürülmüştür.
- (953) Elektrik piyasaları bakımından gerek dağıtım şirketlerinin gerekse GTŞ'lerin serbestleşme ve özelleştirme sürecinin doğal sonucu olarak yerleşik oldukları bölgede, dağıtım bakımından doğal tekel niteliği gereği, mesken ve küçük ticarethaneler bakımından ise sahip olduğu yüksek pazar payı gereği hâkim durumda olduğunun görüldüğü, dağıtım şirketlerinin ve GTŞ'lerin çok yoğun bir şekilde sektörel düzenlemeye tabi oldukları ve bu anlamda sektörel düzenleyicinin sürekli düzenleme ve denetimiyle muhatap olduklarının unutulmaması gerektiği, nitekim CK AKDENİZ açısından önemli olan GTŞ tanımlamasının dahi bu şirketlerin "görev" ve yükümlülüklerini ön plana çıkaran bir yapıda olduğu, dolayısıyla, dağıtım şirketleri ve GTŞ'lerin, bütünüyle serbest olan piyasalardaki davranış serbestliğine ve yüksek pazar gücüne sahip teşebbüsler ile aynı şekilde değerlendirilmesinin, ceza takdirinde doğru bir yaklaşım olmayacağı ileri sürülmüştür.
- (954) GTŞ'lerin karşı karşıya buldukları riskler ve ticari koşullar dikkate alındığında, bu şirketlerin pazar gücünün sektörel regülasyon nedeniyle sınırlandığı, dosya kapsamında da yer alan GTŞ'lerin düzenlenen tarife üzerinden yaptıkları tedarikteki brüt kâr marjlarının %3,49 olduğu ifadesinin, pazarın rekabete kapalı olan kısmında dahi EPDK düzenlemesi gereği brüt kâr marjının ne kadar sınırlı kaldığını gösterdiği, söz konusu marjın şu anda %2,38'e düşürüldüğü, söz konusu brüt kâr marjının sadece K1 müşterileri için yapılan enerji tedariki sırasında katlanılan maliyet ve riskler üzerinden hesaplanmakta olduğu ve enerji tedarikinin dışında kalan diğer faaliyet giderlerine ilişkin herhangi bir prim hesaplamasını kapsamadığı, böyle bir durumda GTŞ'nin yüklenmiş olduğu, lisansı kapsamında vermesi gereken zorunlu hizmetlere ilişkin riskler ve batık maliyetlerin brüt kar marjına konu edilmediği, brüt kar marjının enerji tedarikinin dışında kalan diğer faaliyetlere dair giderler ile son kaynak tedarik yükümlülüğüne ilişkin maliyetler ve riskleri dikkate almadığı ifade edilmiştir.
- (955) Yine savunmada, bir altyapı hizmeti olan elektrik dağıtım faaliyetini yürüten dağıtım şirketlerinin gelir ve giderlerinin tamamının EPDK tarafından yayımlanan tarifeler üzerinden düzenlendiği, dağıtım şirketlerinin lisans kapsamındaki faaliyetleri neticesinde herhangi bir kar elde etmesinin söz konusu olmadığı, gelir gereksinimi hesaplamalarında dağıtım şirketlerinin zarar veya kâr etmemesi üzerine kurulu bir hesaplama metodolojisi olduğundan şirketin dağıtım varlığının büyüklüğü ölçüsünde her sene bir gelir tavanı hesaplanmasının söz konusu olduğu, diğer tedarikçilerin faaliyetleri sonucunda meydana gelen ve EPDK tarafından düzenlenen gelir ve giderleri dışında, ortaya çıkabilecek herhangi bir olağanüstü harcamanın, aslında bir kamu hizmeti olan elektrik dağıtım faaliyetini gerçekleştiren şirketi mali anlamda sıkıntıya sokacağı ve ilerleyen yıllardaki iyileştirme ve yatırım faaliyetlerine ilişkin finansman sıkışıklığına yol açacağı ileri sürülmüştür.

- (956) Yine dosya kapsamında yer alan perakende elektrik piyasasındaki ortalama brüt kâr oranlarının %5-6 olduğu ifadesinin dikkate alınması gerektiği, ayrıca özellikle son dönemde tedarik maliyetleri önemli ölçüde artarken tarifelerin sabit kalması durumunun tedarikçi kâr marjlarını oldukça daralttığı, dolayısıyla, kâr marjlarının böylesine düşük seviyede seyrettiği bir sektörde temel para cezasının yüksek bir orandan belirlenmesinin hakkaniyetli bir yaklaşım olmayacağı ifade edilmektedir.
- (957) Yapılan savunmada, dosya kapsamında "gerçekleşen bir zarar" tespiti yapılmadığını, "zararın muhtemel olduğunun" gösterildiği, nitekim genel olarak ihlal olarak nitelenen unsurlar bakımından sistematik olarak somut bir etki analizi yapılmadığı, örnek olarak;
- AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ ile paylaştığı bilgilerin CK AKDENİZ lehine, diğer tedarikçiler aleyhine rekabetçi avantaj yarattığı ve diğer tedarikçiler aleyhine uygulamalarda bulunulduğu ifade edilmesine rağmen anılan rekabetçi avantajın etkilerinin büyüklüğüne ve doğurduğu rekabetçi zararın ağırlığına dair teorik olmanın ötesinde somut bir analize yer verilmediği,
 - AKDENİZ EDAŞ ile CK AKDENİZ arasındaki koordinasyon sayesinde (AKDENİZ EDAŞ çalışanlarının CK AKDENİZ adına tüketicilerle sözleşme imzalamaları, belirli personelin iki şirket için de hizmet vermesi, CK AKDENİZ'in müşterilerine gönderilecek SMS'ler ve sözleşme basımına dair işlemlerin AKDENİZ EDAŞ tarafından gerçekleştirilmesi) CK AKDENİZ lehine rekabetçi avantaj yaratıldığı ve rekabetin engellendiği ifade edilmesine rağmen anılan rekabetçi avantajın etkilerinin büyüklüğüne ve doğurduğu rekabetçi zararın ağırlığına dair teorik olmanın ötesinde bir somut bir analize yer verilmediği,
 - AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN'in birlikte hareket etmesinin CK AKDENİZ lehine avantajlar yaratarak elektrik tedariki pazarındaki rekabetçi yapının bozulması sonucunu doğurduğunun ifade edildiği, bu bağlamda örnek olarak CK AKDENİZ adına hem AKDENİZ EDAŞ hem de AKDEN personelinin serbest tüketici sözleşmesi imzalattığının belirtildiği, ancak anılan kişilerin imzalattığı toplam serbest tüketici sözleşmesi sayısının, bu sayının CK AKDENİZ'in kendi personeli, müşteri hizmet merkezleri vs gibi ilgili tüm satış kanallarından yaptığı serbest tüketici sözleşmelerinin içindeki payı gibi etki analizine yönelik bir değerlendirmeye yer verilmediği,
 - CK AKDENİZ ikili anlaşmalar portföyünde görülen hızlı artışlardan yola çıkılarak tüketicilerin sözleşmesiz/habersiz bir şekilde CK AKDENİZ serbest tüketici portföyüne katıldığı ifade edilirken, sözleşmesiz bir şekilde portföyde olduğu tespit edilen en az 3.650 müşterinin var olduğu belirtilmekle birlikte bu sayının toplam serbest tüketici portföyünde ne kadarlık bir oranı temsil ettiği gibi anılan davranışın pazardaki etkisine yönelik bir analize yer verilmediği,
 - CK AKDENİZ'in tüketicilerden PSS ile ikili anlaşmaları bir arada alması bağlamında bu şekilde alınan ikili anlaşmalardan kaçınılması sebebiyle diğer tedarikçilerin tüketiciye erişiminin ve ikili anlaşma yapmasının engellendiğine dair bir etki analizinin ortaya konulmadığı,

- CK AKDENİZ'in tüketicileri kendisi ile ikili anlaşma imzalamaya zorlaması bağlamında ödeme kanallarının kapatılması yoluyla zorlama başlığı altında 2016 yılı içinde 85.748 tüketiciye blokaj uygulandığı, blokaj konan tüketicilerin ikili anlaşma imzalayıp imzalamadığının sıkı şekilde takip edildiği ve belirli bir belgede blokaj çerçevesinde ikili anlaşma imzalatılmış tüketicilerin bir kısmının sayısına yer verildiğinin ifade edildiği, dolayısıyla blokaj uygulanarak serbest tüketici yapılan toplam tüketici sayısının ne kadar olduğu ve bu sayının CK AKDENİZ serbest tüketici portföyü içindeki oranı gibi herhangi bir analiz yapılmadığı, benzer bir durumun bu başlık altındaki usulsüz kullanım bildirimini yoluyla zorlama eylemi için de söylenebileceği, bu eylem bağlamında belirli bir e-postada 41.478 aboneye ilişkin usulsüz kullanım söz konusu ise ücretsiz devir yapılarak K2 sözleşmesi alınmasına dair ibare bulunduğu belirtilmekle birlikte bu abonelerden kaçısı ile ikili anlaşma yapıldığına, bu sayının CK AKDENİZ serbest tüketici portföyü içindeki oranına dair herhangi bir tespit bulunmadığı,
- CK AKDENİZ'in serbest tüketici portföyünde bulunan borçlu tüketicilere kesme bildirimini yapması ile ilgili olarak 2016 Mayıs-Haziran döneminde en az 831 serbest tüketiciye kesme bildirimini bırakıldığı ifade edilmesine rağmen kesme bildirimini bırakılan toplam serbest tüketici sayısı ve bunun sonucunda CK AKDENİZ'e sağlanan finansal avantajın büyüklüğü gibi kesme bildirimini pazardaki etkisine yönelik somut bir analize yer verilmediği, ayrıca, kesme bildirimini bırakılan müşterinin elektriğinin fiilen kestirilmeye çalışıldığı ileri sürülmesine rağmen buna dair kullanılan tek delilin ismi gizlenmiş bir müşteri ile yapılan görüşmede anılan müşterinin elektriğinin kesilmeye çalışıldığına dair tek sayfadan oluşan beyanından ibaret kaldığı,
- CK AKDENİZ ile tüketiciler arasında yapılan sözleşmeler kapsamında taahhütlerin otomatik uzamasına dair ihlal iddiasının "etki temelli" yaklaşımdan uzak, teorik bir bakış açısıyla, piyasaya olası etkilere ilişkin öngörü ve kanaatler üzerine bina edildiği, nitekim değerlendirmeye tabi olan 2016 Ekim sonrası sözleşmelerin daha ilk yılının dahi bitmediği, piyasaya etkisinin ortaya konulmasının da pratikte mümkün olmadığı

hususları ileri sürülmüştür.

- (958) Soruşturma konusu davranışların doğurduğu etkilerin ağırlığına dair somut analizlerden ziyade, dışlama potansiyeli ve niyeti ön plana alınarak teorik değerlendirmelere ağırlık verildiği, dolayısıyla soruşturma konusu dosyada gerçekleşen zararın değil muhtemel zararın dikkate alındığının açık olduğu, gerçekleşen zarara ilaveten, muhtemel zararın ağırlığının temel para cezasının belirlenmesinde dikkate alınabileceğinin, gerek 4054 sayılı Kanun'da gerekse Rekabeti Sınırlayıcı Anlaşma, Uyumlu Eylem ve Kararlar ile Hâkim Durumun Kötüye Kullanılması Halinde Verilecek Para Cezalarına İlişkin Yönetmelik (Ceza Yönetmeliği) kapsamında açıkça yer aldığı, ancak uygulamada, gerçekleşmiş bir zarar ile muhtemel zarar arasında Kurul tarafından ayırım yapılmasının işin doğası gereği olduğunun da açık olduğu nitekim olasılık içeren yani gerçekleşmesi sadece ihtimal olarak görülen bir zarar ile gerçekleştiği tespit edilmiş bir zararın ağırlığının aynı olduğunun iddia edilmesinin vicdani bir tavır olmayacağı, bu nedenle muhtemel zarara dayanarak temel para cezası belirlenirken yüksek bir oranın dikkate alınmasının yerinde olmayacağı öne sürülmüştür.

- (959) Elektrik sektöründe ihlal olduğu iddia edilen eylemlerin sektörel düzenlemeye de tabi olan eylemler olduğu, sektörel düzenlemenin de münferit eylemlere dahi EPDK tarafından müdahale imkanı verdiği, bu durumun elektrik sektöründe soruşturma konusu eylemlerin zarar doğurması durumunda dahi zararın ağırlığının yüksek olmayacağını gösterdiği, kaldı ki, daha önce de ifade edildiği üzere dosya kapsamında gerçekleşmiş bir zarardan değil, muhtemel yani henüz gerçekleşmemiş bir zarardan bahsedildiği, ayrıca soruşturma konusu eylemlerin sistematik olmaktan ziyade münferit ve uzun süreli olmayan eylemler olduğunun görüldüğü bu nedenle temel para cezasının yüksek bir orandan belirlenmesinin uygun olmayacağı bilakis aynı sebeplerden dolayı en düşük orandan belirlenmesinin yerinde olacağı ifade edilmiştir.
- (960) 2015 yılından bu yana rekabet uyum programları düzenlediği, rekabet kurallarına uyum konusunda yapılan çalışmaların Kurul tarafından hafifletici bir unsur olarak dikkate alınmasa da, uyum konusunda gösterilen bu çabanın temel para cezasının belirlenmesinde dikkate alınmasına engel bulunmadığı, nitekim temel para cezasında dikkate alınacak faktörlerin ne 4054 sayılı Kanun'da ne de Ceza Yönetmeliği'nde tahdidi olarak sayılmadığı ifade edilmiştir.
- (961) Hakim durumun kötüye kullanılmasına yönelik eylemlerin tam olarak hangi tarihten başlayıp hangi tarihte sona erdiğine dair açık değerlendirmelere yer verilmediğinden ihlalin süresinin nasıl hesaplandığının anlaşılamadığı, ihlali oluşturan eylemlerin süresi ve devamlılığının tam olarak ortaya konulmadan süreye istinaden temel para cezasında yarısı oranında artırım yapılmasının yerinde olmayacağı, ayrıca ihlalin süresinin sadece CK AKDENİZ açısından değerlendirme konusu yapıldığı, AKDENİZ EDAŞ bakımından herhangi bir değerlendirmeye yer verilmediği, bu nedenle AKDENİZ EDAŞ açısından da ihlalin süresinin açık bir şekilde ortaya konulması gerektiği belirtilmiştir.
- (962) Pazarın yapısından kaynaklanan ve haklarında soruşturma yürütülen şirketlerin neden olmadığı bir takım hususların, Kurul tarafından para cezası takdirinde hafifletici neden olarak dikkate alınabildiği, Kurul'un 25.11.2009 tarih ve 09-57/1393-362 sayılı, 08.03.2013 tarih ve 13-13/198-100 sayılı ve 02.12.2013 tarih ve 13-67/929-391 sayılı kararlarında bu tür örneklerin bulunduğu, pazarların katı yapısı, talep taraflı aksaklıklar, tüketicilerin yeterli bilinç seviyesine sahip bulunmamaları gibi hususların para cezasında indirim neden olacak hafifletici nedenler olarak kabul görmesi gerektiği, aksi durumda temel para cezasının yüksek bir orandan belirlenmemesine gerekçe olarak kabul edilmesi gerektiği belirtilmiştir.
- (963) CK AKDENİZ tarafından Soruşturma Raporunun tebliğ edilmesinden önce Kurum'a gönderilen 15.06.2017 tarihli ve 26861 sayılı yazıda yer alan;
- *Ödeme kanallarının sınırlandırılması uygulaması,*
 - *Tüketicilerle ikili anlaşma yapılması süreçlerinde, tarihsiz sözleşme ve/veya IA02 formu üretilmemesine yönelik olarak gerekli tedbirlerin alınmış olduğu,*
 - *Serbest tüketici hakkı bulunmayan tüketicilerden hem K1 hem K2 sözleşmesi alınması,*
 - *Serbest tüketici olmayan tüketicilerle ikili anlaşma imzalanması*
- ve Soruşturma Raporunda ihlal olduğu iddia edilen bu eylemlerin; daha Soruşturma Raporunun tebliğ edilmesinden önce CK AKDENİZ tarafından sonlandırılmış olması ve gerekli tedbirlerin alınmış olması hususunun hafifletici unsur olarak değerlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

- (964) İlaveten CK AKDENİZ ile AKDENİZ EDAŞ arasında gerçekleşen ve Soruşturma Raporundaki rekabetçi kaygılara neden olduğu iddia edilen türde bilgi akışının ve buna paralel olarak iki şirket arasında e-posta gönderilmesinin de sonlandırılmış olduğu ifade edilmiştir.
- (965) Dosya kapsamında ihlal iddiasına konu olan hususların büyük ölçüde, mesken ve küçük müşteriler segmentine ilişkin olduğu, bu segmentlere ilişkin cirolarının toplam ciro içerisinde oldukça düşük bir orana tekabül ettiği, bu hususun şirkete verilecek olası bir para cezasında hafifletici unsur olarak dikkate alınması gerektiği ifade edilmektedir.

Savunmaların Değerlendirilmesi

- (966) Savunmada yer alan yıllık gayri safi gelir hesaplanırken CK AKDENİZ, AKDEN ve AKDENİZ EDAŞ'ın birbirlerine yaptıkları satışlardan gelen gelirlerin dışarda bırakılması gerektiği savunması dosya kapsamında yerinde bulunmuştur. Nitekim cironun çifte hesaplanması üzerinden verilecek cezanın adil olmayacağı açıktır. Bu nedenle CK AKDENİZ, AKDENİZ EDAŞ ve AKDEN'in grup içi satışları çifte hesaplama mahal vermeme adına idari para cezasının hesaplanmasında takdir edilen cironun belirlenmesinde dikkate alınmamıştır.
- (967) AKDENİZ EDAŞ'ın tüm, CK AKDENİZ'in K1 portföyüne yönelik faaliyetlerin düzenlemeye tabi olduğu, süreç içinde GTŞ'lerin düzenlenen tarife üzerinden yaptıkları tedarikteki brüt marjın %3'49'dan %2,38'e düştüğü, söz konusu marjın enerji tedarikinin dışında kalan giderler ile son kaynak yükümlülüklerine ilişkin maliyet ve riskleri içermediği, dağıtım faaliyetinin gelir ve giderlerinin tamamı EPDK tarifelerince düzenlediği, bu bağlamda dağıtım şirketinin karşılaşacağı olağanüstü bir harcamanın dağıtım şirketinin yapacağı geliştirme ve iyileştirme yatırımlarını sıkıntıya sokabileceği, tüketici refahı üzerinde istenmeyen sonuçlar doğurabileceği iddiası da bu başlık altında sunulmaktadır. AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ'in yoğun bir şekilde sektörel düzenlemeye tabi olduğu bilinmekle birlikte dosya kapsamında yer verilen kötüye kullanma kapsamındaki eylem ve uygulamaların ya doğrudan serbest tüketicilere yönelik ilgili pazarlardaki hakim durumun ya düzenlemeye tabi pazarlardaki hakim durumun ya da serbest tüketicilere yönelik ilgili pazarlardaki hakim durumla düzenlenen pazarlardaki ilgili pazarlardaki hakim durumla koordineli bir şekilde kötüye kullanmaya yönelik olduğu tespit edilmiştir. Bu minvalde tespit edilen kötüye kullanmaya ilişkin eylem ve uygulamaların sektörel düzenlemeler gereği cereyan ettiği şeklinde bir durum bulunmamaktadır. Nitekim kararın "Sektörel Düzenleme ve Rekabet Hukuku İlişkisi" başlıklı kısmında bu husus, incelemeye konu tüm eylem ve uygulamalar bağlamında ele alınmıştır.
- (968) GTŞ'lerin düzenlenen tarifedeki kâr marjlarının azalması ile dağıtım şirketlerinin lisans kapsamındaki faaliyetleri neticesinde herhangi bir kâr elde etmediği ve şirketin dağıtım varlığının büyüklüğü ölçüsünde her sene bir gelir tavanı hesaplanmasının söz konusu olduğu hususlarının, marj daralmasının gerek kötüye kullanma eylemlerinin başlangıcı kabul edilen tarihten bir yıl sonra gerçekleşmesi nedeniyle gerek düzenlenen tarife üzerinden tüketicilere elektrik enerjisi hizmeti verilmesine yönelik ilgili pazardaki kötüye kullanmanın dosya kapsamında yer verilen kötüye kullanma hallerinden bir kısmına tekabül etmesi gerekse hakkında soruşturma yürütülen tarafların iş hayatında faaliyet gösteren basiretli bir tacir olarak aynı zamanda hâkim durumun kötüye kullanmasının yasal sorumluluğunun ve sonuçlarının bilincinde olması gerekliliği, daha önce kendilerine gönderilen uyarı yazısında kaçınılması gerektiği belirtilen kötüye kullanma kapsamındaki davranışlar başta olmak üzere tüm kötüye kullanma kapsamındaki davranışları yine de gerçekleştirilmesi halinde içinde bulunduğu operasyonel koşullar ve yasal sorumluluk riskini göze aldığı ve dolayısıyla söz konusu marj daralmasının veya gelir tavanına bağlı kar elde edememesinin, 4054 sayılı Kanun kapsamında verilen cezanın kar marjı üzerinden değil

de ciro üzerinden verildiği de dikkate alındığında ceza takdirinde dikkate alınması mümkün değildir.

- (969) Dosya kapsamında ihlal olduğu iddia edilen davranışlara ilişkin somut veri ve analizlere yer verilmediği, dosyada gerçekleşen zararın değil, muhtemel zararın ve niyetin ön planda tutulduğu, bu sebeple muhtemel zarar için öngörülen ceza ile gerçekleşen zarar için öngörülen cezanın hakkaniyet gereği farklı olması gerektiği, 30.03.2011 tarih ve 11-18/341-103 sayılı kararında da bu çerçevede bir ceza takdiri yapıldığı iddiası da değerlendirilmelidir.
- (970) Dosyada “AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN’in Oluşturduğu Dikey Bütünleşik Yapının Gerçekleştirdiği Eylem ve Uygulamaların Dışlama Potansiyeli ve Dışlama Niyeti İçermesi” başlıklı kısma yer verilmesinin nedeni, hakkında soruşturma yürütülen tarafların inceleme kapsamındaki eylem ve uygulamalarının sadece dışlama potansiyeli ve dışlama niyetleri içermeleri nedeniyle hâkim durumun kötüye kullanılması olarak kabul edilecek olması şeklinde değerlendirilmemelidir. Nitekim söz konusu hususların dosya genelinde ele alınmaması ve bu hususlara ayrı bir başlık altında yer verilme ihtiyacı duyulmasının nedeni, inceleme konusu eylem ve uygulamaların ilgili pazarlardaki doğrudan etkilerinin yanı sıra muhtemel etkilerinin de bulunduğu ve aynı zamanda rakiplere ilgili pazarları kapama ve tüketicilerin seçim mekanizmasını ortadan kaldırma niyetlerini işaret ettiğinin belirtilmesidir. Zira dosyada yer alan ve 2015 başından beri uygulanmakta olduğu tespit edilen pek çok sayıda eylem ve uygulamanın doğrudan etkilerinin gerçekleşmediğini düşünmek gerçekçi bir bakış açısı oluşturmayacaktır. Referans verilen Kurul kararında ise doğrudan etkilerin varlığına ilişkin olarak bu etkilerin varlığının tespit edilemediği belirtilmiş olmakla birlikte işbu dosyada bu yönde bir tespit ve değerlendirmeye kati surette yer verilmemiştir. Bu nedenlerle soruşturma konusu eylem ve uygulamaların hem doğrudan etkilerinin hem muhtemel etkilerinin hem de dışlama niyeti içerdiğinin tespit edildiğinin bir kez daha vurgulanması gerekmektedir.
- (971) Dosya kapsamında ifade edilen davranışların sistematik ve uzun dönemli olmadığı, bu kapsamda EPDK'nın da müdahale etme yetkisinin bulunduğu da iddia edilmektedir. K1 ve K2 sözleşmelerinin bir arada alınması, limit altı tüketicilerle sözleşme imzalanması, tarihsiz IA-02 Form'larının mevcudiyeti, tedarikçi değişikliklerini takip eden sıfır sayaç okumalar, dağıtım elemanlarının satış-pazarlama faaliyetlerinde görev alması, rakip tedarikçilerin bilgilerinin dağıtım şirketi üzerinden CK AKDENİZ ile paylaşılması, K1-K2 portföyü arası geçişler yaparak CK AKDENİZ'in kendisine avantaj sağlaması ve kurumsal müşterilere yönelik otomatik uzama hükümlerinin bulunması gibi davranışlar bir arada değerlendirildiğinde CK AKDENİZ'in ve AKDENİZ EDAŞ'ın eylemlerinin son derece sistematik olduğu ve Şekil 4'ten görüleceği üzere söz konusu davranışların gerçekleşen mevzuat değişimine göre evrimleştiği, bu anlamda davranışların uzun bir zaman dilimine yayıldığı değerlendirilmektedir.
- (972) Cezanın takdirinde rekabet uyum programının da dikkate alınması gerektiği savunması kabul edilmemiştir. 07.11.2016 tarih ve 16-37/628-279 sayılı, 29.08.2013 tarih ve 13-49/710-297 sayılı kararlarda rekabet uyum programları hafifletici unsur olarak değerlendirilmemiştir. Aynı şekilde bu kararlarda bu programların temel para cezasının belirlenmesinde dikkate alınmadığı da görülmektedir.
- (973) Hakim durumun kötüye kullanılması eyleminin süresine ilişkin de savunmada bulunulmaktadır. Dosya kapsamında CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ tarafından gerçekleştirildiği tespit edilen davranışlara ilişkin 2015 ve 2016 yılının farklı dönemlerinden belgeler olması nedeniyle ihlal süresinin en azından 2015 Ocak ayından 2016 Ağustos dönemine kadar bu yana sürdüğü tespit edilmekte ve Ceza Yönetmeliği çerçevesinde ihlalin bir yıldan uzun sürdüğü değerlendirilmektedir.

- (974) Pazarın yapısından kaynaklanan sorunların hafifletici neden olarak dikkate alınması gerektiği, söz konusu hususun bazı Kurul kararlarında indirim sebebi olarak dikkate alındığı hususu da kabul edilmemiştir. Zira Grafik 33, 34 ve 35, dikkate alındığında sektördeki yapısal sorunun 2016 yılının ikinci yarısından itibaren ağırlaştığı, bu anlamda yapısal sorunun 2015 Ocak ayından bu yana olduğunu düşünmenin yanlış olacağı ifade edilmelidir.
- (975) Ödeme kanallarının sınırlandırılması uygulamasına son verildiği, tarihsiz IA-02 Form'ları ilgili olarak gerekli tedbirlerin alındığı, AKDENİZ EDAŞ ile CK AKDENİZ arasındaki e-posta trafiğine son verildiği, serbest tüketici hakkı bulunmayan tüketicilerden hem K1 hem de K2 sözleşmesi alınması uygulamasına, serbest tüketici olmayan tüketicilerle sözleşme yapılmasına son verildiği hususu hakkında; bazı uygulamaların²⁰¹ tarafa 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası çerçevesinde iletilen görüşe rağmen 2014 yılından beri devam ettiği görülmekte, bu anlamda soruşturma ile birlikte CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ın ihlal niteliğindeki davranışlarına son vermesini indirim sebebi olarak kabul etmenin hakkaniyetli olmayacağı değerlendirilmektedir.
- (976) İhlal konusu faaliyetlerin gayri safi gelirler içindeki payının düşük olduğu hususu hakkında; iddia edilen küçük paya ilişkin herhangi bir hesaplama, bilgilendirme ve açıklama bulunmaması nedeniyle söz konusu savunma dikkate alınmamıştır.

1.7.3. AKDEN'in Savunmalarına İlişkin Değerlendirmeler

- (977) AKDEN'in amacının enerji sektöründe faaliyet gösteren ve bu sektörle ilgili şirketler kurulması veya iştirak edilmesi, yönetimlerinin tayin edilmesi, teknik, mali, bilgi işlem ve mali organizasyonlarda danışmanlık hizmeti sağlanması, destek verilmesi ve bu şirketler aracılığı ile sınıai ve ticari yatırımlar yapılması faaliyetlerinin yürütülmesi olduğu ifade edilmiştir.
- (978) Bu bağlamda amaca uygun olarak AKDEN'in söz konusu hizmetleri AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ ile imzalamış olduğu muhtelif sözleşmeler kapsamında yürüttüğü, genel olarak sunulan faaliyetlerin belirtilen sözleşmelerin eklerindeki teknik şartnameler doğrultusunda yapılmakta olduğu ve belirlenen dönemlerde hak edişler üzerinden hizmet karşılığı bedeller alınmakta olduğu bilgisi verilmiştir.
- (979) AKDENİZ EDAŞ'a sunulan temel hizmetlerin; Dağıtım şebekesi arıza, bakım, onarım işlemleri; Sayaca İlişkin Kesme, Endeks Okuma, Bağlama, Mühürleme, Değiştirme işlemleri; Otomatik Sayaç Okuma Sistemi dâhilinde teknik destek işi; Temizlik; Araç Kiralama ve Filo Yönetimi ve Çağrı Merkezi hizmetlerinden oluştuğu dile getirilmiştir.

²⁰¹ GTŞ ile dağıtım şirketinin faaliyetlerini bütünlük ve koordineli yürütmesi, dağıtım şirketi bünyesinde bulunan ve esas olarak dağıtım faaliyetlerinde (sayaç okuma, elektrik kesme, arıza-bakım vb.) çalıştırılmak üzere istihdam edilen personelin, pazarlama, müşteri ziyareti, bilgi güncelleme ve sözleşme yapma gibi GTŞ'nin yapması gereken faaliyetlerde çalıştırılması, diğer tedarikçilerin müşterilerine ilişkin endeks okuma-yükleme işlemlerinin GTŞ'nin müşterilerine kıyasla daha geç yapılması, tüketicilere, kendileriyle ikili anlaşma imzalandığı bilgisi verilmeden, mevcut perakende satış sözleşmeleri kapsamında bir işlem yapılmış izlenimi verilerek sözleşme imzalanması gibi hususlar anılan uygulamalara örnek olarak verilebilecektir.

(980) CK AKDENİZ'e sunulan temel hizmetler ise

- Şahıs Mülkiyetindeki Tesislere Bakım-Onarımı (enerji satışı yapılan orta gerilim müşterilerine ait özel tesis ve hatları için bakım, onarım hizmeti sunulması),
- Büro Personeli Hizmeti (Antalya, Isparta ve Burdur illeri ve tüm işletme müdürlükleri ile bu işletmelere bağlı hizmet birimlerinde iş yoğunluğuna bağlı olarak tahakkuk işlemleri, tahsilat işlemleri, müşteri hizmetlerine ilişkin işlemler vb ihtiyaç duyulan büro hizmetleri sunulması),
- Fatura Basım ve Gönderim (Antalya, Isparta ve Burdur illerindeki abonelerine fatura, ikinci ihbarname, duyuru-el ilanı bırakma ve müşteri anket çalışması gibi hizmetler sunulması),
- Portföy Yönetimi Destek Hizmeti (müşterinin kârlılık analizi, tekliflerin verilmesi, raporların oluşturulması ve enerjinin CK AKDENİZ'in talep edeceği maliyet düzeyinde tedarikine ilişkin hizmet sunulması),
- Temizlik,
- Araç Kiralama ve Filo Yönetimi,
- Çağrı Merkezi Hizmetleri,

olarak sıralanmıştır.

Dosya kapsamında AKDEN'in, AKDENİZ EDAŞ tarafından CK AKDENİZ'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlanmasında bir araç olduğu net bir şekilde ortaya konulmaktadır. AKDEN doğrudan ihlalin tarafı olmamakla birlikte AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ tarafından dosya kapsamında belirtilen ihlallerin gerçekleştirilmesinde bu taraflarca kullanılmaktadır. Bu nedenle AKDEN için bir ihlal tespitinde bulunulmamakla birlikte, dosya kapsamında belirlenen ihlallerin sonlandırılmasında AKDEN'in araç olarak kullanıldığı eylemlerin de sonlandırılması beklenmektedir.

I.8. Genel Değerlendirme

(981) AKDENİZ EDAŞ, CK AKDENİZ ve AKDEN hakkında 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde yürütülen soruşturma neticesinde;

- Elektrik dağıtım faaliyetine ilişkin ilgili ürün pazarının "elektrik dağıtım hizmeti" ve ilgili coğrafi pazarın ise AKDENİZ EDAŞ'ın münhasıran yetkili bulunduğu "Antalya, Isparta ve Burdur illeri" olduğu,
- Serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan perakende satış faaliyetine ilişkin ilgili ürün pazarının "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı" ve ilgili coğrafi pazarın ise CK AKDENİZ'in GTŞ olarak faaliyet gösterdiği "Antalya, Isparta ve Burdur" illeri olduğu,
- Serbest tüketici limitinin üstünde kalan tüketicilere yapılan perakende satış faaliyetine ilişkin ilgili ürün pazarlarının "iletimden bağlı sanayi müşterilerine yapılan elektrik enerjisi perakende satış hizmeti", "dağıtımdan bağlı sanayi müşterilerine yapılan elektrik enerjisi perakende satış hizmeti" "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik enerjisi perakende satış hizmeti", "mesken müşterilerine yapılan elektrik enerjisi perakende satış hizmeti" pazarları olduğu; iletimden bağlı sanayi müşterilerine yapılan elektrik enerjisi perakende satış hizmeti bakımından ilgili coğrafi pazarın Türkiye, diğer ilgili ürün pazarları bakımından ilgili coğrafi pazarın ise "Antalya, Isparta ve Burdur" illeri olduğu,

- AKDENİZ EDAŞ'ın Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde elektrik dağıtım hizmeti ilgili pazarında hâkim durumda olduğu,
- CK AKDENİZ'in, Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde, "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı" "dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış", "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ve "mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ilgili pazarlarında hâkim durumda olduğu,
- AKDENİZ EDAŞ ile CK AKDENİZ arasında, bağımsız tedarikçilerden elektrik almakta olan tüketicilerin tüketim ve iletişim bilgileri gibi mevcut sektörel mevzuat ve ilgili Kurul kararları uyarınca CK AKDENİZ'in sahip olmaması gereken nitelikte rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılmasının söz konusu olduğu ve AKDENİZ EDAŞ'ın bu bilgileri yalnızca CK AKDENİZ ile paylaşarak CK AKDENİZ lehine diğer tedarik şirketlerinin aleyhine bir avantaj sağladığı ve serbest tüketici ilgili pazarlarındaki rekabeti kısıtlayarak hâkim durumunu kötüye kullandığı,
- Dağıtım faaliyeti kapsamında sayaç okuma faaliyetinde bulunan AKDENİZ EDAŞ personelinin CK AKDENİZ adına serbest tüketiciler ile sözleşme imzaladığı, AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ'de çeşitli pozisyonlarda yer alan bazı personelin her iki şirket için de hizmet verdiği, CK AKDENİZ'in müşterilerine göndereceği SMS'ler ve sözleşme basımına yönelik işlemleri AKDENİZ EDAŞ'ın gerçekleştirdiği ve bahse konu davranışlar yoluyla AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e rekabetçi avantaj sağlayarak Akdeniz elektrik dağıtım bölgesindeki elektrik enerjisi perakende satış pazarındaki rekabeti kısıtladığı ve bu yolla AKDENİZ EDAŞ'ın ilgili pazarda hakim durumunu kötüye kullandığı,
- CK AKDENİZ, AKDENİZ EDAŞ ve AKDEN arasında sözleşme ve sair protokoller aracılığıyla kurulan ilişkilerin, taraflar arasında akdedilen protokollerin amacını aşarak elektrik enerjisi perakende satış pazarında CK AKDENİZ lehine rekabetçi avantajlar yarattığı, söz konusu yapının işleyişi ile AKDENİZ EDAŞ bünyesinde bulunan rekabete duyarlı bilgilerin CK AKDENİZ'in erişimine açılması ve AKDENİZ EDAŞ'ın CK AKDENİZ'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlamasına olanak tanınması yoluyla elektrik tedarik pazarındaki rekabetin engellenerek hakim durumların kötüye kullanıldığı,
- AKDENİZ EDAŞ tarafından tedarikçisini değiştiren tüketiciler için değişim gerçekleştikten sonra sıfır veya yüksek yüklemeye yapılmasına ilişkin uygulamalarının, AKDENİZ EDAŞ'ın, Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde sahip olduğu hâkim durumunu elektrik enerjisi perakende satış alt pazarındaki rekabeti kendisiyle dikey bütünleşik yapı içinde olan CK AKDENİZ lehine kısıtlamak amacıyla kötüye kullandığı,
- CK AKDENİZ'in azami sözleşme alma kapasitesi ile serbest tüketici portföyünde gerçekleşen muazzam artış miktarları arasındaki boşluğun müşterilerin sözleşmesiz ve habersiz olarak CK AKDENİZ'in serbest tüketici portföyüne dahil edilmesine işaret ettiği,
- CK AKDENİZ'in bilinçli ve sistematik bir şekilde tüketicilerden PSS ve ikili anlaşmaları bir arada alarak ilgili pazarları rakiplere kapattığı,
- CK AKDENİZ'in, ödeme kanallarının kapatılması ve usulsüz kullanım bildirimini yollarıyla tüketicileri kendisi ile ikili anlaşma imzalamaya zorlayarak ilgili pazardaki hâkim durumunu kötüye kullandığı,

- CK AKDENİZ'in yıllık tüketimi serbest tüketici limitini geçmeyen, diğer bir ifadeyle, kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmamış tüketicilerle ikili anlaşma imzalayarak veya söz konusu tüketicileri doğrudan kendi serbest tüketici portföyüne kaydetmek suretiyle hâkim durumunu kötüye kullandığı,
- CK AKDENİZ'in, serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı ilgili pazarındaki hâkim durumunun kendisine sunduğu münhasır yetki ve olanakları kullanarak henüz serbest tüketici olmamış ya da bu hakkı kullanmamış tüketicileri, rakiplerin erişimine kati surette kapattığı, böylelikle söz konusu tüketicileri kendi serbest tüketici portföyüne katmak için diğer tedarikçilerle fiyat ve diğer hizmetler üzerinden girmesi gereken rekabetçi yarışa bertaraf ettiği,
- CK AKDENİZ'in, serbest tüketici mobilizasyon sürecini ortadan kaldırmak ve tüketici seçim mekanizmasını işlemez hale getirmek suretiyle ilgili pazarları rakiplere kapattığı ve dolayısıyla düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmeti alınan tüketicilere yönelik ilgili pazarındaki hâkim durumunu, serbest tüketici ilgili pazarlarındaki rekabeti engellemek amacıyla kötüye kullandığı,
- CK AKDENİZ'in, müşterilerle ikili sözleşme yaparken, tarih atılması gereken IA-02 Form'larının tarih bölümlerini bilinçli bir şekilde boş bırakarak müşterilere imzalatmasının, müşterilerin başka tedarikçilere geçişini zorlaştırmaya yönelik olduğu ve böylelikle CK AKDENİZ'in serbest tüketicilere yönelik ilgili pazarlardaki hâkim durumunu tedarikçi değişimini engellemek amacıyla kötüye kullandığı,
- CK AKDENİZ'in serbest tüketici portföyünde bulunan borçlu tüketicilere kesme bildirimini yapılması bağlamında, AKDENİZ EDAŞ tarafından CK AKDENİZ'e rekabetçi avantaj sağlanması faaliyeti içinde bulunan AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ'in ilgili pazarlardaki hâkim durumlarını, CK AKDENİZ'e serbest tüketici ilgili pazarlarında finansal avantaj sağlayacak şekilde ve rekabetçi yarışa CK AKDENİZ lehine manipüle ederek kötüye kullandıkları,
- Türkiye elektrik piyasasının kronik kriz dönemleri olarak adlandırılabilir yaz ve kış dönemlerinde CK AKDENİZ'in GTŞ olarak sahip olduğu yetkileri kullanarak hem serbest tüketici ilgili pazarlarındaki hem serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı ilgili pazarındaki hâkim durumlarını koordineli bir şekilde kötüye kullanarak CK AKDENİZ'in birtakım müşterilerini K1-K2 portföyleri arasında kendi lehine olacak şekilde kaydırması ve bu suretle sanayi müşterilerine yapılan elektrik enerjisi perakende satış hizmeti pazarındaki rekabeti kısıtladığı,
- CK AKDENİZ'in, kurumsal tüketiciler ile yaptığı sözleşmeler kapsamındaki taahhütlerin doğrudan ya da dolaylı olarak otomatik olarak kendiliğinden uzamasına yönelik düzenlemelerin serbest tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerini engelleyici etkiye sahip olduğu ve dolayısıyla ilgili pazarları diğer tedarikçilere kapayıcı nitelikte oldukları,
- CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ hakkında Kurul'un almış olduğu 22.10.2014 tarihli, 14-42/762-338 sayılı kararda ve bu karar uyarınca gönderilen görüş yazısında CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ın ivedilikle sonlandırması ve kaçınması gereken davranışlar ayrıntılı bir şekilde yer verilmiş olduğu; buna rağmen CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ'ın, yaşanan mevzuat değişiklikleri ve Kurum görüşleri doğrultusunda davranış ve uygulamalarını değişen koşullara uyarlayarak rekabetin engellenmesi amacına hizmet edecek şekilde sürdürdüğü,

- Serbest piyasa mekanizmasını üstün kılan en önemli unsurlardan birisinin tüketici hâkimiyeti olduğu, bu hâkimiyetin pazarlardaki rekabetçi yarışın ne şekilde ve hangi yöne doğru cereyan edeceğini belirleyerek bu yarıştan hangi teşebbüslerin üstün olarak çıkacağına hangi teşebbüslerin geride kalarak pazarı terk edeceğine dinamik bir şekilde karar verdiği, bu bağlamda tüketici hâkimiyetinin omurgasını oluşturan tüketici seçim mekanizmasını işlevsiz kılmaya yönelik her türlü müdahalenin, toplumun kaynaklarının etkin kullanılmasını önleyerek ekonomik gelişmeyi ve iktisaden daha üst düzey refah düzeyine geçişi engelleyici sonuç doğuracağı; bu çerçevede, CK AKDENİZ, AKDENİZ EDAŞ ve AKDEN’den oluşan dikey bütünleşik yapının perakende elektrik piyasasındaki rekabeti kısıtlamaya yönelik eylem ve uygulamalarının, sadece diğer tedarikçi şirketlere ilgili pazarları kapayan sonuçlar doğurmadığı, bunun yanı sıra ve esasen, serbestleşme süreci ile tesis edilmesi ve sağlıklı-etkili bir şekilde işlemesi hedeflenen tüketici hâkimiyetinin ilgili pazarlara yerleşmesini ve bu pazarlarda asıl karar verici güç olarak işlemesini engelleyici nitelikte hâkim durumlarını kötüye kullanılması niteliği arz ettiği,
- AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ’in inceleme konusu eylem ve uygulamalarının etki ve sonuçlarının bilincinde olduğu, yine de bu eylem ve uygulamalarına ilgili pazarlardaki mevcut hâkim durumlarını rekabet karşıtı yollarla daha da güçlendirme veya muhafaza etme niyetiyle devam ettiği ve bu suretle de 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesini ihlal ettiği,
- Diğer soruşturma tarafı AKDEN’in CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ tarafından ihlal olarak değerlendirilen eylemleri gerçekleştirmek üzere araç olarak kullanıldığı dolayısıyla AKDEN için ihlal tespit yapılmasına gerek olmadığı

sonucuna varılmıştır.

I.9. Ceza Miktarının Takdirine İlişkin Değerlendirme

- (982) 4054 sayılı Kanun’un 16. maddesinin üçüncü fıkrasında “*Bu Kanun’un 4, 6 ve 7 nci maddelerinde yasaklanmış davranışlarda bulunanlara, ceza verilecek teşebbüs ile teşebbüs birlikleri veya bu birliklerin üyelerinin nihai karardan bir önceki mali yılsonunda oluşan veya bunun hesaplanması mümkün olmazsa nihai karar tarihine en yakın mali yılsonunda oluşan ve Kurul tarafından saptanacak olan yıllık gayri safi gelirlerinin yüzde onuna kadar idarî para cezası verilir*” hükmüne yer verilmiştir. Ceza Yönetmeliği’nin 1. maddesinde amacı; “*4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanunun 4 üncü ve 6 ncı maddelerinde yasaklanmış davranışlarda bulunan teşebbüs ile teşebbüs birlikleri veya bu birliklerin üyeleri ile bunların yönetici ve çalışanlarına, aynı Kanunun 16 ncı maddesi gereğince verilecek para cezasının tespitine ilişkin usul ve esasları düzenlemek*” şeklinde belirlenmiştir.
- (983) Dosya kapsamında yapılan değerlendirme neticesinde, soruşturma taraflarından AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ’in 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesini ihlal ettiği tespit edildiğinden, söz konusu taraflara 4054 sayılı Kanun’un 16. maddesi ve Ceza Yönetmeliği hükümleri uyarınca idari para cezası uygulanması gerekmektedir.

- (984) Ceza Yönetmeliği uyarınca, nihai para cezası miktarı belirlenirken öncelikle temel para cezası belirlenmeli ve ardından varsa ağırlaştırıcı ve hafifletici unsurlar uygulanarak nihai para cezası tespit edilmelidir. Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinde temel para cezasının hesaplanması bakımından karteller ve diğer ihlaller şeklinde bir ayırım yapıldığı görülmektedir. Dosya kapsamında tespit edilen ihlal "diğer ihlaller" kategorisinde değerlendirilmiştir. Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinin ikinci fıkrası dikkate alınarak, temel para cezasının hesaplanmasına esas alınacak oran belirlenirken AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ'in ilgili coğrafi pazar bağlamında faaliyet gösterdiği tüm ürün pazarlarında baskın hâkim durumda oyuncu oldukları, serbest tüketici ilgili pazarlarındaki rekabeti engellemek ve ilgili pazarları rakiplere kapatmak amacıyla birbirlerinin etkilerini güçlendirici şekilde ve birbirilerini tamamlayıcı nitelikte hakim durumunu kötüye kullandığı, her bir ilgili pazardaki hakim durumunu gerektiğinde koordineli bir şekilde de kötüye kullanarak elektrik perakende satış piyasasının serbestleşme sürecini kısıtlayıcı sonuçlara yol açmasına bağlı olarak gerçekleştirilen ihlallerin yol açacağı zararın büyüklüğü dikkate alınmıştır. Bu bakımdan temel para cezasına esas oran hem AKDENİZ EDAŞ hem de CK AKDENİZ açısından %(.....) olarak belirlenmiştir.
- (985) Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinin üçüncü fıkrasının (a) bendinde, bir yıldan uzun beş yıldan kısa süren ihlallerde temel para cezasının yarısı oranında; beş yıldan uzun süren ihlaller ise bir katı oranında arttırılacağı hükme bağlanmıştır. Dosya kapsamında CK AKDENİZ ve AKDENİZ EDAŞ tarafından gerçekleştirildiği tespit edilen davranışlara ilişkin 2015 ve 2016 yılının farklı dönemlerinden belgeler olması nedeniyle ihlal süresinin 2015 Ocak ayından 2016 Ağustos dönemine kadar sürdüğü dolayısıyla ihlalin bir yıldan uzun süreli olduğu değerlendirilmektedir. Bu sebeple, AKDENİZ EDAŞ ve CK AKDENİZ bakımından %(.....) oranı yarısı kadar arttırılarak %(.....) temel para cezası oranına ulaşılmıştır.
- (986) Dosya kapsamında Ceza Yönetmeliği'nin 6. maddesi kapsamında temel para cezasının arttırılmasını gerektirecek herhangi bir ağırlaştırıcı unsur, 7. maddesi kapsamında temel para cezasının indirilmesini gerektirecek herhangi bir hafifletici unsur bulunmamaktadır.
- (987) Belirlenen oran dahilinde tarafların 2016 yılı cirolarından grup içi satışların çıkarılması sonucu elde edilen ciro dikkate alınarak AKDENİZ EDAŞ'a (.....) TL, CK AKDENİZ'e (.....) TL idari para cezası uygulanmıştır.

J. SONUÇ

- (988) 19.07.2016 tarihli ve 16-24/407-M sayılı Kurul kararı uyarınca yürütülen soruşturma ile ilgili olarak düzenlenen Rapor'a ve Ek Görüş'e, toplanan delillere, yazılı savunmalara, sözlü savunma toplantısında yapılan açıklamalara ve incelenen dosya kapsamına göre,
1. Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde elektrik dağıtım hizmeti pazarında hâkim durumda olduğuna OYBİRLİĞİ ile,
 2. CK Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş.'nin, Akdeniz elektrik dağıtım bölgesinde, "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı", "dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış", "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ve "mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" pazarlarında hâkim durumda olduğuna OYBİRLİĞİ ile,
 3. Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. ve CK Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş.'nin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hâkim durumlarını kötüye kullandığına OYBİRLİĞİ ile,

4. Bu nedenle, 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesinin üçüncü fıkrası ve "Rekabeti Sınırlayıcı Anlaşma, Uyumlu Eylem ve Kararlar ile Hakim Durumun Kötüye Kullanılması Halinde Verilecek Para Cezalarına İlişkin Yönetmelik" in 5. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi ve ikinci fıkrası ile üçüncü fıkrasının (a) bendi uyarınca 2016 mali yılı sonunda oluşan ve Kurul tarafından belirlenen yıllık gayri safi gelirlerinin takdiren, (.....) oranında olmak üzere,

- Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş.'ye 11.814.184,76 TL,
- CK Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş.'ye 26.341.333,17 TL

idari para cezası verilmesine OYBİRLİĞİ ile,

5. AK DEN Enerji Dağıtım ve Perakende Satış Hizmetleri A.Ş.'nin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal etmediğine, dolayısıyla adı geçen şirkete idari para cezası verilmesine yer olmadığına OYBİRLİĞİ ile,

6. Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş., CK Akdeniz Elektrik Perakende Satış A.Ş. ve AK DEN Enerji Dağıtım ve Perakende Satış Hizmetleri A.Ş.'den oluşan dikey bütünleşik yapının 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde rekabet ihlali niteliğinde olan uygulamalarına son vermesi gerektiğine OYBİRLİĞİ ile

gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere, karar verilmiştir.