

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2018-4-69 (Önaraştırma)
Karar Sayısı : 19-14/189-85
Karar Tarihi : 04.04.2019

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Ömer TORLAK
Üyeler : Arslan NARİN (İkinci Başkan), Adem BİRCAN, Mehmet AYAN,
Ahmet ALGAN, Hasan Hüseyin ÜNLÜ, Şükran KODALAK

B. RAPORTÖRLER: Burak SAĞLAM, Damla YAZ, Esmâ AKSU

C. BAŞVURUDA

BULUNANLAR : - Mesut Çetin Sigorta ve Aracılık Hizmetleri
İstiklal Mah. Göktay Sok. Yusufalp Apt. No:9/1
Odunpazarı/Eskişehir
- Eskişehir Ticaret Odası
Arifiye Mah. İki Eylül Cad. No:28 26010 Odunpazarı/Eskişehir

D. HAKKINDA İNCELEME

YAPILANLAR : - ESGAZ Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Tic. ve Taah. A.Ş.
Temsilcisi: Metin PEKTAŞ
19 Mayıs Cad. Dr. İsmet Öztürk Sok. No:3 Elit Residence K:4
D:12 Şişli/İstanbul
- KA Sigorta Aracılık Hizmetleri Ltd. Şti.
Horasan Sok. No: 28/5 Gaziosmanpaşa/Ankara

- (1) **E. DOSYA KONUSU:** ESGAZ Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Tic. ve Taah. A.Ş.'nin doğalgaz tesisatı sigortası işlemlerini kendi bünyesindeki KA Sigorta Aracılık Hizmetleri Ltd. Şti.'ye yönlendirmek suretiyle doğal gaz iç tesisatlarının sigortalıması pazarında faaliyet gösteren diğer teşebbüsleri dışladığı iddiası.
- (2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Başvuruda özetle;

- Eskişehir ilinde gaz dağıtımı yapan firmanın Kolin Grubu'na bağlı ESGAZ Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Tic. ve Taah. A.Ş. (ESGAZ) olduğu, bu gruba bağlı KA Sigorta Aracılık Hizmetleri Ltd. Şti. (KA) adında bir sigorta acenteliği bulunduğu,
- Doğalgaz hizmeti abonelik işlemlerinin doğalgaz mühendislik firmaları tarafından gerçekleştirildiği, bu firmaların ESGAZ'a hazırladıkları dosyalarla tüketici adına başvuru yaptığı, bu dosyanın gerekli belgelerinden birinin de sigorta poliçesi olduğu,
- Bu poliçenin priminin, teminatlarının standart olması hasebiyle her sigorta şirketinde aynı olmasının zorunlu olduğu,
- Ancak ESGAZ'ın mühendislik firmalarını kendi sigorta acentesi olan KA'ya yönlendirdiği, mühendislik firması başka bir acenteye yaptığı sigortayı ESGAZ'a sunduğunda mühendislik firmasına zorluk çıkartıldığı, ayrıca KA'da düzenlenen poliçelerden olması gerekenin bir katı fazla prim ve tahakkuk tahsil edildiği,

- ESGAZ ve KA arasında bağlantılı bir bilgisayar sisteminin bulunduğu ve doğalgaz dağıtım firmasına doğalgaz proje teslimatı sonrasında o proje ile ilgili olarak otomatik poliçe düzenlendiği ve primin mühendislik firması aracılığı ile tahsil edildiğinin de taraflarına bildirildiği,
- Söz konusu durumun 5864 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 32. maddesinin beşinci fıkrasındaki "*Kişilerin, sigorta şirketini seçme hakkı sınırlandırılmaz.*" maddesinin ihlali teşkil etmesinin yanı sıra, Eskişehir ilindeki sigorta acentelerinin serbest rekabet haklarının da çiğnenmesi anlamına geldiği

ifade edilerek gereğinin yapılması talep edilmiştir. Öte yandan, Eskişehir Ticaret Odası tarafından gönderilen başvuruda da benzer hususların yer aldığı görülmektedir.

- (3) **G. DOSYA EVRELERİ:** Rekabet Kurumu (Kurum) kayıtlarına 01.11.2018 tarih, 7894 sayı ve 05.11.2018 tarih, 7956 sayı ile giren başvurular üzerine hazırlanan 17.12.2018 tarih ve 2018-4-69/İİ sayılı sayılı İlk İnceleme Raporu Rekabet Kurulunun (Kurul) 27.12.2018 tarihli toplantısında görüşülmüş ve önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir.
- (4) İlgili karar uyarınca düzenlenen 26.03.2019 tarih ve 2018-4-69/ÖA sayılı rapor görüşülerek karara bağlanmıştır.
- (5) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda;

- ESGAZ'ın doğalgaz tesisatı sigortası işlemlerini kendi bünyesindeki KA'ya yönlendirmek suretiyle doğal gaz iç tesisatlarının sigortalanması pazarında faaliyet gösteren diğer teşebbüsleri dışladığı iddiasına yönelik olarak söz konusu şirketler hakkında soruşturma açılmasına gerek olmadığı,
- Bununla birlikte ESGAZ'ın bu tür davranışlardan kaçınılması gerektiği ve bu tür davranışların devamının soruşturma açılmasına sebebiyet verebilecek nitelikte olduğu konusunda 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un (4054 sayılı Kanun) 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca uyarılmasının yerinde olacağı,
- Ayrıca ESGAZ tarafından, önaraştırma sürecinde Kuruma iletildiği üzere, tüm iç tesisat şirketlerine iç tesisat sigorta poliçelerini diledikleri acenteden yaptırabileceklerine dair bir yazı gönderilmesinin uygun olacağı,
- Anılan pazarın rekabetçi işleyişine yönelik benzer süreçlerin grup bünyesinde yer alan diğer doğal gaz dağıtım firması için de yürütülmesinin yerinde olacağı,
- Ek olarak anılan pazarda sektörel düzenleyici konumunda bulunan Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna (EPDK), sigorta süreci gibi dağıtım faaliyetinin doğrudan bir parçası olmayan, ancak dağıtım faaliyetiyle ilişkili olan alanlarda dağıtım firmalarının personeli, vb. aracılığıyla doğrudan faaliyet göstermemesinin süreçlerin rekabetçi işleyişinin sağlanması bakımından önemli olduğuna, bu bağlamda dağıtım firmalarının kendileriyle aynı ekonomik bütünlük içinde yer alan sigorta şirketlerinin faaliyetlerine dahilinin denetlenmesine yönelik görüş gönderilmesinin yerinde olacağı

ifade edilmiştir.

I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

I.1. Hakkında Öneraştırma Yapılan Teşebbüsler

I.1.1. ESGAZ Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Tic. ve Taah. A.Ş. (ESGAZ)

- (6) Boru Hatları ile Petrol Taşıma A.Ş. (BOTAŞ) Genel Müdürlüğü bünyesinde yer alan Eskişehir İşletme Müdürlüğü, 06.06.2002 tarih ve 2002/T-15 sayılı Yüksek Planlama Kurulu (YPK) kararı ile anonim şirket haline dönüştürülmüştür. BOTAŞ'ın bağlı ortaklığı şeklinde yapılandırılan şirket, 16.09.2002 tarih ve 2002/47 sayılı Özelleştirme Yüksek Kurulu kararı ile özelleştirme kapsamına alınmıştır¹.
- (7) Özelleştirme programı kapsamında 2004 yılında Kolin İnşaat ve Turizm A.Ş.'ye (Kolin İnşaat) devredilen ESGAZ, 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu (4646 sayılı Kanun) ile EPDK'nın doğal gaz piyasasını düzenlemek amacıyla çıkarmış olduğu yönetmelikler çerçevesinde faaliyetlerini yürütmektedir. Şehir içi doğal gaz dağıtım faaliyetiyle iştigal etmekte olan ESGAZ'ın inceleme dönemi itibarıyla 270.706 abonesi bulunmaktadır.

I.1.2. KA Sigorta Aracılık Hizmetleri Ltd. Şti. (KA)

- (8) Merkezi Ankara'da bulunan KA, 1993 yılında Atlas Makine Sanayi ve Ticaret A.Ş. bünyesinde, Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi acentesi olarak faaliyetlerine başlamıştır. Daha sonra Aviva Sigorta A.Ş. (Aviva), Sompo Japan Sigorta A.Ş. (Sompo Japan) ve Axa Sigorta A.Ş. (Axa Sigorta) acentelikleriyle de çalışmalarını sürdürmüştür.
- (9) Ana faaliyet alanı çeşitli alanlarda sigorta poliçesi üretmek olan KA, başta iştiraki olduğu Kolin İnşaat ve iştirakleri olmak üzere çeşitli müşteri gruplarına hizmet vermektedir. KA'nın Ankara haricinde İstanbul, Eskişehir ve İzmir'de de şubeleri bulunmaktadır. Şirket, 2013 yılında Aviva ile işbirliğini sonlandırmış olup, Güneş Sigorta A.Ş. (Güneş Sigorta), Mapfre Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş. (HDI Sigorta) ve Allianz Sigorta A.Ş. ile acentelik sözleşmeleri imzalamıştır.

I.2. Pazar ve İşleyişi Hakkında Genel Bilgiler

- (10) Konuya ilişkin mevzuat çerçevesinde yapıyı ve süreci özetlemek gerekirse; doğal gaz dağıtım, EPDK tarafından düzenlenen ihaleleri alan ve dağıtım lisansına sahip olan firmalar tarafından; doğal gaz tesisatı ise, dağıtım firmalarınca kendilerine verilen yetki belgeleri (sertifika) çerçevesinde faaliyetlerini yürüten iç tesisat-mühendislik firmaları tarafından yapılmaktadır. Tesisat firmaları söz konusu faaliyetlerini gerçekleştirirken doğal gaz tesisatına ilişkin proje çizimini yapmakta, bu projeleri dağıtım firmalarına sunmakta, dağıtım firmaları da söz konusu projeleri EPDK tarafından belirlenen standartlara ve kurallara göre onaylamaktadır. Söz konusu projeler, tesisat firmaları tarafından el ile ya da "cad" (*computer aided design*, bilgisayar destekli tasarım) tabanlı bilgisayar programları aracılığıyla çizilmektedir. Tesisat firmaları doğal gaz projelerini çizdikten sonra bu projeleri yukarıda da belirtildiği gibi dağıtım firmalarına iletmektedir. Projelerin dağıtım firmasına gönderimi ise elden, Zetacad veya Gasline gibi dış yazılım vasıtasıyla ya da dağıtım şirketlerinin kendi platformları veya yazılımları vasıtasıyla olmak üzere üç farklı şekilde gerçekleştirilmektedir. Öte yandan tesisat firmaları proje sunum ve onay sürecinde dağıtım firmalarına, Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin "İç Tesisat Onayı ve İşletmeye Alınması" başlıklı 37. maddesinde de belirtildiği üzere, müşteri ile yapılmış sözleşme ve doğal gaz iç tesisat sigorta poliçesi

¹ Kurulun konuya ilişkin olarak 15.01.2004 tarih ve 04-03/47-12 sayılı kararı bulunmaktadır.

gibi bazı ek belgeleri de hazırlamak zorundadır. Söz konusu belgeler de projelerin dağıtım firmasına gönderiminde olduğu gibi elden ya da yazılım vasıtasıyla sunulabilmektedir.

- (11) Eskişehir ili sınırları içerisinde doğalgaz dağıtımını yapmak için EPDK tarafından ESGAZ yetkilendirilmiştir. Yukarıda yer alan süreç ile ilgili ESGAZ'dan da bilgi istenmiş olup, ESGAZ'dan gelen cevabi yazı ve ek bilgi ve belgeler doğrultusunda söz konusu sürece aşağıda yer verilmektedir:

- 1) Abonelere doğalgaz arzının yapılmasını sağlayan süreç şehir içindeki dağıtım hatlarından binaya doğru çekilen ve servis kutusunda son bulan hattın çekilmesiyle başlamakta, daha sonra aboneler ESGAZ ile "Doğalgaz Bağlantı Anlaşması" imzalamaktadır.
- 2) Doğalgaz Bağlantı Anlaşması'nı imzalayan aboneler doğal gaz iç tesisat projelerini sertifika sahibi iç tesisat-mühendislik firmalarına yaptırmaktadırlar. Mühendislik firması adreste keşif yaparak kolon ya da iç tesisat projesini, Autocad, Zetacad, Gasline gibi yazılımlar aracılığıyla hazırlamakta ve online olarak Proje Yönetim Sistemi (PYS) üzerinden ya da elden ESGAZ'a iletmektedir.
- 3) Öncelikle projenin ön incelemesi (adres, abone bilgisi, sayacın doğru olup olmadığı vs. gibi hususlar kontrol edilir) yapılmakta, bu bilgiler doğruysa Abone Bilgi Yönetim Sistemi'ne (ABYS) ön kayıt girişi tamamlanmaktadır. Ön kayıt işlemi yapılan proje, muayene ücretinin tahsilinden sonra proje onay mühendislerince incelemeye alınmaktadır. Proje gerekli şartları taşıyorsa onaylanmakta ve ABYS'ye onay girişi yapılmaktadır. Taşıyamıyorsa düzeltilmek üzere firmaya geri gönderilmektedir.
- 4) Proje nihai olarak onaylandıktan sonra müşteri sözleşmesi yapılarak, iç tesisat firması kendisi açısından uygun tarihe sistem üzerinden tesisat kontrol randevusu alınmaktadır. Tesisat uygunsa kabul ve gaz açım işlemleri yapılmakta, tesisat kabul ABYS'ye kaydedilmektedir. Tutulan "Doğal Gaz İç Tesisat işletmeye Alma" tutanağı ESGAZ yetkilisi, mühendislik firmasının gaz açım personeli ve müşteri tarafından imzalanmaktadır. Tesisat uygun değilse eksiklerin düzeltilmesinin ardından firmaya tekrar randevu verilmektedir.
- 5) Yukarıda anlatılan genel süreçte iç tesisat firmaları, projelerini kontrol ve onay için elden ya da kendi kullanıcı adı ve şifreleriyle girdikleri PYS üzerinden ESGAZ'a iletmektedir. Aşamalar geçilip proje onaylandıktan sonra tesisatın yapımına başlanmadan mevzuattan kaynaklı olarak firmaların sigorta yaptırmaya zorunluluğu bulunmaktadır. Sistem üzerinden proje gönderenler için PYS'de, sigorta yapılmasının istenip istenmediğinin sorulduğu bir kısım bulunmaktadır. Sigorta yaptırmak istediklerini belirten firmaların sigorta poliçeleri ESGAZ ile KA arasındaki entegrasyon aracılığıyla sistem üzerinden KA'nın aracısı olduğu Sompo Japan'dan kesilerek otomatik olarak sisteme yüklenmektedir. Bu aşamada sigorta yaptırmak istemediklerini belirten firmalar ise istedikleri sigorta şirketinden poliçe düzenlemek suretiyle poliçeleri elden ESGAZ'a iletmekte ya da taratarak sisteme yüklemektedirler.

- (12) ESGAZ'ın resmi internet sitesine göre, Eskişehir'de faaliyet gösteren sertifika sahibi 64 iç tesisat firması bulunmaktadır. Bu firmalar tarafından düzenlenip ESGAZ'a gönderilen proje sayılarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir:

Tablo-1: 2016-2019 Yılları İç Tesisat Proje Sayısı

Yıllar	2016	2017	2018	2019 (Ocak-Şubat)
Proje Sayısı	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Kaynak: Cevabi Yazı				

I.3. İlgili Pazarlar

I.3.1. İlgili Ürün Pazarı

- (13) Dosya konusu davranışın birbiri ile ilintili birden fazla pazarla ilgili olduğu görülmektedir. ESGAZ'ın faaliyette bulunduğu doğal gaz dağıtım pazarı, pazar gücünün önem kazandığı asıl alan olarak ortaya çıkmaktadır. İddia edilen davranış ise bu pazarla ilişkili pazarlara yöneliktir. ESGAZ doğal gaz dağıtım pazarında hukuki tekel olarak faaliyet göstermekte ve ilgili mevzuat uyarınca iç tesisat projelerinin hazırlanması ve sigortalanması pazarlarında da gözetim ve onay yetkisini kullanmaktadır. Sertifika sahibi iç tesisat firmaları hazırladıkları projeleri ESGAZ'ın onayına sunmakta ve aynı zamanda sigorta firmaları da mevzuatın gerektirdiği şekilde her proje için poliçe düzenleyerek proje evrakına eklemektedirler.
- (14) Başvuruda, ESGAZ'ın sahip olduğu hukuki tekel gücünü, iç tesisat projelerinin sigortalanması sürecinde sigorta işlemlerini grup şirketlerinden olan KA sigorta acentesine yönlendirmek suretiyle diğer sigorta acenteleri aleyhine dışlayıcı sonuçlar verecek şekilde kullandığı iddia edilmektedir. Dolayısıyla ilgili ürün pazarları da bu çerçevede, "doğal gaz dağıtım pazarı" ve bu pazarla ilişkili diğer bir pazar olan "doğal gaz iç tesisatlarının sigortalanması pazarı" şeklinde tespit edilmiştir.

I.3.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (15) İlgili coğrafi pazarın belirlenmesi bakımından yukarıda tanımlanan pazarlar özelinde farklı değerlendirmelere gidilebilecek olmakla beraber, dosya konusunu temel olarak Eskişehir ilinde şehir içi doğal gaz dağıtım pazarında tekel konumunda olan ESGAZ'ın yine Eskişehir'de faaliyet gösteren iç tesisat-mühendislik firmalarının iç tesisat projelerinin yapımı sürecindeki sigorta işlemlerine yönelik davranışları oluşturduğundan, ilgili coğrafi pazar "Eskişehir ili" olarak belirlenmiştir.

I.4. Öneri Sürecinde Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

I.4.1. ESGAZ'da Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler

- (16) Yürütülen öneri kapsamında 26.02.2019 tarihinde ESGAZ'da gerçekleştirilen yerinde incelemede elde edilen belgelerin dosya konusu ile ilgili öne çıkan kısımlarına aşağıda yer verilmektedir.
- (17) ESGAZ Makine Mühendisi (.....) ile ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) arasında geçen bilgi kısmında ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....)'ın bulunduğu 10.08.2018 tarihli "iç tesisat firmaları-ka sigorta.xlsx" konulu yazışmada şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

"(.....) Bey Merhaba,

Sertifikalı firmalar ile sigorta konusunda yapılan görüşmelerin detayları ekteki excel dosyasında mevcuttur.

Bilgilerinize arz ederim. Saygılarımla."

(.....) (ESGAZ)

"Bu neya sen hallet
Rica edildi ne demek
Sen hepsiyle p tesi görüş"

(.....) (ESGAZ)

"Rica edildi diye yazdığına bakmayın hepsine söyleyip aba altından sopa göstermiş. Ptesi'den itibaren izleyelim, KA sigortaya geçmeyenleri ben tekrardan çağırayım. Şimdi hepsini tekrar çağırarak uygun düşmez. Seve seve yaptırmak lazım, fazla zorlama ters teper.

Sigorta şirketine yeni başlayan bölge müdürüne görüşüldü diye bilgi vereyim. Ptesi'den itibaren günlük takip raporu isteyelim. Gelen duruma göre ben görüşürüm firmalarla. Olur mu?"

- (18) Yukarıda geçen yazışmanın konusunu oluşturan, bazı iç tesisat firmaları ile yapılan görüşmelere ilişkin notların yer aldığı ve söz konusu yazışma ekinde yer alan tablo ise aşağıda yer almaktadır:

Sıra	Sertifikalı Firma	Durum
1	(.....)	Dışarıda (.....) TL'ye Kolon için (.....) TL'ye sigorta yaptırdıklarını belirtti. Ka sigortada fiyatların yüksek olduğunu belirtti. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışmalarını rica edildi. Firma yetkilisi değerlendireceğini söyledi.
2	(.....)	Ka sigortada fiyatların yüksek olduğunu belirtti. Ka sigorta ile daha önce görüştiklerini Ka sigorta yetkilisinin "Zaten proje sayınız azmış" gibi bir yaklaşımda bulunması sebebiyle Ka Sigorta ile çalışmadığını söyledi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışmalarını rica edildi. Firma yetkilisi değerlendireceğini söyledi.
3	(.....)	Fiyat farkından dolayı çalışmadığını belirtti. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışacağını söyledi.
4	(.....)	Fiyat farkından dolayı çalışmadığını belirtti. Kendilerinin 7/24 sertifikalı firmalarımızdan biri olduğu belirtildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışacağını söyledi.
5	(.....)	Sigorta bedellerinin biraz düşmesini beklediklerini söyledi. Ka sigortadan poliçe yaptırdıkları zaman, sistemde bakiyeleri kalmadığında poliçe basılmadığını, poliçe basılmaması sebebiyle proje baskısı alamadıklarını bu sebeple de gaz açımı için gün alamadıklarını ve mağduriyet yaşadıklarını söyledi. -(.....) TL bakiyeye kadar poliçe yapılırsa mağdur olmayacaklarını belirtti. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışacağını söyledi.
6	(.....)	Ka sigorta ile çalışmayacağını söyledi.
7	(.....)	Fiyat farkından dolayı çalışmadığını belirtti. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışacağını söyledi.
8	(.....)	Fiyat farkından dolayı çalışmadığını belirtti. Kendilerinin 7/24 sertifikalı firmalarımızdan biri olduğu belirtildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışacağını söyledi.
9	(.....)	Fiyat farkından dolayı çalışmadığını belirtti. Kendilerinin 7/24 sertifikalı firmalarımızdan biri olduğu belirtildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi.

		<i>Poliçelerin bir kısmını yaptıracığını belirtti.</i>
10	(.....)	<i>Kolon sigorta bedelinin (.....) t'l'den aşağı yapılamaması sebebiyle çalışmadığını, (.....) t'l'den daha ucuza iş yapmasına rağmen, (.....) t'lik sigorta yapması durumunda (.....) TL'lik fatura kesmek zorunda kaldığını bu sebeple daha fazla KDV ödemek durumunda kalması sebebiyle çalışmadığını belirtti. Sistemde bakiye kalmadığında sigorta yapılmaması sebebiyle poliçelerin basılmadığını bu sebeple gün alamadıklarını ve mağduriyet yaşadıklarını belirtti. Eksi bakiye ile örnek olarak eksisi (.....) TL'ye kadar poliçe basılmasını istedi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışacağını söyledi.</i>
11	(.....)	<i>Ka sigorta ile çalışmaya başladıklarını söyledi.</i>
12	(.....)	<i>Fiyat farkından dolayı çalışmadığını belirtti. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Sigorta poliçelerin bir kısmını yaptıracığını ancak hepsini yaptırması durumunda zarar edeceğinden dolayı hepsini yaptırmayacağını söyledi.</i>
13	(.....)	<i>Fiyat farkından dolayı çalışmadığını belirtti. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışacağını söyledi.</i>
14	(.....)	<i>Fiyat farkından dolayı çalışmadığını belirtti. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışacağını söyledi.</i>
15	(.....)	<i>Ekonomik olarak zor durumda olan tanıdığına sigorta yaptırdığını, kendi zor durumda kaldığı zaman bu sigortacının kendisine yardımcı olduğunu, vefa için bu sigortacı ile çalıştığını söyledi. Pazartesi gününden itibaren Ka sigorta ile çalışması rica edildi. Sigortaları yarı yarıya Ka sigortadan yaptıracığını belirtti.</i>
16	(.....)	<i>Firmanın yetkisi bitti.</i>

- (19) ESGAZ Eskişehir Elektronik Sistemler Müdürü (.....) ile KA Eskişehir Şube Müdürü (.....) ve ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....) arasında 13.08.2018 tarihinde geçen, bilgi kısmında ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....), ESGAZ Makine Mühendisi (.....), KA Koordinatörü (.....) ile KA Satış Müdürü (.....)'ın bulunduğu "İç Tesisat Sigortaları hk." konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

"Merhaba (.....) Bey,

Verdiğiniz listedeki iç tesisat firmaları ile birebir görüşülerek sigortaları KA Sigortadan yaptırmaları konusu söylendi. Büyük kısmı yaptıracığını beyan ettiler. Konuyu takip edebilmek adına günün sonunda bize o günün sigorta yaptıran firmaları dökümünü gönderebilir misiniz?"

(.....) (KA)

"Teşekkürler (.....) bey telefonda görüştüğümüz üzere, saat öğlen 12 de ve hergün bu saatte kontrol ve takip amaçlı poliçe yaptıranların listesini çekip size iletacağız. Bayram sonrası da sizin yönlendirmeniz üzerine (.....) bey ile Büyük ve potansiyel olan firmaları ziyaret edeceğiz,

İlgi ve desteğiniz için şimdiden ayrıca teşekkürler,"

(.....) (ESGAZ)

"(.....) bey

Özel takibin de olsun lütfen ..konuyu hafta sonuna kadar konuşalım.. İyi çalışmalar"

- (20) KA Eskişehir Şube Müdürü Vural DİNÇER ile ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....), ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve ESGAZ Makine Mühendisi (.....) arasında geçen, bilgi kısmında ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....) bulunduğu 16.08.2018 tarihli “İç Tesisat Sigortaları hk.” konulu yazışmada şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (KA)

“Merhaba
15/16.08.2018 Tarihli Proje/Polİçe raporu ekteki gibidir.
Bilgilerinize Sunarız,”

(.....) (ESGAZ)

“(.....) bu ne yaaa
Hergün geliyor
Sorun çözüldü mü”

(.....) (ESGAZ)

“(.....) Bey,

KA sigorta günlük yapılan sigortaları firma bazında bize gönderiyor, bizde yaptırınları yaptırmayanları günlük takip ediyoruz. Firmalarla birebir görüşüyoruz. Problem çözüyor. Bizde takip edip izliyoruz.”

- (21) ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....) ile KA Koordinatörü (.....) arasında 30-31.08.2018 tarihlerinde yapılan bilgi kısmında ESGAZ Genel Müdürü (.....) ile Kolin İcra Kurulu Üyesi (.....)’nin bulunduğu “FW: Polİçe İstek oranları.xlsx” konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

“(.....) bey Merhaba

Sizinle yaptığımız toplantıdan sonra firmalarla özel olarak görüştük. Şu ana kadar gelen projelerin % 74 miktarını Ka sigortadan yaptırdıkları görülmüştür.

Konuyla ilgili özel görüşmeler devam etmektedir. Ekteki dosyada da detaylar mevcuttur.

Vermiş olduğunuz eğitim için tekrar teşekkür ederim. Yıl sonuna doğru tekrarlırsak sevinirim..

Kolay gelsin”

(.....) (KA)

“(.....) Bey, ilginiz ve desteğiniz için teşekkür ederim. Esgaz ne zaman isterse eğitim vermeye hazırız. Esgaz Çalışanları’nın başta sağlık poliçeleri olmak üzere, bireysel poliçeleri için de her türlü iş birliğine hazırız.

Saygılarımla.”

- (22) ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) tarafından ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....)’a gönderilen 08.09.2018 tarihli “FW: Firmaların İç Tesisat Sigortaları Hk.” konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

“(.....) Bey,

5 Eylül tarihine kadar olan sigorta poliçesi yaptırma oranları aşağıdaki gibidir.

TARİH	Proje Sayısı	Ka Sigortadan Poliçe	Ka Sigorta Poliçe istenmeyen	Ka Sigortadan Poliçe
-------	--------------	----------------------	------------------------------	----------------------

		istenen (Adet)	(Adet)	Yapılan Oran
14.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
15.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
16.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
17.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
27.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
28.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
29.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
30.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
31.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
3.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
4.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
5.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

- (23) KA Eskişehir Şube (.....) ile KA Koordinatörü (.....), KA Satış Müdürü (.....), ESGAZ Mühendisi (.....) ve ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) arasında geçen, bilgi kısmında Kolin İcra Kurulu Üyesi (.....)'nun bulunduğu 10-11.09.2018 tarihli "RE: ESGAZ DOĞALGAZ PROJE/POLİÇE" konulu yazışmada şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (KA)

"Merhaba,

Doğalgaz projelerinin poliçeleşmesi ile ilgili yaptığımız raporlama ve ziyaretler, Esgaz (.....) bey ile (.....) beyin yakın takipleri ile son 3 aylık görünüm aşağıdaki gibidir. Temmuz döneminde bizim ile hiç çalışmayan (.....) firma var iken Eylül ayında şuan bu sayı (.....) a düşmüştür,

DÖNEM	proje	poliçe	POLİÇELEŞME ORANI
Temmuz	(.....)	(.....)	(.....)
Ağustos	(.....)	(.....)	(.....)
10 Ağustos 10 Eylül	(.....)	(.....)	(.....)
1-10 Eylül	(.....)	(.....)	(.....)

(...)"

(.....) (KA)

"(.....) Bey, sizlere takibiniz için teşekkürler,

1. Bizle çalışmamakta ısrar eden (.....) firma görüşü nedir? Bizle hiç mi çalışamayacaklar, bu durum netleşti mi?
2. Çalışmayan (.....) firma için yapılabilecek başka bir şey kaldı mı?
3. Eğer son nokta bu (.....) firmanın bizle çalışmamasıysa, buraya bir çizgi çekelim. Bu (.....) firmanın çoğalmaması için takibi ve raporlamayı sizden bekleyelim (.....) Bey. Bir (.....) firma olursa Esgaz' dan, zamanında, süreç uzamadan ve takip bırakılmadan destek rica edelim.
4. Çalışmamakta ısrarlı firmalara, çok net olarak diğer firmaların aklını çelmeleri için uyaralım/ricacı olalım.

(.....) Bey, aynı çalışmayı (.....) Bey üzerinden İzmirgaz için de sağlamanızı rica ederim.

(.....) Bey, (.....) Bey, KA ya bu süreçte verdiğiniz destek için çok çok teşekkür ederim. En kısa zamanda tekrar görüşmek üzere.

Saygılarımla.”

- (24) ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) ile ESGAZ Makine Mühendisi (.....) ve ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....) arasında 11.09.2018 tarihinde yapılan “Ka sigorta poliçeleri hk.” konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

“(.....) Bey Merhaba,

Genel toplamda günlük olarak Ka sigortadan poliçe yaptırma oranları ve sertifikalı firmala bazında Ka sigortadan poliçe yaptırma oranlarını gösteren excel tabloları ektedir.

14.08.2018 tarihi itibari ile yapılan analizlerde, 30.08.2018 tarihine kadar genel toplamda %74,78 olan Ka sigortadan poliçe yaptırma oranı, 11.09.2018 tarihi itibariyle genel toplamda %78,63 olarak gerçekleşmiştir.

Bilgilerinize arz ederim. Saygılarımla.”

(.....) (ESGAZ)

“(.....) Bey,

Sigortalarla ilgili olarak bizim takip ettiğimiz liste üzerinden firmaların durumu ekli listededir.

Bilgilerinize arz ederim.”

- (25) ESGAZ Makine Mühendisi (.....) ile ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) ve ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....) arasında 18.09.2018 tarihinde yapılan, bilgi kısmında ESGAZ Makine Mühendisi (.....)'ın bulunduğu “İç Tesisat Sigortaları hk.” konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

*“(.....) Bey,
Firmaların sigorta poliçeleri ektedir.
Bilgilerinize sunarım.
Saygılarımla.”*

(.....) (ESGAZ)

*“(.....) Bey,
Günlük sigorta takip oranları ektedir.”*

(.....) (ESGAZ)

“(.....) bey

Sürekli takibimin altında olsun lütfen dayı konu önemli”

- (26) ESGAZ Makine Mühendisi (.....) tarafından ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....)'a gönderilen 06.11.2018 tarihli “İç Tesisat Sigortaları hk.” konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

*“(.....) Bey Merhaba,
İç tesisat sigortaları ile ilgili tutulan takip tabloları ektedir.
Günlük poliçe istek oranları toplamda %92 oranı civarında seyretmektedir.
Bilgilerinize arz ederim. Saygılarımla.*

(.....) (ESGAZ)

"Bilginize"

- (27) 06.11.2018 tarihli yukarıdaki yazışmanın ekinde "Poliçe istek oranları.xlsx; Ka Sigorta-Sertifikalı Firmalar.xlsx; GÜNLÜK TAKİP.XLSX" adlarıyla yer alan tablo halindeki eklere ise aşağıda yer verilmiştir:

Sıra	Sertifikalı Firma	Proje Sayısı	Ka Sigortadan Poliçe İstene (Adet)	Farklı Sigortacıdan İstene Poliçe (Adet)	Ka Sigortadan Poliçe İsteme Oranı	Açıklama
1	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
2	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Kısmi olarak yaptırıyor.
3	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Bayramdan sonra geçeceğini söylemişti. 29.08.2018 tarihinden itibaren gönderdiği 19 projeden 11 ini Ka sigortadan yaptırdı.
4	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Bayramdan sonra geçeceğini söylemişti. 30.08.2018 tarihinden itibaren gönderdiği 62 projeden tamamını Ka sigortadan yaptırdı.
5	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Bayramdan sonra geçeceğini söylemişti. 30.08.2018 tarihinden itibaren gönderdiği 39 projeden 33 adetini Ka sigortadan yaptırdı.
6	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	03.09.2018 tarihinden itibaren gönderdiği 19 projeden 11 ini Ka sigortadan yaptırdı.
7	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	30.08.2018 tarihinden itibaren 19 projenin sigortasının tamamını Ka sigortadan yaptırdı.
8	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçti.
9	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
10	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
11	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçti.
12	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
13	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
14	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	31.08.2018 tarihinden itibaren gönderdiği 12 projeden 9 unu Ka sigortadan yaptırdı.
15	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
16	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Şirket sahibi Makine mühendisleri Odası başkanı olduğu için konu hakkında konuşma

17	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	yapılmadı. Kendi sigorta şirketi olması sebebiyle oaradan yaptırıyor.
Toplam		568	219	349	38,56%	Daha önce Ka sigorta ile çalışmayan firmaların gönderdiği 568 projeden 219 unun sigortası Ka sigorta tarafından yapılmıştır. Bu süreçte daha önce Ka sigorta ile çalışmayan firmaların Ka sigorta ile çalışma oranı %38,56 olmuştur.

TARİH	Proje Sayısı	Ka Sigortadan Poliçe istenen (Adet)	Ka Sigorta Poliçe istenmeyen (Adet)	Ka Sigortadan Poliçe Yapılan Oran
14.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
15.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
16.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
17.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
27.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
28.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
29.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
30.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
31.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
3.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
4.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
5.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
6.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
7.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
10.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
11.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
12.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
13.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
14.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
17.08.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
18.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
19.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
20.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
21-25.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
25.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
26.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
27.09.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
28.09.-01.10.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
1.10.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
2.10.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
3.10.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
05.10.2018-08.10.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
9.10.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
12.10.2018-15.10.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
15.10.2018-22.10.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
22.10.2018-25.10.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
25.10.2018-01.11.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

19-14/189-85

02.11.2018-05.11.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
5.11.2018-12.11.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
12.11.2018-19.11.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
19.11.2018-06.12.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
07.12.2018-31.12.2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam	9596	8612	984	89,75%

Sıra	Sertifikalı Firma	Proje Sayısı	Ka Sigortada n Poliçe İstenen (Adet)	Farklı Sigortacıdan İstlenen Poliçe (Adet)	Ka Sigortadan Poliçe İsteme Oranı	Açıklama
1	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
2	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Kısmi olarak yaptırıyor.
3	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Bayramdan sonra geçeceğini söylemişti. 29.08.2018 tarihinden itibaren gönderdiği 8 projeden 5 ini Ka sigortadan yaptırdı.
4	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Bayramdan sonra geçeceğini söylemişti. 30.08.2018 tarihinden itibaren gönderdiği 4 projeden tamamını Ka sigortadan yaptırdı.
5	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Bayramdan sonra geçeceğini söylemişti. 30.08.2018 tarihinden itibaren gönderdiği 7 projeden 6 adetini Ka sigortadan yaptırdı.
6	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
7	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Bayramdan sonra geçeceğini söylemişti. 30.08.2018 tarihinde gönderdiği 1projenini sigortasını Ka sigortadan yaptırdı
8	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçti.
9	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
10	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
11	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçti.
12	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
13	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
14	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi. 31.08.2018 tarihinde tekrar görüşüldü bundan sonrakilerde yaptıracağını söyledi.
15	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Geçmedi.
16	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Şirket sahibi Makine mühendisleri Odası başkanı olduğu için konu hakkında konuşma yapılmadı.
17	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Kendi sigorta şirketi olması sebebiyle oradan yaptırıyor.

18	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Firma ile görüşüldü. Ka sigortadan yaptırmaya başladı.
19	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Firma ile görüşüldü. Ka sigortadan yaptırmaya başladı.
20	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Daha önceden Ka sigorta ile çalışıyordu, başka sigortacıdan yaptırmaya başladı. Firma ile görüşülecek.
21	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	
22	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	
23	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	
24	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	Endüstriyel tesisat yapan firma, sigortaları proje göndermeden önce ayrıca yapıyor.
25	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	
26	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	
27	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	
28	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	
29	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	
30	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	

(28) 12.11.2018 tarihinde KA Eskişehir Şube Müdürü (.....) tarafından ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) ve ESGAZ Makine Mühendisi (.....)'a gönderilen ve bilgi kısmında KA Satış Müdürü (.....) ve KA Koordinatörü (.....)'un yer aldığı e-postada, söz konusu yılın 10. ayında tüm firmalar arasında sadece altı firmanın hiç poliçe yaptımadığı, diğer firmaların %90 oranında poliçesinin Sugest üzerinden düzenlendiği ifade edilmekte olup, e-postanın "Esgaz 2018.10. ay kümül r~1.xlsx" isimli ekinde her bir firmanın proje sayısı, yapılan poliçe sayısı ve poliçe yapılmayan proje sayısı bilgileri bulunmaktadır.

(29) ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....) ile ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) arasında 13.11.2018 tarihinde yapılan, bilgi kısmında ESGAZ Genel Müdürü (.....)'ın bulunduğu "İç tesisat sigorta toplantı Hk" konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

"(.....) Bey,

15 Kasım 2018 Perşembe sabah 10.00'da İç tesisat sigortaları konusunda Somp Japan Yönetimi İle KA Sigorta arasında toplantı yapılacaktı. teknik konularda destek almak üzere toplantıya beni de davet ettiler.

Katılımımız uygun mudur?"

(.....) (ESGAZ)

"Uygundur"

(30) KA Eskişehir Şube Müdürü (.....) tarafından ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....)'a gönderilen bilgi kısmında KA Satış Müdürü (.....) bulunduğu 06.12.2018 tarihli "İç Tesisat Sigortaları hk." konulu yazışmada şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (KA)

*“19 Kasım 06 Aralık arası Proje/Police raporu ektedir
Toplam proje sayısı (.....) olup kesilen police adedi (.....) dur %93 lük bir
proje/poliçeleşme oranı vardır.*

İlgi ve desteğiniz için teşekkürler,

İyi çalışmalar,”

- (31) ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) tarafından ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....)'a gönderilen 03.01.2019 tarihli “FW: Sigorta Takip Çizelgesi” konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

“(.....) Bey,

İç Tesisat firmalarının Ağustos ayı itibarıyla %70'ler de olan police yaptırma oranı yıl sonu itibarı ile %90'lara çıkarılmıştır. Tablo ektedir.”

- (32) Söz konusu yazışmanın ekinde ise yukarıda 06.11.2018 tarihli yazışma ekinde yer alan ve tesisat firmalarının KA'ya geçiş yapıp yapmadıklarına ilişkin ifadeler ile KA'dan yaptırdıkları ve KA'dan yaptırmadıkları police sayılarına yer verilen tablonun bir benzeri bulunmaktadır.

- (33) ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) ile KA Koordinatörü (.....) ve KA Satış Müdürü (.....) arasında 08.02.2019 tarihinde yapılan, bilgi kısmında KA Satış Müdürü (.....)'ın bulunduğu “Sigorta Karşılaştırma Tablosu.xlsx” konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (ESGAZ)

“(.....) Bey,

Piyasadaki İç Tesisat poliçelerinin içerik ve kapsamlarının karşılaştırılması ekli tablodadır.

İyi çalışmalar.”

(.....) (KA)

“Şu savunmaya 2 günümüz gitti. (.....) kimden çıkmıştır.”

- (34) Yukarıdaki e-postada da kısmen geçtiği üzere, dosya konusuna ilişkin Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) Sigorta Acenteleri İcra Komitesinin 14.11.2018 tarihli kararı ve Birlik Yönetim Kurulunun 23.11.2018 tarih, 06 sayılı karar tasvibi ile inceleme başlatılmış ve KA'dan savunması istenmiştir. İlgili sürece ilişkin dokümanlar gerek ESGAZ'da gerekse KA'da yapılan yerinde incelemelerde elde edilmiştir. Söz konusu belgelere aşağıda “KA'da Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler” ve ayrıca “TOBB İncelemesine Yönelik KA Tarafından Hazırlanan Cevabın Özeti” başlıkları altında yer verildiğinden burada ayrıca değinilmemiştir.

I.4.2. KA'da Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler

- (35) Yürütülen önaraştırma kapsamında ESGAZ'ın yanı sıra 28.02.2019 tarihinde KA'da yerinde inceleme yapılmış, 75 sayfa belge alınmıştır. Bu belgelerin dosya konusu ile ilgili öne çıkan kısımlarına aşağıda yer verilmiştir.

- (36) 11.04.2017 tarihinde, KA Satış Müdürü (.....) ile KA Koordinatörü (.....) arasındaki yazışmalar içindeki “FW: ESGAZ ve İZMİR GAZ doğalgaz dönüşüm firma proje-poliçe adetleri” konulu e-postanın ekinde bulunan “İzmirgaz 2016.xlsx; İzmirgaz 2017.xlsx; Esgaz 2017.xlsx; ESGAZ_Police_Proje_2016.xlsx; İZMİR 2017 Mart Proje-Police Sayıları.xlsx; E.ŞEHİR 2017 Mart Proje-Police Sayıları.xlsx” adlı excel

dosyasında 2016-2017 yıllarında İZMIRGAZ ve ESGAZ'a ilişkin iç tesisat firmaları tarafından gerçekleştirilen proje sayıları, poliçelerini KA'dan yapmayan firma sayısı ve söz konusu firma isimleri gibi bilgiler yer almaktadır.

- (37) KA Koordinatörü (.....) ile KA Satış Müdürü (.....), KA çalışanı (.....) ve KA Eskişehir Şube Müdürü (.....) arasında bilgi kısmında Kolin İcra Kurulu Üyesi (.....) ve KA Genel Müdürü (.....) ile Sigorta Teknik Personeli (.....)'ın bulunduğu 24.07.2018 tarihli "RE: ŞUBE RAPORLARI GÜNDEM 24 07 2018" konulu yazışmada şu ifadeler yer almaktadır:

"(...)

(.....) (KA)

Müdür Arkadaşlarım selamlar,

1. (.....) Bey, gün içinde Eskişehir ve İzmir için tabloyu güncelleyerek, sizler ile paylaşacak. Sizler bir yandan çalışmanızı yapınız, rakamlarınızı çıkarınız, ltf.

2. (.....) Bey, hepimiz ile paylaşmak için ayrıca bir GAZ PAKET ÜRETİM raporu hazırlayacak. Bu raporda 2017 yılı 12 ayı ve 2018 için ilk 6 ayı ay ve ay, yapılan proje adeti, buna karşılık yapılan paket poliçe adetini göreceğiz.

Dolayısıyla, bizle çalışan çalışmayan, gaz firmalarını gerek kendimiz gerek Esgaz+İzmirgaz desteği ile yönetmeye çalışacağız.

(...)"

- (38) KA Satış Müdürü (.....) ile KA Koordinatörü (.....), KA Eskişehir Şube Müdürü (.....), KA Satış Müdürü (.....), Kolin İcra Kurulu Üyesi (.....) ve KA Genel Müdürü (.....) arasında 03-07.08.2018 tarihleri arasında yapılan, bilgi kısmında KA Eskişehir Şube Müdürü (.....) ve KA çalışanı (.....)'nın bulunduğu "ESGAZ ve İZMIRGAZ / Doğalgaz Dönüşüm Paket poliçeleri / 2017-2018 aylık karşılaştırmalı ve 2017-2018 ilk 7 aylık raporları" konulu yazışmalarda şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (KA)

"Sayın Yöneticilerim,

Ön bilgi ve sonrasında değerlendirilmek üzere olarak sizlere sunulan,

ESGAZ ve İZMIRGAZ da devam etmekte olan Doğalgaz Dönüşüm Paket poliçelerimizin 2017-2018 aylık karşılaştırmalı ve 2017-2018 ilk 7 aylık raporları ektedir.

İzmir Gaz;

• Proje düşüklüğüne bağlı poliçe adetlerinde azalma mevcuttur.

• 5 adet bizimle çalışmayan firma mevcut olup, Axa dan (.....) TL primli (.....) Sigorta acenteliğinden düzenlenmektedir.

(.....) Bey in ziyaretlerinde prime dayalı Axa tercihleri belirtilmiştir.

• İzmir Gaz ın başka şirket poliçesi kabul ettiğini anladıklarında tercih değiştirebiliyorlar.

• (.....) Bey ve (.....) Bey e bilgileri verilmiş tekrar destek istenmiştir.

GENEL TOPLAM

2017		2018		FARK	
Proje Sayısı	Poliçe Adedi	Proje Sayısı	Poliçe Adedi	Proje Sayısı	Poliçe Adedi
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

Eskişehir Gaz;

•Proje düşüklüğüne bağlı poliçe adetlerinde azalma mevcuttur.

- 17 adet bizimle çalışmayan firma mevcut olup, Ergo ve Axa dan iç tesisatta (.....) TL, kolon da (.....) TL ile farklı sigorta acenteliklerinden düzenlenmektedir. (.....) Bey ve (.....) Bey in birlikte firma ziyaretlerinde prime dayalı Ergo, Axa tercihleri belirtilmiştir.
- Eskişehir Gaz ın başka şirket poliçesi kabul ettiğini anladıklarında tercih değiştirdiklerini iletmektedirler.
- Eskişehir de verilecek ESGAZ desteği ile çalışmayan tesisat firmalarının sayısının düşeceği kesindir. Firmalar deneme yanılma ilerlemektedirler. Firma ziyaretlerinde ESGAZ dan kabul görürse yön değiştirebiliyorlar.
- Dışarıdan poliçe düzenletmenin takip/zaman kaybı/düzensiz ve eziyetli olduğunu fakat primi önemsediklerini belirtmişlerdir. SUGES in içerisindeki sistemin rahatlığını Kabul etmektedirler.. Bizlerde prim farkının bu operasyonel kolaylık ve hizmet olduğunu belirtmekteyiz.

GENEL TOPLAM

2017		2018		FARK	
Proje Sayısı	Poliçe Adedi	Proje Sayısı	Poliçe Adedi	Proje Sayısı	Poliçe Adedi
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

Önemli

- (.....) Bey ve (.....) Bey ziyaretlerinde (.....) Bey den Eskişehir de bir acentenin **Ankara Sigorta** ile "Doğalgaz Dönüşüm Paket Poliçesi" satışına başladığını belirterek, KOLON + İÇ TESİSAT a tek poliçede toplamda (.....) TL prim ile teklif sunduğunu ve firmaları dolaştığını belirtmişlerdir.

Son karşılaştırmalı prim durum tablomuz

	KA/SOMPO POLİÇE PRİMLERİ	DİĞER ŞİRKETLER POLİÇE PRİMLERİ	FARK
KOLON	(.....)	(.....)	(.....)
İÇ TESİSAT	(.....)	(.....)	(.....)

Bilgi ve değerlendirmelerinize sunarım.”

(.....) (KA)

“Sayın Yöneticilerim Merhaba,

(.....) beyin tahlillerine ek olarak yaptığımız analiz aşağıdaki gibidir, Esgaza Kayıtlı çalışan Toplam (.....) tesisat firması bulunmaktadır, Bunların (.....) tanesi Esgazdan proje almamış firma (.....) tanesi 1 ve üstü proje yapmış firmalardır, Bu firmaların toplam yıl için de dağılmış (.....) Kasko (.....) Trafik sigorta sı vardır (vade dökümü aşağıdaki gibidir)

VADE	Kasko	Trafik
Ağustos	(.....)	(.....)
Eylül	(.....)	(.....)
Ekim	(.....)	(.....)
Kasım	(.....)	(.....)
Aralık	(.....)	(.....)
Ocak	(.....)	(.....)
Şubat	(.....)	(.....)
Mart	(.....)	(.....)
Nisan	(.....)	(.....)
Mayıs	(.....)	(.....)
Haziran	(.....)	(.....)
Temmuz	(.....)	(.....)
Toplam	(.....)	(.....)

Firmalara doğalgaz dönüşüm Paket poliçesi yanı sıra yaklaşık sapmalar ile birlikte (Esgaz ile çalışmayan, Acente akrabası ,yada kesinlikle çalışmak istemem gibi..)

(.....) TL hacimli kasko ve trafik poliçesi üretimi

Dolayısı ile yaklaşık (.....) TL komisyon üretim hacmi yakalama şansımız olabilir.

Bu yüzden Esgazın vereceği desteğin görünmeyen yüzünün yansıması bu olabilir,

Bu firmaları kazanabilmek adına ŞOK market hediye çeki yada daha farklı promosyonlarla da destekleyebiliriz diye

düşünüyoruz,

Yan ürünler (İşyeri,Konut) de Bonus olacaktır,

Bilgi ve değerlendirmenize sunarım,

Saygılarımla,”

(.....) (KA)

“(.....) Bey, gecikmeli de olsa, güzel çalışmanız için teşekkür ederim.

(.....) Bey sisteminin kurduğundan beri neredeyse sıfır zahmet ile devam eden ve karımızın (.....) sini getiren iç tesisat poliçeleri çok önemli.

Geçmişlerde İzmirgaz' da çalışmayan sıfır, Esgaz' da ise (.....) adetti. Şimdi (.....) ve (.....)' ye gelmişiz. Aslında tek görmek istediğimiz bu 2 küçük rasyo.

Daha fazla gecikmeden bu işi eski haline getirmeliyiz. Buradaki asıl konu, taviz vermemek, herkesin etki alanımızda kalması.

1. Bir kere, bu işi çok daha yakından takip etmeliyiz. Her ay kim bizle çalışmıyor görmeliyiz. Raporlarda boğulmayalım, tek görmek istediğim, "hangi firma bizle çalışmıyor" adet hiç önemli değil çünkü iş yoksa poliçede yok zaten.

2. Esgaz ve İzmirgaz' dan destek isteyerek, firmaların bize dönmelerini rica edelim. Kolunu bükemediklerimiz olacaktır, o firmaları da diğer firmaları bize karşı ayaklanmamaları için ikaz edelim. Örnek olarak İzmir' de (.....)' da (.....) adet kümelenmiş. Bu (.....) linin lideri kimse onu ikna ettiriniz. Esgaz' da da aynı gruplaşma olacaktır. Eğer mümkünse, hepsini topluca çağırıp, toplu mesaj verdirelim.

3. (.....) zaten gazcıları ziyaret ediyordu, bize kısa rapor versin, ne kadar yok kat etti. Adamların KA ile kendi işlerinde çalışmaya gönülleri oldu mu? Kaç firmanın kaçını (.....) Bey kazandı. Kısa rapor istiyorum ltf.

4. (.....) Bey, gazcılar hedef firmalar, maildeki çalışmanız çok güzel. Ben Zaten (.....) e önermiştim, gazcıları trafikte ŞOK loyalım, kaskoda kalbur üstülere (.....)% iade verelim diye. (.....) de demişti ki, gerek yok ben zaten adam gibi olanların hepsi ile çalışıyorum. Bu işe girersek hiç yeni firma kazanamayız, bir de mevcut komisyondan düşeriz dedi. Meydan senin, (.....) Bey (.....) Bey ile son kez değerlendirin başlayalım.”

(.....) (KA)

“(.....) Bey merhaba,

İzmirgaz İç tesisat firmaları ile ilgili yaptığım çalışma raporu özetle aşağıdadır,

(.....) Bey'in referans olarak vermiş olduğu (.....) firmanın (.....) tanesini ziyaret ettim. Ziyaretlerim sonucunda firmaların Vergi Numaraları almış ve sistemden Trafik Kasko vadelerini çekmiş bulunmaktayım. Bu firmaların bazıları ile çalışmaya başlamış bulunmaktayız ((.....) Mühendislik, (.....) Mühendislik, (.....) Mühendislik, (.....)), bazılarına da teklif vermekteyiz.

Sanayi projesi yapan fakat poliçesini bizden yapmayan (.....) Mühendislik, (.....) Mühendislik firmalarının poliçelerini biz yapmaya başlamış bulunmaktayız.

Sigortalarını bizden yapmayan firmaların sözde gerekçeleri şöyledir;

Sigortacı var (Berberim ile Sigortacıyı değiştirmem), ihtiyaç olursa ben sizi ararım vs...

Bilgilerinize sunarım.

İyi çalışmalar.”

- (39) Yukarıdaki e-postanın ekinde bulunan “ÖZGÜR KURT REFERANS SONUÇLARI” isimli belgede ise ziyaret edilen mühendislik firmalarının isimleri, araç sayıları,

araçlarına trafik sigortasının KA tarafından yapılıp yapılmadığı gibi bilgiler yer almaktadır.

- (40) KA Portföy Yöneticisi (.....) tarafından KA çalışanlarına gönderilen 24.10.2018 tarihli "RE: SATIŞ!!" konulu elektronik postada şu ifadeler yer almaktadır:

"...

(.....) (KA)

"Ka Sigorta Ailesi Merhaba;

Eskişehir Esgaz iç tesisat firmalarından sigorta işlerinin takibini yaptığımız ve geçen hafta merhaba diyerek tanıştığımız (.....) doğalgaz firmasının bugün aracının trafik sigorta poliçesini Halk sigortamdan düzenleyerek yeni müşterimizi Ka sigorta portföyüne kazandırmış bulunmaktayız..

Saygılarımla..."

..."

- (41) KA Eskişehir Şube Müdürü Vural DİNÇER ile KA Koordinatörü (.....) arasında 18-19.12.2018 tarihlerinde geçen, bilgi kısmında KA Satış Müdürü (.....) ile KOLİN İcra Kurulu Üyesi (.....)'nun bulunduğu "Doğalgaz firmaları İşveren Mali Sorumluluk Sigortası bilgilendirme" konulu yazışmalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

"...

(.....) (KA)

"(.....) bey merhaba,

ESGAZ ile çalışan Doğalgaz firmalarına konuştuğumuz üzere aşağıda oluşturduğum bilgilendirme ve tanıtım maili oluşturum,

Daha sonra su bilgiden Sugés sistemine kayıtlı doğalgaz firmalarının email adreslerine ulaştım (.....) firmanın (.....) tanesinin adresi doğru çıktı ve mail ulaştı,

Daha sonra bu ve benzeri metni uygun görülür ise Sugés üzerindeki duyurular kısmında yayınlatabiliriz

Diğer taraftan Esgaz ile dirsek temasımız sonucu ekli listede görüldüğü üzere DOĞALGAZ montaj poliçelerinde proje/poliçe oranı geçen ayı %93 ile kapatmış bu ay %94 ile devam etmektedir,

Bilgilerinize sunarım,

Saygılarımla,"

(.....) (KA)

"Ok yayınlatalım belli süre"

(.....) (KA)

"(.....) Bey,

İşverme için dönen oldu mu?

(.....), bir şeyler yapabildi mi?"

- (42) KA Eskişehir Şube Müdürü (.....) ile KA Satış Müdürü (.....) arasında geçen, KA Koordinatörü (.....)'un bilgi kısmında bulunduğu 21.01.2019 tarihli "TOBB müfettişi ve Şikayet" konulu yazışmada şu ifadeler yer almaktadır:

(.....) (KA)

"(.....) Bey merhaba,

Bugün Eskişehir Ticaret Odasından bir yetkili ile birlikte TOBB müfettişi (.....) şubeye geldi,

Ticaret odasına Sugas üzerinden(kendisi sugas demedi bir sistem üzerinden dedi) Doğalgaz için kesilen poliçeler den dolayı şikayet geldiğini piyasaya oranla Yüksek fiyatlı poliçe kesildiğini ve bunun ESGAZ tarafından KA sigortadan kesilmez ise kabul görmeyeceği şeklinde yönlendirme yapıldığı bundan dolayı şikayet edildiğini ilettiler,

Poliçelerin düzenlenme akışını sanırım şikayet eden kişi anlatmış detay bilir şekilde konudan bahsetti,(kimin şikayet ettiğini açıklamadı)

Kendisine poliçelerin kesilmesinde bir zorlamamız olmadığını kendisinin bahsettiği proje kabul sistemi üzerinden Doğalgaz firmasının kolay işini halledebileceği Ancak isterse dışarıdan yaptırdığı poliçeyi de projeye ekleyerek gönderebileceğini bunun onların tercihi olduğunu ilettiler,

Bunun tekelleşme olduğunu ileri sürdü ve proje gönderme sistemine Eskişehir'den yada başka bir yerden acentenin de siteme dahil olması gerektiğini ilettiler.

Üretim rakamı ve adet sorduğunda bunun Merkezi takip edildiğini bilgim olmadığını ilettiler,

Bununla ilgili bir rapor hazırlayıp merkezimize sunacağını, (.....) bey ile ve (.....) hanımı ile daha önce görüştüğünü ve tanıdığını ilettiler,

(.....) bey ve Sizin iletişim bilgilerinizi alıp herhangi bir sorumuz olması durumu için de aşağıdaki iletişim bilgilerini verip toplam 15 dk içinde ofisten ayrıldı,

(.....), {Tobb Müfettişi}

(.....)

Bilgilerinize Sunarım,

Saygılarımla,"

I.4.3. Başvuru Sahibi ile Yapılan Görüşme

- (43) 26.02.2019 tarihinde başvuru sahibi Mesut ÇETİN ile gerçekleştirilen görüşmede;
- ESGAZ'ın iç tesisat firmalarını iç tesisat sigortalamalarında KA'ya yönlendirmekte olduğu, başka araçlardan gelen poliçeleri kabul etmediği,
 - İlgili sigorta primi ortalama (.....) TL gibi bir tutarken, KA'nın doğalgaz iç tesisat firmalarından (.....) TL prim tahsil ettiği,
 - Acentelerin söz konusu prim tutarı üzerinden elde ettikleri komisyonun %20 civarında olduğu,
 - Fiyatlar düşük gibi görünse de poliçe miktarının çok fazla olması ve çapraz satış olanakları nedeniyle etkisinin fazla olduğu,
 - Kendisinin aynı zamanda sigorta icra komitesi üyesi olması hasebiyle bu şikayetleri iletme gereği duyduğu,
 - Doğalgaz iç tesisatı için sigorta aracılığı işi yapan Eskişehir'de kendisinin bildiği (.....) adlı firmaların bulunduğu,
 - Eskişehir'de sigorta aracılık hizmeti veren acente sayısının ise yaklaşık 205 olduğu

hususları ifade edilmiştir.

I.4.4. Sektörde Faaliyet Gösteren (.....) Firması ile Yapılan Görüşme

- (44) (.....) yetkilisi ile 01.03.2019 tarihinde yapılan telefon görüşmesinde;
- (.....) halihazırda Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi (Ankara Sigorta) ve Sampo Japan şirketlerine aracılık yapmakta olduğu,
 - Eskişehir’de çok fazla doğalgaz iç tesisat sigortası yapan aracı şirketin bulunmadığı, bu sayının tahminen iki adet olduğu,
 - Doğalgaz iç tesisat projelerinde işleyiş süreci hakkında; mühendislik firmasının tesisat projesini çizdikten sonra ESGAZ’a onay için gönderdiği, proje onaylandıktan sonra sigortasını yaptırdığı ve bu sigorta da onaylandıktan sonra tesisatı kurduğu,
 - Doğalgaz iç tesisat poliçelerinin daire bazlı yapılması nedeniyle sayıca fazla olduğu, 2017 yılında Eskişehir’de 40.000 civarında poliçe yapıldığı, 2018 yılı verilerini bilememekle birlikte, tahminen her yıl 35.000-40.000 arası doğalgaz iç tesisat poliçesi yapıldığı, (.....) bu poliçelerin (.....) yakınıni yapmayı planlamakta olduğu,
 - Kendilerinin günlük olarak (.....) civarı doğalgaz iç tesisat poliçesi yaparken şu anda bu sayının haftada (.....) düştüğü,
 - Doğalgaz iç tesisat sigortalarının eskiden karlarının yaklaşık %(.....) oluştururken şu anda ise ancak %(.....) oluşturduğu,
 - Doğalgaz iç tesisat sigortası priminin (.....) TL civarında olduğu, (.....) payının ise vergiler düştükten sonra (.....) TL civarında olduğu,
 - Bu poliçelerden elde edilen gelir az olsa da çapraz satış yoluyla başka tür sigortaların da yapılabildiği

hususları ifade edilmiştir.

I.4.5. ESGAZ ile Yapılan Görüşme

- (45) ESGAZ yetkililerinin talebi üzerine 11.03.2019 tarihinde Kurumda ESGAZ yetkilileri ve temsilcisi ile bir görüşme gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmede;
- Türkiye genelinde 72 adet doğalgaz dağıtım şirketi bulunduğu ve ESGAZ’ın büyüklük olarak ilk 10 şirket arasında olduğu,
 - ESGAZ’ın iç tesisat firmalarının işlerini kolaylaştırmak amacıyla poliçelerin ve projelerin elden teslimine alternatif olarak bir sistem geliştirdiği, söz konusu sistemde firmaların gerek bu sistemi kullanarak poliçe ve projelerini yükleyebildiği, gerekse elden teslimat yoluyla poliçe ve projelerini teslim edebildiği, bir başka deyişle ister manuel (elden teslimat) olarak, isterse sistem üzerinden iç tesisat firmalarının poliçeyi yaptırabilmesinin mümkün olduğu,
 - Türkiye çapında iç tesisat sigortası alanında yaklaşık 1,5 milyon poliçe yapıldığı (yaklaşık 12-16 milyon TL tutarında),
 - Sugés yazılımında sigorta tercihinin yapıldığı proje gönderme ekranında “Evet” butonu seçildiğinde söz konusu projeyi KA’ya ileten bir entegrasyon bulunmadığı, ancak KA’nın acentesi olduğu Sampo Japan firmasına “web service” vasıtasıyla iletim yapıldığı,

- Projenin kaydı ile onayı arasında KA ve diğer acenteler için ortalama yaklaşık iki günlük bir süre bulunduğu ve bu süre sonunda sigorta kontrolü yapıldığı, bir başka deyişle, sigortanın proje onayından sonra gelen bir süreci kapsadığı, dolayısıyla projelere ilişkin sigorta kaynaklı bir ret durumunun söz konusu olmadığı,
- Son üç yılda ESGAZ tarafından sunulan verilerden de görüleceği üzere, KA'dan ve diğer sigorta acente şirketlerinden poliçe yaptıranlar arasında projelerin onay sürecine ilişkin süreler açısından da hiçbir ayrımcılık yapılmadığı,
- Suges yazılımı üzerinde, iç tesisat firmalarının sigorta konusunu daha rahat fark edecekleri ve kendi iradelerini ortaya koyacak şekilde sigortanın sistem üzerinden gerçekleştirilip gerçekleştirilmemesi seçimini yapabilecekleri değişikliklerin ilaveten tasarlandığı ve hâlihazırda hayata geçirildiği,
- Bunlara ilave olarak Kurum tarafından önerilecek geliştirme ve önerileri hayata geçirmeye hazır oldukları

hususları ifade edilmiştir.

I.4.6. İç Tesisat Firmaları ile Yapılan Telefon Görüşmeleri

(46) ESGAZ'ın iç tesisat projelerinin sigortalanması aşamasındaki tutumuna ilişkin bilgi almak amacıyla örneklem olarak alınan bazı iç tesisat-mühendislik firmalarının yetkilileri ile görüşülmüştür. Söz konusu görüşmelerin özetine aşağıda yer verilmiştir:

- (.....): Firma yetkilisince ESGAZ tarafından bir dönem KA'dan sigorta yapılması hususunda tavsiye niteliğinde bir uyarı aldıkları, şu anda herhangi bir sorunla karşılaşmaktan korkmaları nedeniyle KA'dan sigorta yaptırdıkları, projelerinin onaylanmaması ya da onayının geciktirilmesi gibi bir durum yaşanmadığı, fakat daha önce başka firmalara çeşitli bahanelerle sistem kapatılması, projelerin geciktirilmesi gibi yaptırımların uygulandığı, sigorta priminin diğer sigorta şirketlerinden neredeyse iki kat fazla olduğu, diğer acentelerin sigorta primi yaklaşık (.....) TL iken KA'nın sigorta priminin yaklaşık (.....) TL olduğu, sigorta primleri hakkında KA ile görüşme yapıldığı, ancak herhangi bir sonuç alınmadığı belirtilmiştir.
- (.....): Firma yetkilisi tarafından, ESGAZ'ın kendileriyle iç tesisat sigortasını KA'dan yapmaları konusunda iletişim kurduğu, ancak herhangi bir zorlama ya da benzeri bir durumun olmadığı, esasen ESGAZ'ın sisteminin süreçlerin otomasyonunu sağlaması itibarıyla kendilerine avantajlı geldiği ifade edilmiştir.
- (.....): Firma yetkilisince ESGAZ'ın KA'dan sigorta yaptırılması konusunda kendilerini alenen zorladığı, KA'dan sigorta yaptırmadıklarında mevzuatta ESGAZ'a tanınan 10 günlük sürenin sonuna kadar bekletilmek suretiyle proje onay sürelerinin uzatıldığı, normal şartlarda proje onay sürecinin iki günde yapılabildiği, kendilerinin sigorta yaptırmadıkları bir dönem projelerinin onaylanmasının geciktirilmesi sebebiyle projelerinin oldukça biriktiği, bu sebeple sigortayı KA'dan yapmaya mecbur kaldıkları, ayrıca KA'nın primlerinin diğer sigorta şirketlerinin primlerinden daha yüksek olduğu belirtilmiştir.
- (.....): Firma yetkilisi, ESGAZ tarafından KA'dan sigorta yapmaları gerektiği ile ilgili herhangi bir zorlama yapılmadığı, ESGAZ tarafından KA'dan sigorta yaptırmalarının kendilerini mutlu edeceği ifade edilerek tavsiye edildiği, kendilerinin Güneş Sigorta'dan sigorta yaptırdıkları, KA'dan sigorta

yaptırmamaları sonucu projelerinin onaylanmaması ya da onayının geciktirilmesi gibi bir durum yaşanmadığı, Güneş Sigorta'nın (.....) TL sigorta primi tahsil ettiği, KA'nın sigorta priminin ise (.....) TL olduğu hususlarını ifade etmiştir.

- (.....): Firma yetkilisi tarafından, ESGAZ'ın kendileriyle iç tesisat sigortasını KA'dan yapmaları konusunda iletişim kurduğu, ancak herhangi bir zorlama ya da benzeri bir durumun olmadığı, sistemin kendilerine kolaylık sağladığı, zira aksi durumda dışarıdan yaptırdıkları sigortayı ayrıca taratıp sisteme eklemeleri gerektiği, sigorta primlerindeki 2-3 TL'lik farkların ise kendileri açısından sorun arz etmediği belirtilmiştir.
- (.....): Firma yetkilisince, ESGAZ'ın kendileriyle iç tesisat sigortasını KA'dan yapmaları konusunda iletişim kurduğu, ancak bir zorlama ya da projelerin geciktirilmesi benzeri bir durum yaşanmadığı, bununla birlikte sigortayı KA'dan yaptırmamaları durumunda proje onay süreçlerinde sıkıntı yaşayabilecekleri düşüncesinde oldukları belirtilmiştir. Öte yandan hâlihazırda ESGAZ'ın Suges uygulamasına sigortanın dışarıdan da yaptırılacağı ibaresini eklediği ifade edilmiştir.
- (.....): Firma yetkilisi tarafından, ESGAZ'ın kendileriyle iç tesisat sigortasını KA'dan yapmaları konusunda iletişim kurduğu, ancak sigorta priminin diğer sigorta şirketlerinden daha yüksek olması nedeniyle KA ile çalışmak istemediğini, prim tutarını indirmeleri durumunda çalışabileceğini ESGAZ'a ilettiği ifade edilmiştir. Ayrıca ESGAZ'ın KA'dan sigorta yaptırılması konusunda alenen bir zorlama içinde olmadığını ancak, kendisi dahil iç tesisat firmalarının proje onay süreleri vb. süreçlerde sorun yaşamamak için kendilerini KA'dan sigorta yaptırmaya mecbur hissettiği, ayrıca KA'dan sigorta yaptırmayan bazı tanıdık firmaların mevzuatta ESGAZ'a tanınan sürenin sonuna kadar bekletilmek suretiyle proje onay sürelerinin uzadığı belirtilmiştir. Ayrıca kendilerinin iç tesisat projesi için anahtar teslim fiyat verdikleri, genelde firmaların bu şekilde çalıştığı, görece az sayıdaki firmanın ise iç tesisat sigorta primini nihai müşteriden ayrıca tahsil ettiği, yılda yaklaşık 800 proje yaptıkları, bu nedenle düşük bir bedel olsa da yıllık bazda sigorta prim bedellerinden edilecek tasarrufunun önemli bedellere ulaştığı ifade edilmiştir.
- (.....): Firma yetkilisince bir buçuk yıl iç tesisat sigortalarını KA dışındaki sigortacılardan yaptırdıkları, ancak daha sonra ESGAZ tarafından KA'dan sigorta yaptırmaları yönünde uyarıldıkları, aksi takdirde üstü kapalı olarak işlerinin yürümeyeceğinin söylendiği, kendilerinin daha uygun fiyatlı olan sigortaları tercih etmelerine rağmen bu uyarıdan sonra KA'dan sigorta yaptırmaya başladıkları, KA'dan sigorta yaptırmayan bazı mühendislik firmalarının projelerinin onay için mevzuatta belirtilen süre boyunca bekletildiği ve bazen reddedilerek sürenin baştan başlamasına neden olduğu belirtilmiştir.
- (.....): Firma yetkilisince kendilerine ESGAZ tarafından KA'dan sigorta yaptırılması hususunun iletildiği, ancak bir zorlama yapılmadığı, ESGAZ tarafından uygulanan sistemin pratik olduğu, bununla birlikte kendi sigorta şirketleri bulunması nedeniyle KA'dan sigorta yaptırmadıkları, KA'dan sigorta yaptırmamaları sonucu projelerinin onaylanmaması ya da onayının geciktirilmesi gibi bir durum yaşanmadığı, sigorta primleri hakkında şu anda

bilgilerinin bulunmadığı, ancak geçmiş yıllarda KA'nın sigorta priminin 1-2 TL farkla daha yüksek olduğu belirtilmiştir

- (.....): Firma yetkilisi, ESGAZ tarafından KA'dan sigorta yaptırılması hususunda bir kere telefonla arandıkları, ancak bir zorlama yapılmadığı, KA'dan sigorta yaptırmadıkları için projelerinin onaylanmaması ya da onayının geciktirilmesi gibi bir durum yaşanmadığı, kendilerinin daha uygun primli sigortaları tercih ettikleri, KA'nın genellikle proje yönetim sisteminin sağladığı kolaylık dolayısıyla tercih edildiği hususlarını belirtmiştir.
- (.....): Firma yetkilisince ESGAZ tarafından KA'dan sigorta yaptırılması hususunun kendilerine iletiildiği, ancak bir zorlama yapılmadığı, KA'dan sigorta yaptırmadıkları projelerinin onaylanmaması ya da onayının geciktirilmesi gibi bir durum yaşanmadığı belirtilmiştir.
- (.....): Firma yetkilisince ESGAZ tarafından KA'dan sigorta yaptırılması hususunda bir kere telefonla arandıkları ancak bir zorlama yapılmadığı, KA'dan sigorta yaptırmadıkları, projelerinin onaylanmaması ya da onayının geciktirilmesi gibi bir durum yaşanmadığı ancak başka firmalardan projenin geç onaylandığı veya ufak sıkıntılardan dolayı son anda doğalgazın açılmadığı gibi duyular aldıkları; ESGAZ'ın Eskişehir'de doğalgaz dağıtımını yapan tek firma olması nedeniyle ESGAZ tarafından kendilerine bu yönde zorlama yapılmasa da, süreçlerde sıkıntı yaşanması ihtimalinden kaçınmak için KA'yı tercih eden firmaların olduğu belirtilmiştir.

I.4.7. TOBB İncelemesine Yönelik KA Tarafından Hazırlanan Cevabın Özeti

(47) TOBB'a yapılan şikâyete yönelik başlatılan inceleme kapsamında KA tarafından hazırlanan 07.02.2019 tarihli savunma yazısında özetle;

- Doğal gaz dağıtım firmalarının doğal gaz dağıtımının yanı sıra mevcut doğal gaz hatlarının bakımı ve yeni hatların tesisleri gibi teknik işlevlerinin de bulunduğu,
- İç tesisat firmalarının nihai tüketiciye kombi montajı ile gaz iç tesisatı montajı hizmetlerini sunduğu ve bu firmaların yeterlilikleri, yaptıkları işin projelerinin onaylanması, ilgili her işin montaj all risk sigortası ve gaz verme işleminin dağıtım firmalarının denetiminde gerçekleştiği,
- İç tesisat firmaları ile dağıtım firmaları arasındaki bu sürecin belli bilgisayar yazılımları aracılığıyla gerçekleştirildiği, anılan yazılımlar aracılığıyla proje hazırlanırken sistemdeki entegrasyon sayesinde bütün bilgilere anlık olarak ulaşılabildiği ve talep edilirse sigorta poliçesinin de sistem üzerinden anında oluşturulabildiği, bu programlardan yaygın olanlardan bazılarının Zetacad, Prizma, Gasline, Demsoft gibi programlar olduğu, ESGAZ'ın ise kendi özelinde Sugex yazılımını kullandığı,
- İç tesisat poliçelerinin yapılmasının EPDK tarafından zorunlu tutulduğu, bu işlemin söz konusu yazılıma entegre edildiği, sistemden poliçe yaptırmanın firmalara kolaylık sağladığı ve bu poliçelerin sistem üzerinden EPDK'nın istediği şekilde yapılmasıyla iç tesisat firmaları ve bu poliçeleri kontrol yükümlülüğü bulunan dağıtım firmaları için güvence teşkil ettiği,
- Bununla birlikte firmaların kendi poliçelerini arzu ettikleri şirket ve acentelerden alabileceği, bu noktada ESGAZ'ın KA'dan poliçe yaptırılması için bir yönlendirmede bulunmadığı, isteyen tüm firmaların iç tesisat poliçesi

düzenleyen tüm sigorta şirketlerinin Eskişehir'deki tüm yetkili acentelerinden poliçe yaptırabilecekleri, ESGAZ'ın EPDK'nın şartlarına uygun olan tüm poliçeleri acente vs. ayırt etmeden kabul ettiği,

- Gerek ESGAZ'ın gerekse KA'nın şikayete konu primler ölçeğine göre daha büyük işleri ve sorumlulukları olduğu, sistemin haksız rekabet yaratmak üzere değil esasen süreçleri manuel operasyonlardan kurtararak kolaylaştırmayı amaçlamak üzere kurulduğu,
- Kendilerinin bilgisi dahilinde iç tesisat poliçesi düzenleyen sigorta şirketlerinin Axa Sigorta, Ankara Sigorta, HDI Sigorta, Sompo Japan, Güneş Sigorta ve Ray Sigorta A.Ş. (RAY Sigorta) olduğu, bu sigorta şirketlerinin fiyatlarının aynı olmadığı ve sigorta şirketleri ve acenteler arasında rekabetin devam ettiği, KA'nın Suges yazılımı entegrasyonunun Sompo Japan ile sağlandığı ve iç tesisat poliçe primlerinin (.....) TL olduğu, diğer sigorta şirketlerinin primlerinin ise (.....) TL ile (.....) TL arasında değiştiği, fiyat farklılığının kurulan sistem tarafından sağlanan kolaylıklardan kaynaklandığı,
- İç tesisat poliçelerinin adet olarak fazla olsa da düşük primli olması sebebiyle çoğu acentenin ilgisini çekmediği, Eskişehir'deki yaklaşık 167 acenteden bazılarının iç tesisat poliçesi düzenlemeyi tercih ettiği ve bu acentelerin poliçelerinin de ESGAZ'ca kabul gördüğü, 2018 yılında yaklaşık 5.000 poliçenin farklı acente ve sigorta şirketlerinden düzenlendiği ve ESGAZ tarafından kabul edildiği

ifade edilmiştir.

I.5. Değerlendirme

I.5.1. Hakim Durum Değerlendirmesi

- (48) Mevcut önaraştırmanın konusunu özetle, ESGAZ'ın, doğalgaz tesisatı sigortası işlemlerini kendi bünyesindeki KA sigorta acentesine yönlendirmek ve KA'dan sigorta yapmayan iç tesisat firmalarının işlemlerini zorlaştırmak suretiyle doğal gaz iç tesisatlarının sigortalanması pazarında faaliyet gösteren diğer acenteleri dışladığı iddiası oluşturmaktadır. Daha önce de değinildiği üzere, doğalgazla ilgili iç tesisat ve servis hatları yapım ve hizmet faaliyetlerini sürdürecektir gerçek veya tüzel kişiler; EPDK, EPDK tarafından yetkilendirilen resmi veya özel şirketler ya da o bölgedeki dağıtım şirketince sertifikalandırılmakta ve daha önce doğalgaz hizmeti almayan bir binaya, tesise bu hizmetin sağlanmasında öncelikle bahse konu sertifika sahibi firmalar ile doğalgaz kullanıcısı arasında, yapılacak işin kapsamını ve koşullarını belirleyen bir sözleşme imzalanmaktadır. Sonrasında sertifika sahibi firmalarca iç tesisat ve/veya dönüşüm projesi hazırlanmakta ve bu proje belli kriterlere uygunluğunun denetlenmesi üzere iç tesisat firması tarafından dağıtım şirketine sunulmaktadır. Projenin dağıtım firması tarafından kriterlere uygunluğunun kabulü ardından ise, iç tesisat firmasının tesisat yapımına başlamadan önce, kullanıcı ile iç tesisat yapımına ilişkin sözleşmesi kapsamındaki tüm yükümlülüklerini sigortalatması ve söz konusu sigorta poliçesini dağıtım şirketine iletmesi gerekmektedir. Söz konusu sigorta sektörde doğal gaz iç tesisat sigortası olarak anılmaktadır. Dosya konusu başvurunun odağında da anılan sigorta türü yer almakta olup, başvurunun konusu özetle yukarıda da ifade edildiği üzere ESGAZ'ın iç tesisat firmalarını kendi bünyesindeki KA acentesine yönlendirmek suretiyle diğer sigorta acentelerini dışladığı ve bu şekilde hâkim durumunu kötüye kullandığı iddiasıdır.

- (49) Hâkim durumun kötüye kullanılması 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinde düzenlenmekte ve anılan maddenin (d) bendinde *"belirli bir piyasadaki hâkimiyetin yaratmış olduğu finansal, teknolojik ve ticari avantajlardan yararlanarak başka bir mal veya hizmet piyasasındaki rekabet koşullarını bozmayı amaçlayan eylemler"* kötüye kullanma halleri arasında sayılmaktadır. Bu bağlamda tespit edilmesi gereken iki husus ESGAZ'ın önaraştırma konusuyla ilişkili pazarlarda hâkim durumda olup olmadığı ve eğer hâkim durumda ise hâkim durumunu kötüye kullanıp kullanmadığıdır. Diğer yandan söz konusu incelemenin öncelikle ESGAZ'ın davranışının bir kötüye kullanma hali teşkil edip etmediğinden başlanarak da gerçekleştirilmesi mümkündür.
- (50) 4646 sayılı Kanun'un 4. maddesinde doğalgaz piyasası faaliyetleri ithalat, üretim, iletim, doğal gazın depolanması, toptan satış, doğal gazın ihracı, sıkıştırılmış doğal gaz dağıtımı ve iletimi ve doğal gazın şehir içi dağıtımı olarak sayılmakta olup, başvuruya ilişkin faaliyet doğal gazın şehir içi dağıtımıdır. 4646 sayılı Kanun'un 4. maddesinin doğal gazın şehir içi dağıtımını düzenleyen g) bendinde, şehir içi doğal gaz dağıtım hizmetinin verilmesine yönelik Kurumun (EPDK) belli bir şehir için açacağı ihalenin Resmi Gazete'de ilan edileceği, şirketlerin ihale kapsamında vereceği tekliflerin değerlendirilmesinden sonra ihaleyi kazanan şirkete mahalli doğal gaz dağıtım şebekesinin mülkiyeti ile beraber, şehrin gelişmişlik düzeyi, tüketim kapasitesi ve kullanıcı sayısı gibi hususlar dikkate alınarak Kurum tarafından belirlenecek lisans süresi için dağıtım lisansı verileceği ve anılan şirketin o şehirde dağıtım faaliyetini gerçekleştirmeye yetkili dağıtım şirketi unvanını alacağı belirtilmektedir. Bu çerçevede doğal gaz dağıtımını doğal monopol niteliği taşımakta olup, ihaleyi kazanan şirket de ilgili şehirde bu faaliyeti verme yetkisine sahip tek teşebbüs olduğundan doğal olarak hakim duruma gelmektedir. Bir başka deyişle ESGAZ da Eskişehir'de şehir içi doğal gaz dağıtımıyla yetkilendirilmiş teşebbüs olması itibarıyla Eskişehir olarak tanımlanmış ilgili coğrafi pazarda, doğal gaz dağıtım pazarı olarak tanımlanmış ilgili ürün pazarında hâkim durumdadır. Nitekim bu husus 09.08.2012 tarih ve 12-41/1171-384 sayılı Kurul kararında da şu şekilde ifade edilmiştir: *"ESGAZ, anılan bölgede doğal gaz dağıtım pazarında hâkim durumdadır ve söz konusu şebeke faaliyeti bakımından kendisine rakip başka bir hizmet sağlayıcısı bulunmamaktadır."*
- (51) ESGAZ'ın doğal gaz dağıtım pazarında hâkim durumda olduğunun tespitinin ardından üzerinde durulması gereken husus, bu teşebbüsün doğal gaz dağıtım pazarındaki hâkim durumunu söz konusu pazarda ya da bu pazarla ilişkili bir pazarda kötüye kullanıp kullanmadığının tespitidir. Önaraştırma konusu bakımından değerlendirildiğinde, kötüye kullanma iddiasının doğal gaz dağıtım pazarından ziyade, yeni bir kullanıcının doğal gaz dağıtım ağına bağlanması sürecinde iç tesisat işlemleri sırasındaki sigorta işlemlerinde ortaya çıktığı görülmektedir.
- (52) Bu noktada belirtmek gerekir ki, rekabet hukuku uygulamalarında hâkim durumun kötüye kullanılmasından söz edebilmek için, hâkim durum, ihlal ve ihlalin etkilerinin aynı pazarda olması gibi bir zorunluluk bulunmamaktadır. Söz konusu etkiler, teşebbüsün hâkim durumda olduğu pazarda ortaya çıkabileceği gibi bu pazar ile ilişkili başka bir pazarda da ortaya çıkabilmektedir. Nitekim 4054 sayılı Kanun'un yukarıda yer verilen 6. maddesinin (d) bendi de bu duruma işaret etmektedir.
- (53) Doğal gaz dağıtım pazarında hâkim durumda olduğu tespitine ulaşılan ESGAZ'ın, önaraştırma konusu bakımından doğal gaz dağıtım pazarı ile ilişkili pazar niteliğinde olan doğal gaz iç tesisatlarının sigortalması pazarına etki eden davranışlarının bir

kötüye kullanma hali oluşturup oluşturmadığı ortaya konmalıdır. Bu iki pazar arasındaki ilişkiyi ortaya çıkaran husus ise iç tesisat projelerinin onaylanması, denetlenmesi, sigorta vb. gibi evrak ve süreçlerin kontrolü aşamalarının ilgili mevzuat kapsamında yine ESGAZ uhdesinde oluşudur.

I.5.2. Yerinde İnceleme Belgeleri ve İç Tesisat Firmaları ile Yapılan Görüşmelere Yönelik Değerlendirme

- (54) Bu kapsamda öncelikle yerinde incelemelerde elde edilen belgeler bir bütün olarak değerlendirildiğinde, ESGAZ'ın özellikle 2018 yılının Ağustos ayından itibaren kendisiyle aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan KA'nın sigorta faaliyetlerine destek olmak için, Eskişehir'de iç tesisat firmalarının KA'dan iç tesisat sigortası yaptırmasını amaçlayan görüşmeleri sıklaştırdığı anlaşılmaktadır. Bu noktada ortaya konulması gereken husus söz konusu durumun bir pazarlama faaliyetinin ötesine geçerek, iç tesisat firmalarının proje onay, vb. işlemlerinin zorlaştırılması ya da bu firmaların KA'dan sigorta yaptırmaya zorlanması suretiyle bir kötüye kullanma hali alıp almadığıdır. Konu hakkında görüşülen iç tesisat firmaları yetkililerinin bir kısmı ESGAZ'ın kendileriyle sigortalarını KA'dan yaptırmaları konusunda iletişime geçtiğini, ancak herhangi bir zorlama ya da işlemlerinin zorlaştırılması şeklindeki davranışlarla karşılaşmadıklarını belirtmiştir. Öte yandan, iç tesisat firmalarının bir kısmının yetkilileri doğrudan kendilerine bu yönde bir zorlama olmamakla beraber, nihayetinde projeleri onaylayan teşebbüs konumunda olması itibarıyla ESGAZ ile onay sürecinde yaşanacak olası bir sorundan kaçınmak adına sigortalarını KA'dan yaptırmaya başladıklarını ifade etmiştir. Ayrıca, bazı teşebbüsler kendilerinin herhangi bir sorun yaşamadıklarını belirtmekle beraber, bazı firmaların proje onay süreçlerinde gecikmeler yaşadığı gibi duyularının olduğunu belirtmiştir. Görüşülen 12 iç tesisat firmasından ikisi ise ((.....)) diğer firmaların aksine KA'dan sigorta yaptırılması konusunda ESGAZ tarafından alenen zorlandıklarını, aksi takdirde süreçlerde sorun yaşayabilecekleri konusunun dile getirildiğini ya da süreçlerde sıkıntı yaşadıklarını belirtmişlerdir. İç tesisat firmaları ile yapılan görüşmeler bir bütün olarak değerlendirildiğinde her ne kadar bazı firmalar tarafından doğrudan bir zorlama olmadığı belirtilmişse de, teşebbüslerin ikisinin zorlamanın gerçekleştiğine, diğer bir bölümünün ise KA'ya geçmedikleri takdirde süreçte sorun yaşamaktan çekindiklerine yönelik beyanları dikkate alındığında, ESGAZ'ın davranışının nihai etkisinin - ESGAZ'ın proje onay sürecindeki konumunun da bir sonucu olarak - iç tesisat firmalarının KA'ya yönelmesi ve diğer sigorta acentelerinin anılan pazardan dışlanması yönünde olması ihtimalinin bulunduğu anlaşılmaktadır.
- (55) Diğer yandan ESGAZ'da yapılan incelemede elde edilen birtakım belgelerde, ESGAZ'ın iç tesisat firmalarına yönelik görüşmelerinin pazarlama faaliyetinin ötesine geçmiş olabileceğine ilişkin ifadelerin bulunduğu görülmektedir. Örneğin, ESGAZ Genel Müdür Yardımcısı (.....) ile ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....) arasındaki 10.08.2018 tarihli e-posta yazışmalarında geçen (.....)'in *"Bu neya sen hallet. Rica edildi ne demek. Sen hepsiyle pztisi görüş"* ifadesine karşılık (.....)'in *"Rica edildi diye yazdığına bakmayın hepsine söyleyip aba altından sopa göstermiş. Ptesi'den itibaren izleyelim, KA sigortaya geçmeyenleri ben tekrardan çağırayım. Şimdi hepsini tekrar çağırarak uygun düşmez. Seve seve yaptırmak lazım, fazla zorlama ters teper"* şeklindeki cevabı KA'ya geçmeyen iç tesisat firmalarına yönelik birtakım zorlukların çıkarılmış olabileceğine işaret etmektedir. Yine 06.11.2018 tarihinde ESGAZ Makine Mühendisi (.....)'dan ESGAZ Elektronik Sistemler Müdürü (.....)'a gönderilen e-posta ekinde yer alan iç tesisat firmaları ile yapılan görüşmelere ilişkin tabloda, (.....) firmasıyla yapılan görüşmeye yönelik olarak, *"Şirket sahibi*

Makine Mühendisleri Odası başkanı olduğu için konu hakkında konuşma yapılmadı” ifadesinin bulunması adı geçen kişinin KA’ya yönlendirilmediğini göstermekte olup, ESGAZ’ın konuyla ilgili farklı yaklaşımları olduğu anlaşılmaktadır.

- (56) KA’da yapılan yerinde incelemede ise (.....)’dan (.....)’a gönderilen 06.08.2018 tarihli e-postadaki;

[...]

“Daha fazla gecikmeden bu işi eski haline getirmeliyiz. Buradaki asıl konu, taviz vermemek, herkesin etki alanımızda kalması.

[...]

2. Esgaz ve İzmirgaz’dan destek isteyerek, firmaların bize dönmelerini rica edelim. Kolunu bükemediklerimiz olacaktır, o firmaları da diğer firmaları bize karşı ayaklanmamaları için ikna edelim. Örnek olarak İzmir’de (.....) adet kümelenmiş. Bu (.....) linin lideri kimse onu ikna ettiriniz. Esgaz’da da aynı gruplaşma olacaktır. Eğer mümkünse, hepsini topluca çağırıp, mesaj verdirelim.”

ifadesinde geçen “taviz vermemek”, “kolunu bükemediklerimiz”, “Eğer mümkünse, hepsini topluca çağırıp mesaj verdirelim” gibi bazı ifadeler de bazı davranışların pazarlama faaliyetinin ötesine geçme ihtimali bulunduğu işaret eder niteliktedir.

- (57) KA’da yapılan yerinde incelemede elde edilen (.....) tarafından Kolin İcra Kurulu Üyesi (.....), KA Genel Müdürü (.....) ile KA Koordinatörü (.....)’a gönderilen 03.08.2018 tarihli e-postada ise iç tesisat firmalarının sigorta işlemleri ile ilgili ESGAZ ve bir diğer Kolin Grubu şirketi olan İzmir Doğalgaz Dağıtım A.Ş. (İZMİRGAZ) bünyesindeki çalışan-çalışmayan firma sayıları ve sigorta prim tutarı karşılaştırmalarına yer verilmekte olup, anılan maildeki “İzmir Gaz ın başka şirket poliçesi kabul ettiğini anladıklarında tercih değiştirebiliyorlar” ifadesi ile “Eskişehir Gaz ın başka şirket poliçesi kabul ettiğini anladıklarında tercih değiştirdiklerini iletmektedirler.” ve “Eskişehir de verilecek ESGAZ desteği ile çalışmayan tesisat firmalarının sayısının düşeceği kesindir. Firmalar deneme yanılma ilerlemektedirler. Firma ziyaretlerinde ESGAZ dan kabul görürse yön değiştirebiliyorlar” ifadeleri iç tesisat firmalarının başka sigorta acentelerinden sigorta yaptırabilecekleri konusunda tam bilgiye sahip olmadıklarını gösterdiği gibi bu durumun esnek tutulması durumunda da başka sigorta acentelerine kaymalar olabileceğine vurgu yapar niteliktedir. Anılan e-postalar ayrıca iç tesisat firmalarının bazılarının KA’nın iç tesisat sigorta primini pahalı bulmaları nedeniyle de diğer sigorta acentelerini tercih ettiklerini göstermektedir.

- (58) Öte yandan gerek ESGAZ’da gerek KA’da yapılan incelemelerde elde edilen belgelerden önaraştırma konusuna ilişkin şikayetlerin TOBB’a da ulaştığı ve TOBB tarafından da incelemeye alındığı anlaşılmıştır. Nitekim KA Eskişehir Şube Müdürü (.....) tarafından KA Satış Müdürü (.....) ve KA Koordinatörü (.....)’a gönderilen 21.01.2019 tarihli e-postada Eskişehir Ticaret Odasından bir yetkili ile TOBB Müfettişi (.....)’in şubeye geldiği, TOBB’a yüksek fiyatlı poliçe kesilmesi ve poliçe KA’dan kesilmez ise ESGAZ tarafından kabul görmeyeceği yönünde bir şikayetin geldiğini belirttiği, buna cevaben kendisinin isteyen firmaların dışarıdan yaptırdıkları poliçeyi de sisteme ekleyebileceğini ifade ettiği dile getirilmektedir. Belgelerin incelenmesinden TOBB’un konuyu incelemeye aldığı ve KA Eskişehir Şube Müdürü (.....) ile yapılan görüşmenin ardından KA’nın ayrıca savunmasını talep ettiği anlaşılmaktadır. Nitekim yapılan yerinde incelemede elde edilen KA’nın konuya ilişkin 07.02.2019 tarihli savunmasında özetle, iç tesisat firmalarının projelerini ESGAZ’a ulaştırmalarını ve ilgili sürecin yönetimini sağlayan Sugés yazılımının esas olarak

süreci kolaylaştırmak üzere geliştirilmiş bir yazılım olduğu, anılan yazılım ile KA'nın acenteliğini yaptığı sigorta şirket(ler)inden direk iç tesisat sigortası yapılabildiği gibi, dileyen iç tesisat firmalarının kendi tercih ettikleri sigorta acentesinden bu poliçeyi düzenlettirebileceği ve süreci manuel olarak da yönetebileceği, bu konuda herhangi bir engelin bulunmadığı, prim tutarları arasındaki farklılıkların ise kayda değer olmadığı ve bu farkların serbest piyasanın bir gereği olduğu, ayrıca söz konusu sigorta türünün adette çok fazla ve primde çok düşük olmaları sebebiyle birçok acentenin ilgisini çekmediği, 2018 yılında yaklaşık 5000 adet poliçenin farklı acente ve sigorta şirketlerinden düzenlendiği ve ESGAZ tarafından kabul edildiği ifade edilmiştir.

- (59) Önaraştırma konusu bakımından dikkati çeken bu belgeler haricinde, yerinde incelemelerde elde edilen belgelerden; ESGAZ'ın yoğun bir şekilde iç tesisat firmaları ile iletişime geçerek, firmaları KA'dan sigorta yaptırmaya yönlendirmeye çalıştığı anlaşılmıştır. Ayrıca KA'dan iç tesisat sigortası yaptıran ve yaptırmayan firmalara ilişkin proje sayısı, KA'dan sigorta yaptırmaya düzeyi vb. istatistiklerin haftalık baza kadar indirgenebilen düzeyde ESGAZ ve KA tarafından yakından takip edildiği görülmektedir. Nitekim e-postalardan bir kısmı söz konusu yakın takip sonucunda aylık bazdaki projelerin %90'lara ulaşan oranda sigortasının KA tarafından yapılmaya başlandığına işaret etmektedir. Aşağıdaki tablolarda 2016-2019 yılları için yıllık bazda ve ayrıca 2018 Ocak-2019 Şubat dönemi için aylık bazda poliçelerin KA ve diğer acenteler arasında dağılımına yer verilmektedir:

Tablo-2: Yıllara Göre Sigorta Dağılımı ve Oranları²

Yıllar	Toplam Proje Sayısı	KA SİGORTA'dan Yapılan Proje Sayısı	KA SİGORTA Oranı (%)	Diğer Acentelerden Yapılan Proje Sayısı	Diğer Acenteler Oranı (%)
2016	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
2017	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
2019 (Ocak-Şubat)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Kaynak: Cevabi Yazı					

Tablo-3: 2018-2019 Yılları Aylara Göre Sigorta Dağılımı ve Oranları³

Yıllar	Toplam Proje Sayısı	KA SİGORTA'dan Yapılan Proje Sayısı	KA SİGORTA Oranı (%)	Diğer Acentelerden Yapılan Proje Sayısı	Diğer Acenteler Oranı (%)
Ocak 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Şubat 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Mart 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Nisan 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Mayıs 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Haziran 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Temmuz 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Ağustos 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

² Tablodaki verilere elden teslim edilen projeler dahil değildir. Diğer yandan elden teslim edilen proje sayıları; 2016 yılı için (.....), 2017 yılı için (.....), 2018 yılı için (.....), 2019 yılı için (.....) adet olmak üzere son derece sınırlı olduğundan, hesaplama dahil edilmesi durumunda da oranları değiştirecek düzeyde değildir.

³ Tablodaki verilere elden teslim edilen projeler dahil değildir. Diğer yandan elden teslim edilen proje sayıları son derece sınırlı olduğundan hesaplama dahil edilmesi durumunda da oranları değiştirecek düzeyde değildir.

Eylül 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Ekim 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Kasım 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Aralık 2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Ocak 2019	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Şubat 2019	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Kaynak: Cevabi Yazı					

- (60) Tablodan 2016 yılında iç tesisat firmalarının %(.....)'sının KA'dan sigortasını yaptırdığı, 2017 ve 2018 yıllarında bu oranın yıllık bazda %(.....) civarına düştüğü görülmektedir. Bununla birlikte Tablo 3'teki aylık veriler incelendiğinde, yukarıdaki belgelerden de tespit edildiği üzere 2018 Ağustos ayından itibaren ESGAZ tarafından yürütülen çalışmaların olumlu sonuç verdiği ve bunun sonucunda KA'dan sigorta yaptırma oranının aylık bazda tekrar %(.....)'lara ulaştığı gözlenmektedir.
- (61) Sonuç olarak bu noktaya kadar olan tüm bulgular değerlendirildiğinde, ESGAZ'ın iç tesisat firmalarını KA'ya yönlendirmeye yönelik davranışlarının pazarlama davranışının ötesine geçmiş olabileceğine ilişkin bulgular mevcut olup, özellikle de proje onay sürecindeki konumu göz önünde bulundurulduğunda, ESGAZ'ın söz konusu davranışının potansiyel ve fiili olarak diğer sigorta acentelerinin dışlanması sonucunu yaratma ihtimalinin bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, yukarıda yerinde incelemelerde elde edilen bazı belgelerdeki ifadeler de göz önünde bulundurulduğunda, ESGAZ'ın iç tesisat firmalarını grup firması KA'ya yönlendirmeye yönelik davranışlarının, 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında bir kötüye kullanma ve dolayısıyla ihlal olarak nitelendirilebileceği değerlendirilmektedir.

I.5.3. Öneri Konusu Pazara Yönelik Değerlendirme ve İstatistikler

- (62) Değerlendirmede üzerinde durulmasında fayda görülen diğer bir husus ise doğal gaz iç tesisatı sigortacılığı pazarına ilişkin niceliksel değerlerdir. Yerinde incelemede elde edilen poliçelerin incelenmesinden KA'nın mevcut durumda doğal gaz iç tesisat sigortaları için uyguladığı prim tutarının (.....) TL olduğu görülmüştür. Öte yandan KA'nın TOBB'a yazdığı savunma yazısında yer verildiği üzere, piyasada aynı sigortayı RAY Sigorta (.....) TL, Axa Sigorta (.....) TL, Ankara Sigorta (.....) TL ve Güneş Sigorta (.....) TL prim ile yapmaktadır. Görüldüğü üzere doğal gaz iç tesisatı sigortası, diğer sigorta türleriyle ve primleriyle karşılaştırıldığında oldukça düşük maliyetli bir sigorta çeşididir. Diğer yandan söz konusu sigorta daha önce de belirtildiği üzere yalnızca doğal gaz iç tesisatının yapımı öncesinde bir yıl süreli olarak bir kereliğine yapılan bir sigorta türü olup, anılan sigortanın talep tarafını yeni yapılan iç tesisatlar oluşturmaktadır.
- (63) Dosya mevcudu bilgilere göre, Eskişehir'de 2016 yılında (.....), 2017 yılında (.....), 2018 yılında (.....) ve 2019'un ilk iki ayında (.....) doğalgaz iç tesisatı projelendirmiş ve ESGAZ tarafından onaylanmıştır. Söz konusu proje sayıları yukarıda yer alan prim tutarları ile birlikte değerlendirildiğinde, Eskişehir'deki iç tesisat sigortacılığı pazarının parasal büyüklüğünün kabaca yıllık 200.000 TL - 300.000 TL aralığında olduğu anlaşılmaktadır. Diğer yandan konu acenteler düzeyinde ele alındığında ise, şikâyetçi ile yapılan görüşmede acentelerin söz konusu sigortadan elde ettiği komisyon tutarının toplam primin beşte biri civarında olduğu ifade edilmiştir. Dolayısıyla acentelerin elde edebileceği gelir bakımından söz konusu pazarın Eskişehir'de büyüklüğünün kabaca 40.000 TL ile 60.000 TL arasında olduğu anlaşılmaktadır. Görüldüğü üzere şikâyete konu pazar parasal büyüklük bakımından oldukça küçük bir pazardır. Öte yandan şikâyetçi ile yapılan görüşmede ayrıca, Eskişehir'de yaklaşık 205 civarında sigorta acentesinin yer aldığı ancak iç tesisat sigortacılığı

alanında hizmet veren üç acentenin bulunduğu belirtilmiştir⁴. Pazarın göreceli küçük bir pazar ve pazarda faaliyet gösteren acente sayısının sınırlı oluşu karşısında, şikâyetçi ile yapılan görüşmede ifade edildiği ve yerinde incelemede elde edilen bazı belgelerden de anlaşıldığı üzere konunun bir boyutunu, esasen, iç tesisat sigortacılığı pazarından ziyade söz konusu sigorta aracılığı ile oluşan çapraz satış olanaklarının oluşturduğu anlaşılmaktadır.

- (64) Öte yandan 11.03.2019 tarihinde talep edilmesi üzerine ESGAZ üst düzey yöneticileri ve temsilcisi ile Kurum adresinde bir görüşme gerçekleşmiş, yetkililerce söz konusu görüşmede ESGAZ'ın iç tesisat proje onay sürecindeki fiili hâkimiyetinin iç tesisat firmalarının proje onay sürelerini geciktirmek ve/veya projelerin reddi suretiyle KA'dan ve diğer acentelerden sigorta yaptıranlar arasında ayrımcı davranışlarla rekabeti sınırlayıcı şekilde kullanılmadığına ilişkin birtakım istatistikler sunulmuştur. Buna göre, KA poliçesiyle yapılan başvurular ve diğer acente poliçeleriyle yapılan başvurulara ilişkin ilk kayıt ve proje onay kontrol sürelerini içeren istatistiklere aşağıdaki tablolarda yıllık ve 2018 Temmuz-2019 Şubat dönemi için aylık bazda yer verilmiştir:

Tablo-4: Proje Onay/Kontrol Sürelerinin Karşılaştırılması

Dönem	İlk Kayıt Kontrol Süresi (Yıllık Ortalama - Gün)		Proje Onay Kontrol Süreleri (Yıllık Ortalama - Gün)	
	KA Sigorta Poliçesiyle Yapılan Başvurular	Diğer Acente Poliçeleriyle Yapılan Başvurular	KA Sigorta Poliçesiyle Yapılan Başvurular	Diğer Acente Poliçeleriyle Yapılan Başvurular
2016	1,32	1,31	1,75	1,52
2017	0,59	0,55	0,76	0,74
2018	0,52	0,51	0,66	0,77
2019 Ocak -Şubat	0,42	0,46	0,45	0,55

Kaynak: Ek Bilgi Yazısı

Tablo-5: Proje Onay/Kontrol Sürelerinin Karşılaştırılması (Aylık)

Dönem	İlk Kayıt Kontrol Süresi (Aylık Ortalama - Gün)		Proje Onay Kontrol Süreleri (Aylık Ortalama - Gün)	
	KA Sigorta Poliçesiyle Yapılan Başvurular	Diğer Acente Poliçeleriyle Yapılan Başvurular	KA Sigorta Poliçesiyle Yapılan Başvurular	Diğer Acente Poliçeleriyle Yapılan Başvurular
Temmuz 2018	0,61	0,61	0,67	0,62
Ağustos 2018	1,13	1,02	0,52	0,65
Eylül 2018	0,52	0,62	0,30	0,57
Ekim 2018	0,58	0,50	0,30	0,46
Kasım 2018	0,43	0,25	0,86	0,86
Aralık 2018	0,55	0,52	0,69	0,87
Ocak 2019	0,50	0,52	0,51	0,50
Şubat 2019	0,35	0,39	0,39	0,62

Kaynak: Ek Bilgi Yazısı

- (65) Tablo 4'te de görüldüğü üzere ESGAZ tarafından sunulan veriler çerçevesinde ilk kayıt kontrol ve proje onay kontrol ortalama sürelerinin birbirine yakınlığı dikkate alındığında, yıllar itibarıyla diğer acentelerden sigorta yaptıran iç tesisat firmalarının projelerinin geciktirildiği sonucuna varmak mümkün değildir. Öte yandan 2018 Temmuz-2019 Şubat dönemi ele alındığında ise, ilk kayıt açısından süreler her iki

⁴ Başvuru sahibi tarafından bu teşebbüslerden biri olarak belirtilen (.....) Sigorta ile yapılan görüşmede ise bu sayı iki teşebbüs olarak belirtilmiştir.

grup için yine benzer olup, proje onay sürelerinde KA poliçeli başvuruların daha düşük ortalama onay süresine sahip olduğu görülmekle birlikte, bu durumun her ay için düzenli olmadığı ve ayrıca ortalama süreler arasındaki farkın yarım günün altında olduğu görülmektedir.

- (66) Aşağıdaki tabloda ise KA ve diğer acente poliçeleriyle yapılan başvurular bakımından ilk kayıt ve proje onay safhalarındaki ret istatistikleri yer almaktadır:

Tablo-6: Proje Onay/Ret Karşılaştırılması

Dönem	İlk Kayıt Ret Oranları (Yıllık Ortalama %)		Proje Kontrol Ret Oranları (Yıllık Ortalama %)	
	KA Sigorta Poliçesiyle Yapılan Başvurular	Diğer Acente Poliçeleriyle Yapılan Başvurular	KA Sigorta Poliçesiyle Yapılan Başvurular	Diğer Acente Poliçeleriyle Yapılan Başvurular
2016	12.65	10.99	21.07	20.94
2017	11.51	12.01	20.89	20.73
2018	11.25	12.08	21.36	20.70
2019 Ocak -Şubat	7.15	12.08	18.39	33.33

Kaynak: Ek Bilgi Yazısı

Tablo-7: Proje Onay/Ret Karşılaştırılması (Aylık)

Dönem	İlk Kayıt Ret Oranları (Aylık Ortalama %)		Proje Kontrol Ret Oranları (Aylık Ortalama %)	
	KA Sigorta Poliçesiyle Yapılan Başvurular	Diğer Acente Poliçeleriyle Yapılan Başvurular	KA Sigorta Poliçesiyle Yapılan Başvurular	Diğer Acente Poliçeleriyle Yapılan Başvurular
Temmuz 2018	10,31	13,41	18,63	21,44
Ağustos 2018	8,75	10,16	21,03	22,46
Eylül 2018	12,68	9,84	19,67	23,36
Ekim 2018	15,15	13,29	23,32	24,86
Kasım 2018	11,26	9,79	21,84	28,67
Aralık 2018	7,96	15,60	23,17	40,37
Ocak 2019	6,91	11,49	18,83	41,38
Şubat 2019	7,38	14,49	17,96	23,19

Kaynak: Ek Bilgi Yazısı

- (67) Tablo 6'dan görüldüğü üzere, 2016-2017-2018 yılları bakımından değerlendirildiğinde ret oranlarının birbirine yakınlığı nedeniyle yıllar itibarıyla diğer acentelerden poliçe yaptıran iç tesisat firmalarının projelerinin reddedilmek suretiyle faaliyetlerinin zorlaştırıldığı sonucuna da varmak mümkün gözükmemektedir. Diğer yandan tabloda 2019 yılının ilk iki ayında diğer acentelerden poliçe yaptıranların ret oranlarındaki artış karşısında, ESGAZ'dan söz konusu hususa ilişkin bilgi istenmiş, bu durumun ilgili dönemde en çok proje başvurusu bulunan (.....) ve (.....) firmalarında yaşanan mühendis değişikliği sonucunda gönderilen çok sayıda hatalı proje çiziminden kaynaklandığı belirtilmiş, ayrıca söz konusu firmalardan alınan bu durumu özetleyen yazılar cevabi yazıya eklenmiştir. Aylık bazda da ulaşılan sonuçlar benzer olup, diğer acentelerden poliçe yaptıranların ilk kayıt ve proje onay esnasındaki retlerinin 2018 Aralık ayı ile birlikte 2019 yılının ilk iki ayında KA'dan poliçe yapanlara nazaran farklılaştığı görülmekte ve yukarıda açıklanan nedenin aylık bazdaki tablo için de geçerli olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo-8: 2019 İlk İki Ay KA Dışındaki Acentelerle Çalışan Firmaların Proje Onay/Ret Oranları (Aylık)

Firma	Ocak		Şubat		Toplam	
	Proje Sayısı	Ret Oranı (%)	Proje Sayısı	Ret Oranı (%)	Proje Sayısı	Ret Oranı (%)
(.....)	0	0,00	1	0	1	0,00
(.....)	0	0,00	1	100	1	100,00
(.....)	5	40,00	15	33,33	20	35,00
(.....)	10	10,00	11	9,09	21	9,52
(.....)	1	0,00	0	0,00	1	0,00
(.....)	0	0,00	1	0,00	1	0,00
(.....)	6	33,33	0	0,00	6	33,33
(.....)	9	33,33	9	11,11	18	22,22
(.....)	18	44,44	19	21,05	37	32,43
(.....)	1	0,00	0	0,00	1	0,00
(.....)	4	75,00	1	0,00	5	60,00
(.....)	0	0,00	1	0,00	1	0,00
(.....)	1	100,00	0	0,00	1	100,00
(.....)	30	46,67	10	40,00	40	45,00
(.....)	1	100,00	0	0,00	1	100,00
(.....)	1	100,00	0	0,00	1	100,00
Toplam	87	41,38	69	23,19	156	33,33

Kaynak: Ek Bilgi Yazısı

- (68) 11.03.2019 tarihli toplantıda ayrıca KA'nın; 2018 yılı Eskişehir ilindeki iç tesisat poliçesi üretiminin (.....) TL ile Eskişehir'deki tüm sigorta türlerindeki toplam poliçe üretiminin %(.....)'sini; Türkiye'de tüm sigorta türlerindeki toplam poliçe üretiminin %(.....)'sını oluşturduğu, KA'nın Türkiye sigortacılık pazarındaki toplam pazar payının %(.....) olduğu, KA'nın iç tesisat sigortası türünden elde ettiği kârın ise tüm kârının %(.....)'ini oluşturduğu belirtilmiştir. Bu çerçevede KA'nın doğalgaz iç tesisatı sigortası faaliyetlerinin gerek Eskişehir özelinde, gerek tüm poliçeleri içinde değer ve oran olarak düşük olduğu ayrıca KA'nın tüm sigorta pazarında da oldukça düşük bir paya sahip olduğu anlaşılmaktadır.

I.5.4. ESGAZ Tarafından Sistemde Yapılan Değişiklikler

- (69) Yukarıda yer verilen istatistiklerin haricinde ESGAZ tarafından Kuruma ulaştırılan ek bilgi ve belgelerde ayrıca projelerin kayda alınması, kontrolü, onayı gibi süreçlerin yönetilmesine ilişkin ESGAZ'ın bağlı bulunduğu grup bünyesindeki yazılım firması tarafından geliştirilen ve bünyesinde doğalgaz iç tesisatı sigortası sürecini de barındıran Sugés yazılımında yapılan bazı değişiklikler hakkında da bilgi sunulmuştur. Bu bağlamda Sugés sisteminde yapılan değişikliklerden biri sigortanın yapılması ile ilgili ekrandaki "Sigorta Yapılsın mı?" şeklindeki tercihin eski formattan farklı olarak "Hayır" seçeneği işaretlenmiş olarak gelmesi ve söz konusu iradenin sisteme proje girişi yapan iç tesisat firmasınınca belirlenmesi kabiliyetinin güçlendirilmesidir. Diğer bir değişiklik ise ilgili bölüme "EPDK Mevzuatı uyarınca, iç tesisat sigortası yapılması zorunludur. İç tesisat sigortasını sistem üzerinden veya dışarıdan yaptırabilirsiniz" ibaresinin konulmasıdır. ESGAZ temsilcisi ayrıca ilerleyen süreçte sigorta yapılmasına ilişkin sorunun mevzuattaki zorunlulukla karıştırılmaması için "Sigorta Tarafımızca Yapılsın mı?" formatına dönüştürüldüğü, böylece iç tesisat firması açısından ek farkındalık sağlandığını belirten yazıyı da Kuruma iletmiştir. ESGAZ tarafından Kuruma ulaştırılan ek bilgi ve belgelerde ayrıca sistemde yapılan bu değişikliklere ek olarak Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde tüm iç tesisat şirketlerine, iç tesisat sigorta poliçelerini diledikleri acenteden yapabileceklerine dair

bir yazı gönderebilecekleri belirtilerek, bunun yanı sıra Kurum tarafından gerek görülecek ilave olası çözümlerin de kendilerine iletilmesi talep edilmiştir.

I.6. Genel Değerlendirme

- (70) Yukarıda da yer verildiği üzere, önaraştırma sürecinde ESGAZ'ın iç tesisat firmalarını grup firması KA'ya yönlendirmeye yönelik davranışlarının kimi zaman pazarlama davranışının ötesine geçmiş olabileceğine ilişkin birtakım bulgular elde edilmiş, ayrıca bazı iç tesisat firmaları ile yapılan görüşmelerden de ESGAZ'ın davranışlarının proje onay sürecindeki konumu itibarıyla diğer sigorta acentelerini ilgili pazardan dışlama potansiyelini barındırabileceği anlaşılmıştır. Bu çerçevede elde edilen bulguların 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında bir kötüye kullanma ve dolayısıyla ihlal olarak değerlendirilme olasılığı bulunmakla birlikte, nihai değerlendirmede aşağıda belirtilen hususlar da göz önüne alınmıştır.
- (71) Danıştay ve geçmiş Kurul kararları göz önünde bulundurulduğunda, önaraştırma aşamasında ihlal oluşturması muhtemel olan tüm hususlar tespit edilmiş olmakla birlikte, ihlalin soruşturma açılmasını gerektirmeyecek ölçüde hafif olması ve/veya soruşturma açılmadan da ihlalin tüm etkileriyle ortadan kaldırılabileceği ya da ihlalin tüm etkileriyle sona erdirilmiş ve anti-rekabetçi zararın telafi edilmiş olması veya yapısal engeller ve yasal düzenlemeler nedeniyle rekabete tam olarak açılmamış pazarlarda ihlal oluşturabilecek davranışların saptanması halinde, Kurulun soruşturma açmaksızın diğer tedbirlere başvurma yetkisinin bulunduğu değerlendirilmektedir. Konuyla ilgili olarak Danıştay 13. Dairesinin 30.05.2014 tarihli ve E.2010/4818 sayılı *Burdur Dershaneler* kararında bu değerlendirmelere yer verilerek,

“önaraştırma aşamasında ihlal oluşturması muhtemel olan tüm hususlar davalı idare tarafından tespit edilmiş olup teşebbüs birliği kararının uygulanması zorunlu nitelikte olmayan, tavsiye niteliğinde bir karar olduğu ve kararda tespit edilen fiyatların maksimum fiyat niteliğini taşıdığı, kararın teşebbüsler tarafından uygulanmadığı ve piyasada fiyat rekabetinin devam ettiği, fiyat rekabetinin devam ettiği ortamda indirim oranlarındaki kısa süreli uygulamanın oransal bazda olması dolayısıyla fiyatlarda teklik sonucunu doğurmadığı ve uygulamanın kısa süreli olarak bazı dershaneler tarafından uygulandığı, Kurul tarafından fiyat birlikteliği öngören teşebbüs birliği Tüzük hükümlerinin 4054 sayılı Kanun'a aykırı olduğunun saptanarak ilgili hükümlerin kaldırılması yönünde görüş gönderilmesi kararı alındığı hususları birlikte değerlendirildiğinde, tüm ayrıntılarıyla ortaya konulan olayda, teşebbüs birliğince alınan kararın uygulanmadığı, yalnızca indirim oranlarına ilişkin maddenin bazı dershaneler tarafından kısa süreli uygulanarak sonrasında uygulamanın sona erdirildiği ve gerek teşebbüs davranışları gerek Rekabet Kurulu'nun müdahalesi ile anti-rekabetçi zararın ortadan kaldırıldığı anlaşıldığından, davacı şikâyetinin reddi ile ilgili teşebbüs birliği ve teşebbüslere 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin 3. fıkrası uyarınca görüş bildirilmesine ilişkin dava konusu Kurul kararında hukuka aykırılık saptanmamıştır.

sonucuna ulaşılmıştır⁵.

- (72) Görüldüğü üzere yukarıdaki Danıştay kararında, önaraştırma aşamasında ihlal olarak nitelendirilebilecek davranışların tespit edildiği, ancak söz konusu etkilerin sınırlı olduğu, ayrıca ihlalin ortadan kaldırılmasına yönelik gerek Kurum gerekse teşebbüs

⁵ 22.05.2018 tarih ve 18-15/282-140 sayılı *Karaman Oto Ekspertiz* kararında da aynı Danıştay kararına atıfta bulunulmakta olup, rekabeti kısıtlayıcı anlaşmanın kısa süre uygulanması ve ilgili coğrafi pazarın boyutunun sınırlı olması ile birlikte usul ekonomisi ilkelerine vurgu yapılarak bu aşamada soruşturma başlatılmasına ihtiyaç olmadığı ve 4054 sayılı Kanun'un 9/3. maddesinin uygulanmasının yeterli olacağı sonucuna ulaşılmıştır.

ya da teşebbüslerce önlem alınarak anti-rekabetçi etkilerin telafi edilebildiği durumlarda Kurulun soruşturma açmaksızın diğer yasal tedbirleri alabileceği belirtilmektedir⁶.

- (73) Konuya ilişkin Kurul kararları ve Danıştay kararında vurgulanan hususlar inceleme konusu dosya bakımından da geçerlilik arz etmektedir. Şöyle ki, öncelikle yukarıda ifade edildiği üzere, bu dosyada da anti-rekabetçi etkinin doğduğu pazar oldukça sınırlı bir pazardır. Diğer yandan önaraştırma sürecinde ESGAZ proje onay sürecini yönettiği Sugés yazılımını daha rekabetçi bir yapıya büründürmeye yönelik, iç tesisat firmalarının sistem aracılığıyla KA üzerinden sigorta yaptırmaya konusundaki seçim iradesini güçlendiren, iç tesisat firmalarının sistem dışından da poliçe düzenleyebileceğine ilişkin uyarıların sisteme konulmasını içeren birtakım değişikliklere gitmiş ve bu konuda Kurumu bilgilendirmiştir. ESGAZ ayrıca yukarıda anılan rekabet karşıtı etkilerin azalmasına hizmet edecek şekilde, Kurul tarafından gerekli görüldüğü takdirde, tüm iç tesisat firmalarına istedikleri acenteden poliçe yaptırabilecekleri konusunda bir bilgilendirme yazısı gönderebileceğini, ayrıca Kurum tarafından gerekli görülen ilave tedbirleri de uygulamaya hazır olduğunu belirtmiştir. Sonuç olarak yukarıda anılan Danıştay kararında da yer verildiği üzere, hakkında önaraştırma yapılan teşebbüsçe anti-rekabetçi etkilerin ortadan kaldırılmasına yönelik tedbirler alınmış ve alınmakta olup, bunun da nihai kararda göz önünde bulundurulmasında fayda görülen başka bir husus olduğu değerlendirilmektedir.
- (74) Bu noktada diğer acentelerin de Sugés sistemine dahil edilip edilmemesi sorusu akıllara gelmekle birlikte, öncelikle dosya konusu şikayetin acentelere anılan platformda yer verilmesi gerektiği iddiasından ziyade iç tesisat firmalarının çeşitli zorlama ve engellemelerle diğer acentelerden sigorta yaptırmaya engel olunması yönünde olduğu belirtilmelidir. Diğer yandan Sugés sistemine entegrasyon sürecinin diğer yazılım acenteleri ile söz konusu acentelerin acenteliğini yaptığı sigorta şirketleri arasında kapsamlı bir çalışmayı gerektirdiği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu konudaki diğer bir sorun alanı ise sisteme eklenecek acentelerin hangi kriterlere göre belirleneceği, örneğin sadece Eskişehir’de yer alan acentelerin mi yoksa tüm Türkiye’de yer alan acentelerin mi sisteme ekleneceği, bu bağlamda sisteme entegre edilecek acente sınırının nerede çizileceği konularıdır. Öte yandan Sugés sistemi, iç tesisat firmalarının halihazırda da başka acentelerden yapılan poliçeleri “pdf” formatında sisteme eklemesine izin vermekte, bu bağlamda diğer sigorta acentelerinin poliçelerinin sisteme eklenmesinin önünde bir engel bulunmamaktadır.
- (75) Açıklamalar çerçevesinde, diğer sigorta acentelerinin sisteme entegrasyonuna yönelik bir uygulamanın bu aşamada gerekli olmadığı değerlendirilmektedir. Benzer şekilde, iç tesisat firmasının sigortasını sistem üzerinden otomatik olarak yaptırıp yaptırmama konusunda seçim hakkı olsa dahi, rekabeti sınırlayıcı olabileceğinden

⁶ Diğer yandan benzer tespitlere, konusunu özetle Göz Hareketleri ile Duyarsızlaştırma ve Yeniden İşleme (EMDR) Araştırma, Geliştirme ve Uygulama Derneği'nin aldığı dışlayıcı nitelikteki teşebbüs birliği kararlarıyla Çözüm Odaklı Psikolojik Danışmanlık Hizmetleri Ltd. Şti.'nin EMDR eğitimi pazarındaki faaliyetlerini zorlaştırdığı ve böylece hâkim duruma gelen Davranış Bilgi Eğitim Araştırma ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Ltd. Şti.'nin hâkim durumunu bağlama uygulamaları aracılığıyla kötüye kullandığı iddiasının oluşturduğu Rekabet Kurulunun 18.05.2016 tarih ve 16-17/284-127 sayılı kararındaki görüş bildirme işleminin kaldırılması istemli açılan davaya yönelik Ankara 3. İdare Mahkemesinin 26.12.2018 tarihinde aldığı 2017/2958 E. ve 2018/2591 sayılı kararda da yer verilmiştir. Diğer yandan anılan Kurul kararında da, EMDR eğitimi piyasasının psikoterapi yöntemleri içerisinde ölçek olarak küçük bir piyasa olması soruşturma açılmasına gerek olmadığından gerekçelerinden biri olarak belirtilmekte olup, anılan kararda 4054 sayılı Kanun'un 9/3. maddesinin uygulanması uygun görülmüştür.

bahisle, otomasyon içeren mezkur yazılımın uygulamaya konulmaması yönündeki bir görüşün de aşırı müdahaleci bir yaklaşım olacağı, zira söz konusu sistemin sağladığı otomasyon ile tüketici konumundaki iç tesisat firmaları açısından süreci kolaylaştırdığı, bu bağlamda ekonomik ve teknik bir gelişme niteliğinde olduğu değerlendirilmektedir. Nitekim Sugés sisteminin iç tesisat firmaları tarafından süreci kolaylaştıran ve hızlandıran bir uygulama olduğu yerinde incelemelerde elde edilen bazı belgelerde yer aldığı gibi, iç tesisat firmaları ile yapılan görüşmelerin bir kısmında da ((.....) ve (.....)) ifade edilmiştir.

- (76) Ek olarak daha önce de vurgulandığı üzere ESGAZ'ın iç tesisat firmalarını grup firması KA'ya yönlendirme davranışının ihlal potansiyelini artıran başlıca etkenlerden birinin, iç tesisat projelerinin kontrolü ve onay sürecini o bölgedeki dağıtım firmasına veren düzenleme ve mevzuat olduğu dikkate alındığında, sigorta süreci gibi dağıtım faaliyetinin doğrudan bir parçası olmayan, ancak dağıtım faaliyetiyle ilişkili alanlarda, dağıtım firmalarının personeli vb. aracılığıyla doğrudan faaliyet göstermemesinin süreçlerin rekabetçi işleyişinin sağlanması bakımından önemli olduğuna ve dağıtım firmalarının kendileriyle aynı ekonomik bütünlük içinde yer alan sigorta şirketlerinin faaliyetlerine dahlinin denetlenmesine yönelik olarak EPDK'ya görüş gönderilmesinin de yerinde olacağı değerlendirilmektedir.
- (77) Sonuç olarak yukarıda yer alan değerlendirmeler çerçevesinde özetle, doğal gaz iç tesisatlarının sigortalanması pazarında faaliyet gösteren acentelerin söz konusu pazardaki faaliyetlerinin tüm faaliyetleri içerisinde sınırlı bir yere sahip olması, söz konusu pazarın tüm sigortacılık pazarındaki payının da sınırlı olması dolayısıyla, önaraştırma konusu davranışın sigortacılık pazarındaki olası rekabet karşıtı etkisinin de sınırlı oluşu ve bu hususlara ilaveten ilgili Danıştay kararında da vurgulandığı üzere, ESGAZ tarafından söz konusu davranışın rekabet karşıtı olabilecek etkisinin ortadan kaldırılmasına yönelik adımlar atılması ve ilave adımların atılmasına da hazır olduğunun belirtilmesinden hareketle, işbu aşamada ESGAZ hakkında soruşturma açılmasına gerek olmadığı, bununla birlikte ESGAZ'ın yukarıda rekabeti kısıtlayıcı nitelikte olabileceği belirtilen davranışlardan kaçınması gerektiği, bu çerçevede tüm iç tesisat şirketlerine iç tesisat sigorta poliçelerini diledikleri acenteden yaptırabileceklerine dair bir yazı göndermesinin uygun olacağı ve bu tür davranışların devamının soruşturma açılmasına sebebiyet verebilecek nitelikte olduğu konusunda 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca bilgilendirilmesinin ve ayrıca EPDK'ya da yukarıda yer verildiği yönüyle konuya ilişkin görüş gönderilmesinin yerinde olacağı kanaatine varılmıştır.

J. SONUÇ

- (78) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre,
- Dosya konusu iddialara yönelik olarak 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca bu aşamada soruşturma açılmasına gerek olmadığına,
 - Bununla birlikte, elde edilen bulgu ve emareler dikkate alınarak, rekabeti kısıtlayıcı nitelikte olabilecek her türlü davranıştan kaçınması, bu çerçevede tüm iç tesisat şirketlerine iç tesisat sigorta poliçelerini diledikleri acenteden yaptırabileceklerine dair bir yazı göndermesi gerektiği, aksi takdirde hakkında işlem başlatılacağı yönünde 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca ESGAZ Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Tic. ve Taah. A.Ş.'ye görüş gönderilmesi için Başkanlığın görevlendirilmesine,

- Ayrıca Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna, sigorta süreci gibi dağıtım faaliyetinin doğrudan bir parçası olmayan ancak dağıtım faaliyetiyle ilişkili olan alanlarda dağıtım firmalarının personeli, vb. aracılığıyla doğrudan faaliyet göstermemesinin süreçlerin rekabetçi işleyişinin sağlanması bakımından önemli olduğu, bu bağlamda dağıtım firmalarının kendileriyle aynı ekonomik bütünlük içinde yer alan sigorta Şirketlerinin faaliyetlerine dahilinin denetlenmesine yönelik görüş gönderilmesi konusunda Başkanlığın görevlendirilmesine,

gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere, OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.