

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2016-1-65 (Soruşturma)
Karar Sayısı : 18-27/461-224
Karar Tarihi : 08.08.2018

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 : Remzi Özge ARITÜRK, Zeynep ŞENGÖREN ÖZCAN, Başak
TEKÇAM, Hakan EREK, Abdullah ATEŞ, Zekeriya TURAN,
Bilge YILMAZ, Öykü SARIASLAN

C. BAŞVURUDA

BULUNANLAR : - İpragaz A.Ş.
19 Mayıs Cad. Nova Baran Plaza No: 4 Kat: 13-17 34360
Şişli/İstanbul
- Elektrik Perakende Satıcıları Derneği
19 Mayıs Caddesi Nova Baran Plaza No:4 Kat:15
Şişli/İstanbul

D. HAKKINDA SORUŞTURMA

YAPILANLAR :- Enerjisa Enerji A.Ş.
- İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş.
- Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.
- Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş.
- Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende
Satış A.Ş.
- Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş.
- Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.
Temsilcisi: Av. Şahin ARDIYOK
Büyükdere Cad. Bahar Sok. No:13 River Plaza Kat 11-
12 Levent, Şişli, 34394, İSTANBUL

(1) **E. DOSYA KONUSU:** Enerjisa Enerji A.Ş., İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş., Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş., Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş., Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.'nin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettikleri iddiası.

(2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Rekabet Kurumu (Kurum) kayıtlarına İpragaz A.Ş. tarafından 29.08.2016 tarih, 5196 sayı ve Elektrik Perakende Satıcıları Derneği (EPSD) tarafından 20.10.2016 tarih, 6163 sayı ile intikal ettirilen başvurularda Türkiye'deki elektrik dağıtım bölgelerinde faaliyet gösteren elektrik dağıtım ve görevli tedarik şirketlerince (GTŞ) gerçekleştirilen rekabeti engelleyici ortak davranış tiplerine ve sadece belli bölgelerde gözlemlenen spesifik davranışlara ayrı ayrı yer verilmiştir. Anılan şikayet başvurularında Toroslar elektrik dağıtım bölgesine ilişkin olarak özetle;

- (.....) portföyünde bulunan (.....) isimli abonenin tüketim itirazı nedeniyle Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş.'yi (TOROSLAR EDAŞ) aradığı, çağrı

merkezindeki yetkilinin aboneye tahminleme metodolojisinin TOROSLAR EDAŞ tarafından değil (.....) tarafından uygulandığını söylediği,

- (.....)'nin portföyünde bulunan (.....) Temmuz 2016 döneminde Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş. (TOROSLAR)^{1,2} tarafından talep edildiği, TOROSLAR'ın (.....) ile yaptığı görüşmede “*Firmanız ile sözleşmeniz bitmiş, onlar küçük bir firma elektriği bizden alıp satıyorlar, onlar aracı kurum, onların verdiği indirim mисlini vereceğiz*” şeklinde uyarıda bulunduğu, abonenin de bu telkin karşısında TOROSLAR ile sözleşme imzaladığı, sonrasında abone (.....) ile çalışmaya devam etmek istediği için TOROSLAR'dan sözleşmesinin bitiş tarihini ve cayma bedelinin tutarını istediği ancak temin edemediği,
- (.....)'nin portföyüne katmak istediği (.....) numaralı abone serbest tüketici adayı olduğu halde ETSO kodunun sistemde çıkmadığı, TOROSLAR EDAŞ'a gönderilen e-posta sonucunda tüketiciye ilişkin ETSO kodunun tanımlandığı,
- (.....) portföyünde bulunan (.....) isimli tüketicinin TOROSLAR EDAŞ tarafından uygulanan tahmini okuma metodolojisi nedeniyle mağdur edildiği (EPSD),
- (.....)'nun portföyünde bulunan (.....) isimli tüketicinin TOROSLAR EDAŞ tarafından açma işlemlerinin geciktirilmesi nedeniyle mağdur edildiği,
- (.....)'nun portföyünde bulunan (.....) isimli tüketicinin Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin (BAŞKENT EDAŞ)³ hatalı sayaç okuma işlemleri sebebiyle mağdur edildiği,
- TOROSLAR yetkililerinin, (.....) portföyünde bulunan (.....) isimli aboneye (.....)'nun piyasaya verdiği elektriğin az olduğu ve abonenin taleplerini karşılamayacağını söyleyerek söz konusu abonenin TOROSLAR ile olan sözleşmesinin feshi halinde açıkta kalacaklarını ifade ettiği,
- (.....) portföyündeki müşterilerden (.....) tahliye olmasına rağmen, İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ) tarafından üç günlük gerçek okumanın esas alınarak tüketim tahminlemesi yapılmak suretiyle müşterinin mağdur edildiği,
- (.....) portföyünde bulunan (.....) isimli abonenin, BAŞKENT EDAŞ'ın tahminleme metodolojisi nedeniyle tüketim bilgilerinin normal tüketiminin üç katı geldiği ve (.....) portföyünden ayrıldığı,
- (.....) portföyünde bulunan (.....) isimli abonenin onayı olmaksızın Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş. (AYESAŞ)⁴ portföyüne geçirildiği,
- (.....) unvanlı tüketim noktası için yapılan tüm taleplere rağmen BAŞKENT EDAŞ tarafından ETSO kodu tanımlanmadığı ve (.....)'nun bu konudaki telefon, e-posta ve sms taleplerine dönüş yapılmadığı,
- AYESAŞ bölgesinde bulunan, (.....) Sayaç ID ve (.....) tesisat numaralı tesisin elektrik enerjisi tedarikinin Nisan 2014 - Mart 2016 dönemleri arasında (.....) tarafından yapıldığı, (.....), ilgili tesisin sahibi ve Ocak 2016 tarihinde iflas

¹ TOROSLAR ve ENERJİSA TOROSLAR kısaltmaları aynı anlamda kullanılmaktadır.

² ENERJİSA kısaltması, ENERJİSA ENERJİ ve/veya altındaki GTŞ ve/veya dağıtım şirketlerini karşılayacak şekilde kullanılmaktadır.

³ BAŞKENT DAĞITIM ve BAŞKENT EDAŞ kısaltmaları aynı anlamda kullanılmaktadır.

⁴ AYESAŞ ve ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI kısaltmaları aynı anlamda kullanılmaktadır.

erteleme kararı aldirmiş olan (.....) ile elektrik tedarik sözleşmesini 01.04.2016 tarihi itibariyle feshettiği, daha sonra tüketim noktasının (.....) tarafından kullanılmaya başlandığı, Temmuz 2016 uzlaştırmada AYESAŞ'ın bu abonelik için 65642 kWh Geçmişe Dönük Düzeltme Kalemi (GDDK) yoluyla ek tüketim bildirimini yaptığı, AYESAŞ'ın konuyu bildirirken kendi sistemleri ile sahadan aldıkları bilgiler arasında hata olduğunu ve ilgili tesisin sayaç okumasını 31.07.2014 - 30.04.2016 tarihleri arasında tam olarak 21 ay boyunca hatalı yaptıklarını ve Piyasa Mali Uzlaştırma Merkezi (PMUM) ekranlarına hatalı yüklediklerini kabul ettiğini, dağıtım şirketinin 21 ay boyunca yapmış olduğu hatalı işlemlerin sonucunda Temmuz 2016 uzlaştırmada (.....) yaklaşık 11.000 TL tutarında GDDK yansıtıldığı ve 7.534,64 TL + KDV tutarında sistem kullanım bedeli faturası kesildiği, sadece GDDK ve Sistem Kullanım Faturası düşünüldüğünde BATI ENERJİ'nin mağduriyetinin 18.534 TL + KDV tutarında olduğu, konu ile ilgili olarak (.....) Enerji Piyasaları Düzenleme Kurumu'na (EPDK) (EPDK) şikayet başvurusunda bulunduğu,

- (.....) tesisat numaralı (.....) isimli tüketicinin Ocak 2015 döneminde İPRAGAZ'ın portföyüne dahil olduğu, 14.06.2016 tarihinde ilgili tüketicinin elektriğinin kesildiği, bu konu ile ilgili olarak TOROSLAR ile yapılan yazışmalar neticesinde kesme işleminin nedeni olarak anılan tüketicinin önceki dönemde TOROSLAR'a karşı bulunan ödenmemiş borcunun olduğunun gösterildiği, tüketiciye en yakın TOROSLAR noktasına başvurması gerektiğinin ifade edildiği, tüketiciye herhangi bir uyarı yapılmadan, olduğu söylenen borca ilişkin bir fatura ibraz edilmeden kesim işleminin yapıldığı ve bu durumun hem İPRAGAZ'ı hem de tüketiciyi mağdur ettiği,
- TOROSLAR'ın İPRAGAZ'ın portföyünde bulunan birçok tüketiciyi arayarak sözleşmesinin takip eden ayda biteceğini ifade ettiği ve sözleşmenin uzatılmamasını talep ettiği, İPRAGAZ'ın portföyünde bulunan tüketicilerle yaptığı görüşmelerde TOROSLAR'ın, tüketicilere İPRAGAZ ile olan sözleşmenin takip eden dönemde biteceğini söyleyerek sözleşme imzalattığının dile getirildiği, TOROSLAR'ın sahip olduğu imkânları haksız şekilde kullanarak rekabeti engelleyici şekilde hareket ettiği,
- BAŞKENT EDAŞ'ın tahmini okuma sistemi nedeniyle İPRAGAZ'ın birçok abonesinin yüksek tutarlı faturalarla karşılaştığı, bazı abonelerin tahliye oldukları halde fiili sayaç okuma işlemi yerine tahmini okuma yapılması nedeniyle, elektrik tüketiminde bulunmadıkları halde elektrik faturası ile karşılaştıkları, abonelerin konunun sorumlusu olarak ise İPRAGAZ'ı gördükleri, ENERJİSA yetkilileri ile yapılan yazışmalar neticesinde abonelerin tüketimlerine ilişkin düzeltmelerin yapıldığı

iddiaları ileri sürülmüştür.

- (3) **G. DOSYA EVRELERİ:** Anılan başvurular ile ilgili olarak hazırlanan 14.11.2016 tarih, 2016-1-65/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu, Rekabet Kurulunun (Kurul) 16.11.2016 tarihli, 16-39 sayılı toplantısında görüşülmüş ve TOROSLAR EDAŞ ile TOROSLAR hakkında 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'u (4054 sayılı Kanun) ihlâl ettikleri iddialarına yönelik olarak Kanun'un 40. maddesinin birinci fıkrası uyarınca önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir.
- (4) Yürütülen önaraştırma sonucunda hazırlanan 20.12.2016 tarih ve 2016-1-65/ÖA sayılı rapor Kurul toplantısında ele alınmıştır. Kurul'un 28.12.2016 tarih ve 16-45/715-M sayı

ile kararı ile ENERJİSA ENERJİ, AYEDAŞ, BAŞKENT DAĞITIM, TOROSLAR EDAŞ, AYESAŞ, BAŞKENT, TOROSLAR hakkında, 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ihlal edilip edilmediğinin belirlenmesi amacıyla aynı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma başlatılmıştır.

- (5) Kurul'un soruşturma başlatılmasına ilişkin kararının ardından 4054 sayılı Kanun'un 43. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca soruşturma açıldığına dair bildirim taraflara 30.12.2016 tarihli ve 14203 sayılı yazı ile yapılmıştır. Soruşturma bildiriyle taraflar ilk yazılı savunmalarını 02.02.2017 tarihli ve 722 sayılı yazı ile sunmuşlardır.
- (6) Kurul, 4054 sayılı Kanun'un 43. maddesinin birinci fıkrası uyarınca soruşturma süresinin ilk altı aylık süresinin bitiminden itibaren altı ay uzatılmasına 15.05.2017 tarih ve 17-16/220-M sayılı karar vermiştir. Bu husus, taraflara 17.05.2017 tarih ve 6104 sayılı yazı ile bildirilmiştir.
- (7) Yapılan inceleme, değerlendirme ve tarafların ilk yazılı savunmaları da dikkate alınarak hazırlanan 28.12.2017 tarih ve 2016-1-65/SR sayılı Soruşturma Raporu ve ekleri taraflara ve Kurul üyelerine tebliğ edilmiştir.
- (8) Soruşturma taraflarının sözlü savunma toplantısı talepli ikinci yazılı savunması 06.03.2018 tarih ve 1913 sayılı ile süresi içerisinde Kurum kayıtlarına intikal etmiştir. İkinci yazılı savunmalara karşılık hazırlanmış bulunan 21.03.2018 tarih ve 2016-1-65/EG sayılı Ek Görüş, 27.03.2018 tarihinde taraflarca tebliğ edilmiştir. Üçüncü yazılı savunma sürelerinin uzatılması talebi 09.04.2018 tarihli Kurul toplantısında uygun görülerek, sürelerinin 4054 sayılı Kanun'un 45. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bitiminden itibaren 30 gün uzatılmasına 18-11/98-M sayılı karar verilmiştir.
- (9) Tarafların son yazılı savunması yasal süresi içinde Kurum kayıtlarına intikal etmiştir. Soruşturma kapsamında, sözlü savunma toplantısının 04.07.2018 tarihinde yapılmasına 31.05.2018 tarih ve 18-17/317-M sayılı karar verilmiştir.
- (10) Hakkında soruşturma yürütülen taraflarca gönderilen ve sözlü savunma toplantısının bir kısmının gizli oturum şeklinde yapılması talebini içeren ve Kurum kayıtlarına 27.06.2018 tarih ve 4856 sayılı ile intikal eden başvuru üzerine düzenlenen 28.06.2018 tarih, 2016-1-65/BN-7 sayılı Bilgi Notu, 28.06.2018 tarihli Kurul toplantısında ele alınmıştır. 4054 sayılı Kanun ve Rekabet Kurulu Nezdinde Yapılan Sözlü Savunma Toplantıları Hakkında Tebliğ'in "Toplantının Aheniyeti ve Gizli Oturum Kararı" başlıklı 9. maddesinin dördüncü, beşinci ve altıncı fıkrasındaki hükümlerinin dikkat alınması sonucunda; ilgili teşebbüslerin sunum planının "ilgili ürün ve coğrafi pazarın tanımlanması", "dağıtım şirketi ile görevli tedarik şirketi arasında koordinasyon bulunduğu iddialarına yönelik savunmalar" ve "deklarasyon uygulamasına ilişkin savunmalar" başlıklı kısımlarının savunmasının gizli oturumda yapılması talebinin kabulüne 18-21/372-M sayılı karar verilmiştir.
- (11) Kurul yürütülen soruşturma ile ilgili olarak düzenlenen Rapor'a, Ek Görüş'e, toplanan delillere, yazılı savunmalara, sözlü savunma toplantısında yapılan açıklamalara ve incelenen dosya kapsamına göre 08.08.2018 tarihinde 18-27/461-224 sayılı nihai kararını vermiştir.
- (12) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili dosyada; AYEDAŞ'ın İstanbul Anadolu Yakası Dağıtım Bölgesinde, BAŞKENT EDAŞ'ın Başkent Dağıtım Bölgesinde ve TOROSLAR EDAŞ'ın ise Toroslar Dağıtım Bölgesinde elektrik dağıtım hizmeti ilgili pazarlarında hâkim durumda olduğu, AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR'ın yukarıda yer verilen dağıtım bölgelerinde, "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı" "dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi

müşterilerine yapılan elektrik perakende satış”, “ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış” ve “mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış” ilgili pazarlarında hâkim durumda olduğu, AYEDAŞ, AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR’ın eylem ve uygulamaları yoluyla 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesi çerçevesinde hâkim durumlarını kötüye kullandığı tespit edildiğinden ilgili taraflara 4054 sayılı Kanun’un 16. maddesi uyarınca para cezası verilmesi gerektiği ve tarafların 4054 sayılı Kanun’un 9. maddesi uyarınca rekabet ihlali niteliğinde olan uygulamalarına son vermesi gerektiği, AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR’ın müşterilere yanlış bilgi verilmesi veya abone olmayan kişilere imza attırılması suretiyle serbest tüketici sözleşmesi gerçekleştirdiği ancak bu uygulamaların sistematik olmadığı ve hataların giderildiğinin görülmesi sebebiyle 4054 sayılı Kanun’un 9. maddesi uyarınca söz konusu uygulamalara son verilmesi amacıyla uyarı yazısının gönderilmesinin gerektiği sonuç ve kanaatine ulaşılmıştır.

I. İNCELEME, GEREKÇE VE HUKUKİ DAYANAK

I.1. İlgili Taraflar

I.1.1. Enerjisa Enerji A.Ş. (ENERJİSA ENERJİ)

- (13) ENERJİSA ENERJİ, 1996 yılında Sabancı şirketlerinin elektrik gereksinimlerini karşılamak üzere bir otoprodüktör şirket olarak kurulmuştur. ENERJİSA ENERJİ; elektrik üretimi, dağıtım, ticareti ve satışından oluşan dört ana iş koluna ek olarak doğal gaz alanında faaliyet göstermektedir. Elektrik ve doğal gaz üretiminde faaliyet gösteren bir Alman şirketi olan E.ON 2013 yılında ENERJİSA’ya %50 oranında ortak olmuştur. Elektriğin üretimi, ticareti, satışı ve dağıtım faaliyetleri ENERJİSA ENERJİ bünyesindeki Enerjisa Enerji Üretim A.Ş. (ENERJİSA ÜRETİM), Enerjisa Elektrik Enerjisi Toptan Satış A.Ş. (ENERJİSA TOPTAN SATIŞ), BAŞKENT, AYESAŞ ve TOROSLAR, ile BAŞKENT EDAŞ, AYEDAŞ, TOROSLAR EDAŞ aracılığıyla, doğal gaz alanındaki faaliyet ise Enerjisa Doğal Gaz Toptan Satış A.Ş. aracılığıyla sürdürülmektedir.

I.1.2. İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ)

- (14) AYEDAŞ, İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgesinde yer alan ilçeler kapsamındaki elektrik dağıtım şebekesi inşa, bakım ve işletilmesi alanlarında faaliyet göstermektedir. Türkiye’de elektrik enerjisi sektöründe üretim, dağıtım, toptan ve perakende ticareti hizmeti veren ENERJİSA, AYEDAŞ’ın hisselerinin %100’ünün blok satışı yöntemiyle özelleştirilmesi için yapılan ihaleyi kazanarak 2013 yılında hisselerin devrini tamamlamıştır.

I.1.3. Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. (BAŞKENT EDAŞ)

- (15) BAŞKENT EDAŞ, Ankara, Bartın, Çankırı, Karabük, Kastamonu, Kırıkkale ve Zonguldak illerini kapsayan Başkent elektrik dağıtım bölgesinde elektrik dağıtım şebekesi inşa, bakım ve işletmesi alanlarında faaliyet göstermektedir. ENERJİSA, BAŞKENT EDAŞ’ın hisselerinin %100’ünün blok satışı yöntemiyle özelleştirilmesi için yapılan ihaleyi kazanarak 2009 yılında hisselerin devrini tamamlamıştır.

I.1.4. Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. (TOROSLAR EDAŞ)

- (16) TOROSLAR EDAŞ, Adana, Osmaniye, Gaziantep, Mersin, Kilis ve Hatay illerini kapsayan Toroslar elektrik dağıtım bölgesinde elektrik dağıtım şebekesi inşa, bakım ve işletmesi alanlarında faaliyet göstermektedir. ENERJİSA, TOROSLAR EDAŞ’ın hisselerinin %100’ünün blok satışı yöntemiyle özelleştirilmesi için yapılan ihaleyi kazanarak 2013 yılında hisselerin devrini tamamlamıştır.

I.1.5. Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş. (AYESAŞ)

- (17) İstanbul'un Anadolu Yakası dağıtım bölgesindeki GTŞ olan AYESAŞ'ın hisselerinin ENERJİSA'ya devri 2013 yılında tamamlanmıştır. Teşebbüs İstanbul Anadolu Yakası'nda bulunan serbest olmayan tüketicilere, serbest tüketici niteliğini haiz olup bu hakkını kullanmayan tüketicilere ve son kaynak tedarikçisi olarak serbest tüketicilere EPDK tarafından belirlenen düzenlemeye tabi perakende satış tarifesi üzerinden elektrik satmakla görevlendirilmiştir. Bunun dışında bölgedeki ve bölge dışındaki serbest tüketicilere, şartları tamamıyla serbest piyasa koşullarına göre belirlenmiş elektrik enerjisi tedarikini ikili anlaşma yoluyla sağlamaktadır.

I.1.6. Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş. (BAŞKENT)

- (18) BAŞKENT, elektrik dağıtım şirketlerinin 01.01.2013 tarihi itibarı ile dağıtım ve perakende satış faaliyetlerini ayrıştırmasına yönelik yasal zorunluluk kapsamında kurulmuştur. Ankara, Kırıkkale, Çankırı, Kastamonu, Karabük, Bartın ve Zonguldak illerini kapsayan Başkent elektrik dağıtım bölgesinde GTŞ olarak faaliyet gösteren BAŞKENT; bölgedeki serbest olmayan tüketicilere, serbest tüketici niteliğini haiz olup bu hakkını kullanmayan tüketicilere ve son kaynak tedarikçisi olarak serbest tüketicilere EPDK tarafından belirlenen düzenlemeye tabi perakende satış tarifesi üzerinden elektrik satmakla görevlendirilmiştir. Bunun yanında; serbest tüketicilere, şartları tamamıyla serbest piyasa koşullarına göre belirlenmiş elektrik enerjisi tedarikini ikili anlaşma yoluyla sağlamaktadır.

I.1.7. Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş. (TOROSLAR)

- (19) Adana, Osmaniye, Gaziantep, Mersin, Hatay ve Kilis illerini kapsayan Toroslar elektrik dağıtım bölgesinde GTŞ olarak faaliyet gösteren TOROSLAR'ın hisselerinin ENERJİSA'ya devri 2013 yılında gerçekleşmiştir. Teşebbüs Toroslar dağıtım bölgesinde bulunan serbest olmayan tüketicilere, serbest tüketici niteliğini haiz olup bu hakkını kullanmayan tüketicilere ve son kaynak tedarikçisi olarak serbest tüketicilere EPDK tarafından belirlenen düzenlemeye tabi perakende satış tarifesi üzerinden elektrik satmakla görevlendirilmiştir. Ayrıca, serbest tüketicilere, şartları tamamıyla serbest piyasa koşullarına göre belirlenmiş elektrik enerjisi tedarikini ikili anlaşma yoluyla sağlamaktadır.

I.2. Elektrik Piyasası ve Sektöre İlişkin Bilgi

- (20) Elektrik sektörü 1980'li yıllara kadar kamu tekeli altında dikey bütünleşik yapıda işlemiştir. 1980'li yılların sonlarına doğru bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler, verimliliği yüksek doğal gaz kombine çevrim santrallerinin devreye girmesi⁵ ve kamu tekellerinin merkezi hükümetlerin bütçeleri üzerinde yarattığı baskı nedeniyle elektrik hizmetinin kamu tekeli altında sürdürülmesi tartışmaya açılmış ve reform tartışmaları gündeme gelmiş, serbestleşme süreci başlamıştır. Türkiye'nin elektrik sektöründeki serbestleşme sürecini 1984 yılından başlatmak mümkündür.
- (21) Elektrik endüstrisindeki değer zincirinde üretim, iletim, dağıtım, toptan satış ve perakende satış halkaları bulunmaktadır. Serbestleşme süreci ile birlikte üretim, toptan satış ve perakende satış aşamaları rekabete açılırken, doğal tekel niteliğini haiz iletim ve dağıtım aşamaları rekabete açılmamış ve teknelci iş modeli devam etmiştir.
- (22) 2000'li yıllarla birlikte ivme kazanan süreçte çıkarılan kanunlar ve yayımlanan strateji belgeleri bağlamında kamunun oyuncu olarak sektördeki payının azaltılması, özel

⁵ HUNT, S. (2002), *Making Competition Work in Electricity*, John Wiley & Sons, Inc., ABD.

sektör oyuncularına risklerini yönetmeleri ve yatırımlarını yönlendirebilmeleri için gerekli mekanizmaların devreye girmesi ve nihai tüketicilere kendi tedarikçisini seçme hakkı tanınması gibi hususlar hayata geçirilmiştir.

(23) Ülkemizdeki serbestleşme sürecinin yol haritasını oluşturan kanunlar ve politika belgeleri şu şekilde sıralanabilir:

- 3096 sayılı Türkiye Elektrik Kurumu Dışındaki Kuruluşların Elektrik Üretimi, İletimi, Dağıtım ve Ticareti ile Görevlendirilmesi Hakkında Kanun
- 4283 sayılı Yap-İşlet Modeli ile Elektrik Enerjisi Üretim Tesislerinin Kurulması ve İşletilmesi ile Enerji Satışının Düzenlenmesi Hakkında Kanun
- 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu
- 2004/3 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı-Elektrik Enerjisi Sektörü Reformu ve Özelleştirme Strateji Belgesi (Strateji Belgesi): İlgili belgede özelleştirilecek dağıtım ve üretim varlıklarının belirleneceği ve belli portföy grupları altında toplanacağı ifade edilmiştir. Ayrıca dengeleme ve uzlaştırma mekanizması ile tamamlanan, alıcılar ve satıcılar arasındaki ikili anlaşmalara dayalı bir serbest piyasa yapısının kurulacağı belirtilmiş ve her bir dağıtım bölgesindeki serbest olmayan tüketicilerin toplam elektrik talebinin %85'nin en fazla beş yıllık olarak düzenlenecek geçiş sözleşmeleri^{6,7} ile Türkiye Elektrik Ticaret ve Taahhüt A.Ş. (TETAŞ) tarafından düzenlenen fiyatlar üzerinden karşılanması öngörülmüştür.
- 2009/11 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı- Elektrik Enerjisi Piyasası ve Arz Güvenliği Stratejisi Belgesi: İlgili belgede elektrik toptan satış piyasasının geliştirilmesi gerektiği ifade edilmiş ve bu kapsamda Elektrik Piyasası Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği'nin (DUY) tamamlanarak yayımlanmasının, 01.10.2009 tarihine kadar gün öncesi ticaret için "Gün Öncesi Planlama" ve gerçek zamanlı dengeleme için de "Dengeleme Güç Piyasası"nın (DGP) oluşturulmasının, 01.01.2011 tarihine kadar da "Gün Öncesi Planlama" yerine "Gün Öncesi Piyasası"na (GÖP) geçilmesinin hedeflendiği belirtilmiştir. Bu hedeflere ek olarak elektrik toptan satış piyasasının geliştirilmesi için vadeli işlemler piyasasının ve kapasite mekanizmasının devreye alınacağı da ifade edilmiştir. Toptan satış piyasasının dışında serbest tüketici limitinin düzenli bir şekilde aşağıya indirilerek piyasa açıklık oranının artırılması, bu bağlamda 2011 yılının sonuna kadar meskenler hariç tüm tüketicilerin 2015 yılına kadarsa tüm tüketicilerin serbest tüketici olmalarının sağlanacağı belirtilmiştir. Buna ek olarak 01.01.2013 tarihine kadar üretim, dağıtım ve perakende satış faaliyetlerini bir arada yürüten teşebbüslerin ayrışması ve söz konusu faaliyetleri farklı tüzel kişilikler altında sürdürmesi ve ayrıca belirlenmiş olan dağıtım ve üretim varlıklarının özelleştirilmesi öngörülmüştür.
- 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu (6446 sayılı Kanun): 6446 sayılı Kanun çerçevesinde bir önceki kanunda ayrı lisanslara tabi olarak düzenlenmiş olan perakende ve toptan satış faaliyetleri, tedarik lisansı altında birleştirilmiştir. Bu kanun ile getirilen en büyük gelişme ise, piyasa işleticisi olan EPIAŞ'ın kuruluşuna yönelik hükümlerdir. 6446 sayılı Kanun ile getirilen bir diğer husus

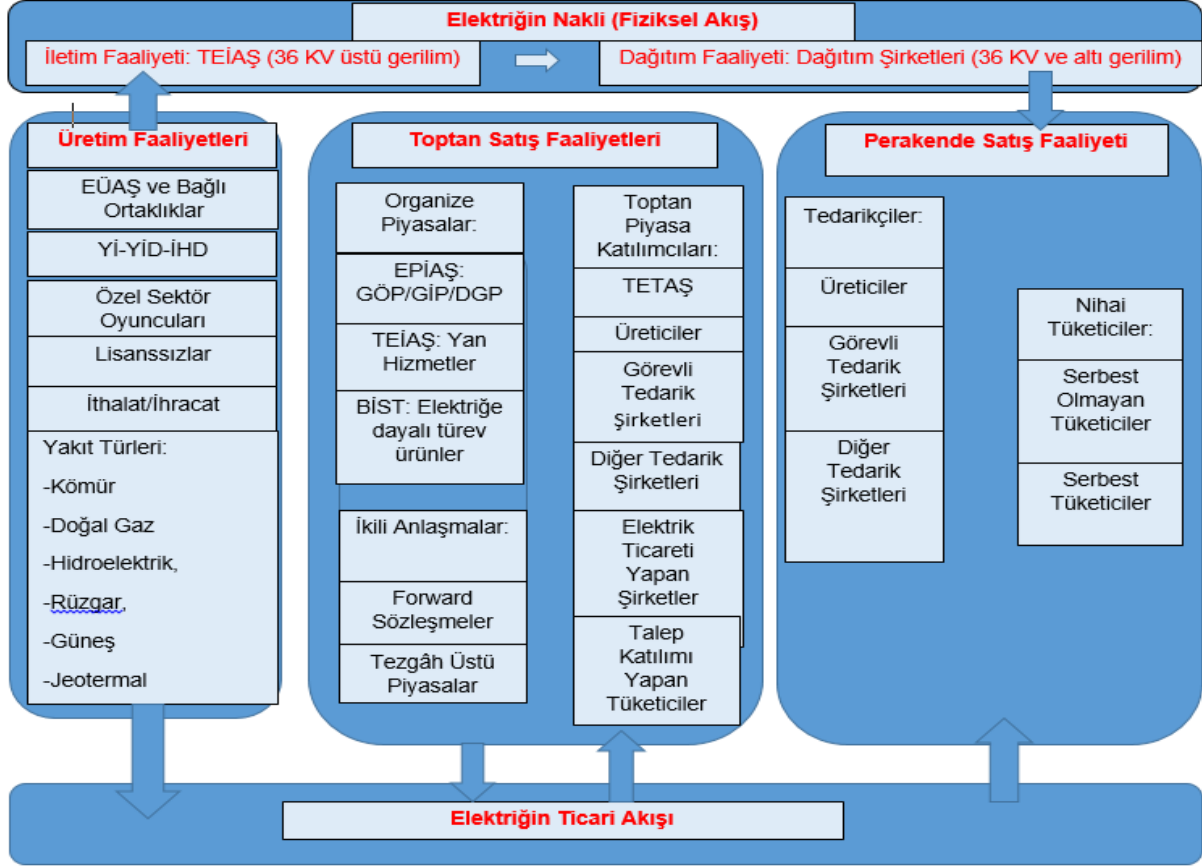
⁶ İlgili dönemde dağıtım şirketi, sonrasında ise GTŞ olarak adlandırılan teşebbüslerin kendi tedarikçisini seçemeyen veya seçme hakkını kullanmayan tüketicilere yapacakları elektrik tedarikinin %80-85 oranındaki kısmını TETAŞ üzerinden tedarik etmesidir.

⁷ 5784 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile birlikte beş yıllık olarak öngörülen geçiş sözleşmelerinin süresi 31.12.2012 tarihine kadar uzatılmıştır.

ise, düzenleyici kuruluş olan EPDK'dan lisans almadan (lisanssız) kurulabilecek santrallerin tanımının yapılmış olmasıdır.

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

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



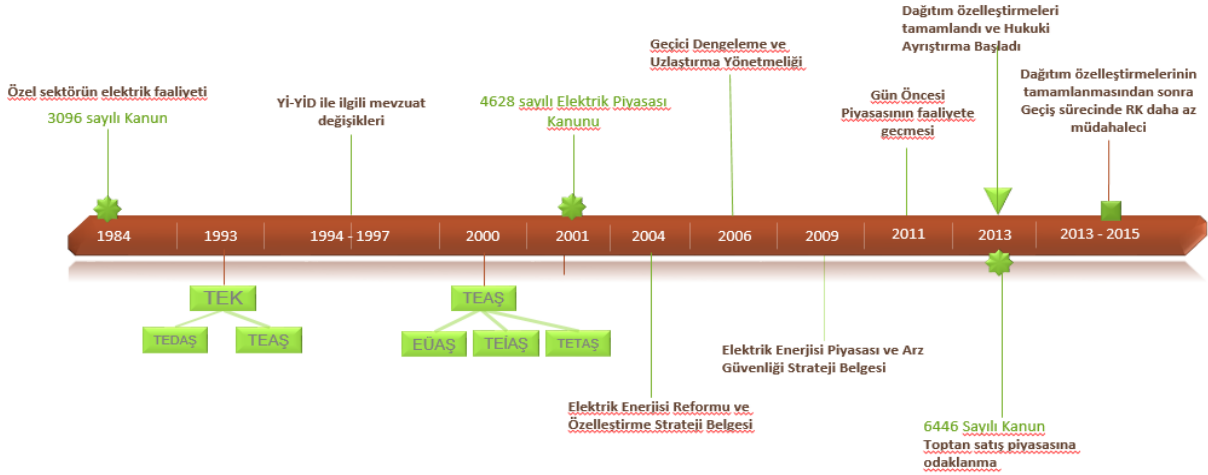
Kaynak: Rekabet Kurumu Elektrik Toptan Satış ve Perakende Satış Sektör Araştırması (Sektör Araştırması)

- (25) Şekilden de görüleceği üzere elektriğin fiziksel ve ticari akışı mevcuttur. Elektriğin fiziksel akışı regüle bir şekilde iletim ve dağıtım şirketlerince sağlanmaktayken, elektriğin ticari akışı serbestleşmenin uygulandığı alandır.
- (26) Elektriğin fiziksel akışında çeşitli kaynaklara dayalı ve farklı mülkiyetlere sahip santrallerce üretilen elektrik iletim ve dağıtım hatlarını kullanarak son kullanıcılara ulaşmaktadır. Ticari akışta ise üretim, toptan satış ve perakende satış olmak üzere üçlü bir yapı bulunmaktadır. Üretim tarafında hem tamamen piyasa dinamikleri çerçevesinde üretim yapan oyuncular hem kamu kontrolünde bulunan oyuncular hem de alım garantisine sahip olan oyuncular faaliyet göstermektedir.
- (27) Perakende satış aşamasında düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik alan tüketiciler ile tedarikçisini seçme hakkına sahip tüketiciler bulunmaktadır. Düzenlenen tarifelere tabi olan tüketiciler elektriklerini GTŞ'lerden almaktayken, kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olan tüketiciler GTŞ'den, bağımsız tedarik şirketinden⁸ (BTŞ) veya üretici şirketlerden elektrik alabilmektedir.

⁸ BTŞ, elektrik dağıtım bölgesinde GTŞ dışında elektrik tedariki alanında faaliyet gösteren şirketleri ifade etmektedir. Bu teşebbüslere diğer tedarik şirketleri (DTŞ) de denilmekte olup kararda BTŞ ve DTŞ kısaltmaları birbiri yerine kullanılmaktadır.

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

Şekil 2: Türkiye Elektrik Piyasalarının Serbestleşme Süreci



Kaynak: Sektör Araştırması

- (29) Elektrik perakende satış faaliyeti elektrik değer zincirinin son halkasını oluşturmaktadır. Buna ek olarak perakende aşaması üretim ve toptan satış faaliyetlerine ek olarak rekabete açılmış olan bir diğer alandır.
- (30) Perakende satış faaliyetinin rekabete açılmasının iki aşaması bulunmaktadır. Serbestleşme sürecine ilişkin yapılan özelleştirmeler perakende piyasada rekabetin tesis edilmesindeki ilk aşamayı oluştururken yıllık tüketimi serbest tüketici limitini aşan tüketicilere kendi tedarikçisini seçme hakkının verilmesi ve bu yolla yerleşik perakende satış şirketleri dışındaki oyuncuların da piyasaya girebilmesinin sağlanması ikinci ve nihai aşamayı oluşturmaktadır.
- (31) İlk aşama açısından bakıldığında perakende satış faaliyetinin tamamı özel şirketler tarafından yürütülmektedir. İkinci boyut bağlamında ise serbest tüketici limitinin 2.400 kWh'a⁹ düşürülmesi ile önemli sayıda tüketici kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmuştur.
- (32) Türkiye elektrik perakende piyasası serbest tüketici limiti çerçevesinde ikiye ayrılacaktır. Yıllık tüketimi EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitinin altında kalan tüketiciler perakende piyasanın rekabete kapalı bölümünü oluşturmaktadır. Söz konusu tüketicilere elektrik tedariki 21 dağıtım şirketinden hukuki olarak ayrışarak kurulmuş olan GTŞ'ler tarafından EPDK'nın düzenlenmekte olduğu tarifeler üzerinden fiyatlandırılarak yapılmaktadır¹⁰. Her bir GTŞ görevli olduğu elektrik dağıtım bölgesinde piyasanın rekabete kapalı bulunan kısmında yer alan tüketicilere elektrik enerjisi tedariki bakımından münhasır sağlayıcıdır.
- (33) Piyasanın diğer kısmı ise yıllık tüketimi serbest tüketici limitini geçen ve bu bağlamda kendi tedarikçisini seçme hakkını kullanan tüketiciler ile yıllık tüketimi söz konusu limiti

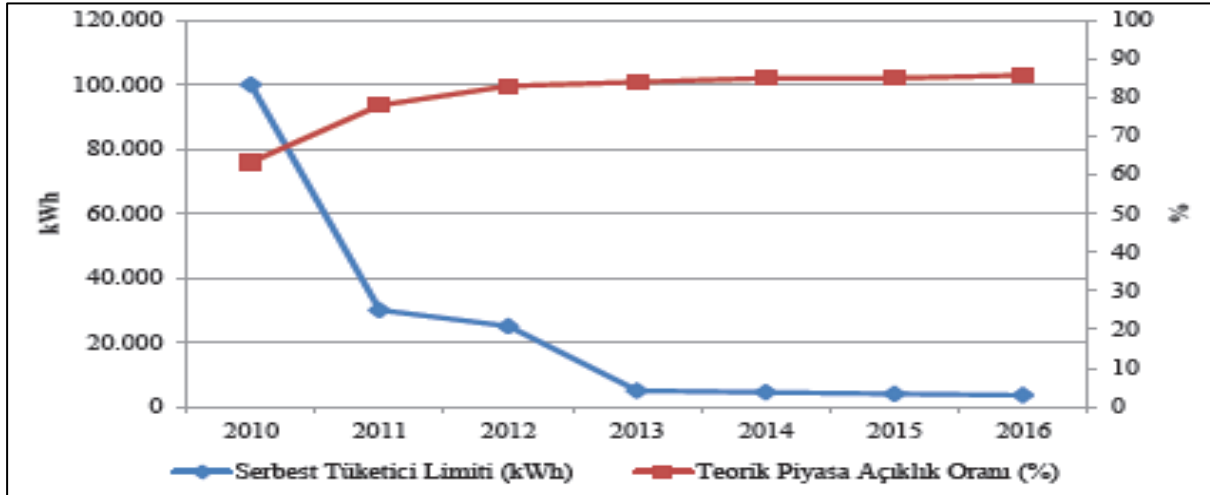
⁹ İlgili ifade "kiloWatt saat"ın kısaltmasıdır.

¹⁰ GTŞ'lerin düzenlenen tarife üzerinden yaptıkları tedarikteki brüt kar marjları %3,49'dur. Söz konusu oran sabittir.

geçen ancak serbest tüketici hakkını henüz kullanmamış ya da diğer bir ifadeyle, dolaylı olarak elektrik enerjisi tedarikini, serbest tüketici hakkının kullanımına ilişkin henüz bir edimde bulunmayarak GTŞ'den devam ettiren tüketicilerden oluşmaktadır. Serbest tüketici hakkını kullanan tüketicilere yapılan tedarikin fiyatlaması taraflar arasında teorik olarak serbestçe belirlenebilmektedir¹¹. Ayrıca tedarikçiler açısından sabit bir kar marjı bulunmamakta, her bir tedarikçi tüm maliyetlerini ve gelirlerini piyasa dinamikleri çerçevesinde yönetmektedir. Buna ek olarak serbest tüketici hakkına sahip tüketiciler bakımından herhangi bir münhasır sağlayıcı bulunmamakta, herhangi bir tedarikçi herhangi bir bölgede bulunan tüketiciye elektrik tedarik edebilmektedir.

- (34) Piyasanın rekabete açık ve kapalı kısımlarının EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitleri kapsamında olduğu düşünüldüğünde serbest tüketici limitinin ve teorik piyasa açıklık oranının¹² yıllar içindeki gelişimine yer vermek yararlı olacaktır.

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



Kaynak: EPDK

- (35) Grafikten anlaşıldığı üzere, EPDK tarafından düşürülen serbest tüketici limiti çerçevesinde ülkemizdeki tüketimin %85'ini gerçekleştiren tüketiciler kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmuş durumdadır. Ancak tüketicilere kendi tedarikçisini seçme hakkı tanımak kadar verilen hakkın, tüketici bilinci ve erişime açık yeterli sayıda tedarikçi seçeneği doğrultusunda yaygın ve etkin olarak kullanılması da rekabetçi bir perakende satış piyasası için önemlidir. Bu bakımdan, kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olan tüketicilerden bu hakkını kullananların tüketiminin toplam tüketime oranını gösteren fiili piyasa açıklık oranını dikkate almak yerinde olacaktır. EPDK tarafından yayımlanan veriler dikkate alındığında, 2016 yılında serbest tüketici hakkını kullanan tüketicilerin tüketimi 131,23 tWh¹³ olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu tüketim toplam tüketim olan 277,52 tWh ile karşılaştırıldığında, fiili piyasa açıklık oranı yaklaşık olarak %61'dir. Teorik piyasa açıklık oranı ile kıyaslandığında piyasada serbest tüketici hakkından yararlanabilecek durumda olan tüketimin yaklaşık yarısı bu haktan yararlanmaktadır.
- (36) Serbest tüketici hakkından yararlanan tüketim miktarının yanı sıra anılan haktan kaç adet sayacın yararlandığı da önem taşımaktadır. Aşağıdaki grafikte 2010 yılından

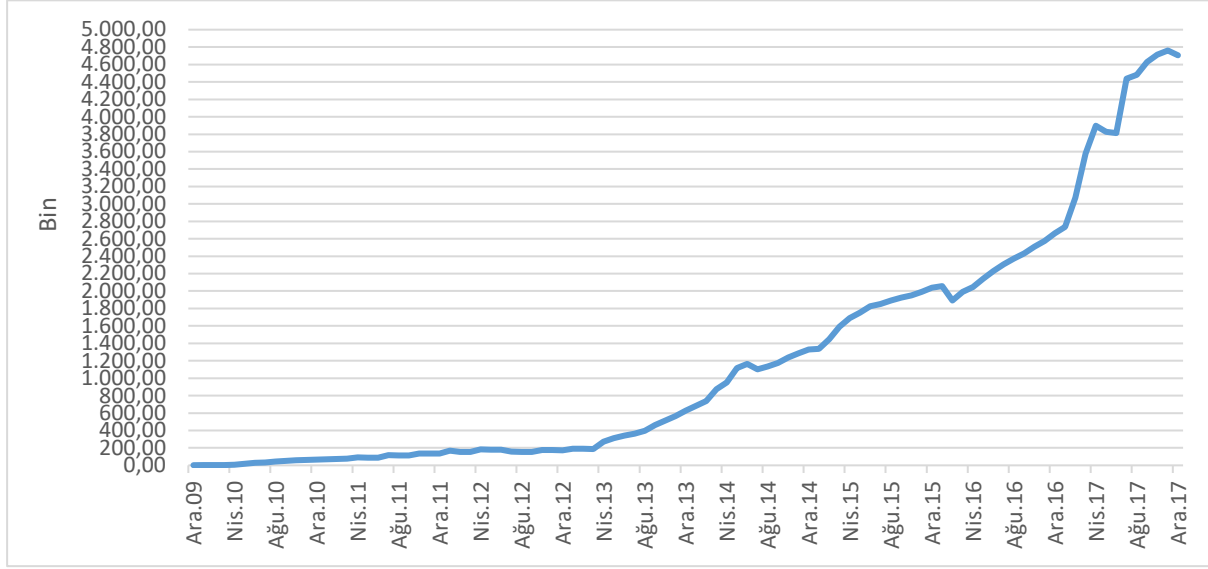
¹¹ Fiyatların belirlenmesi genel olarak fiili tavan fiyat olan tarifeler üzerinden verilen indirimler şeklinde olmaktadır.

¹² Teorik piyasa açıklık oranı yıllık tüketimleri serbest tüketici limitini geçen tüketicilerin tüketimlerinin toplamının, tüketicilerin toplam tüketimlerine oranlanması ile bulunmaktadır.

¹³ İlgili ifade "teraWatt saat" in kısaltmasıdır.

günümüze serbest tüketici hakkını kullanarak elektrik tedarik eden sayaçların sayısına yer verilmektedir.

Grafik 2: 2009 - 2017 Döneminde Serbest Tüketici Hakkından Yararlanan Sayaç Sayısının Gelişimi

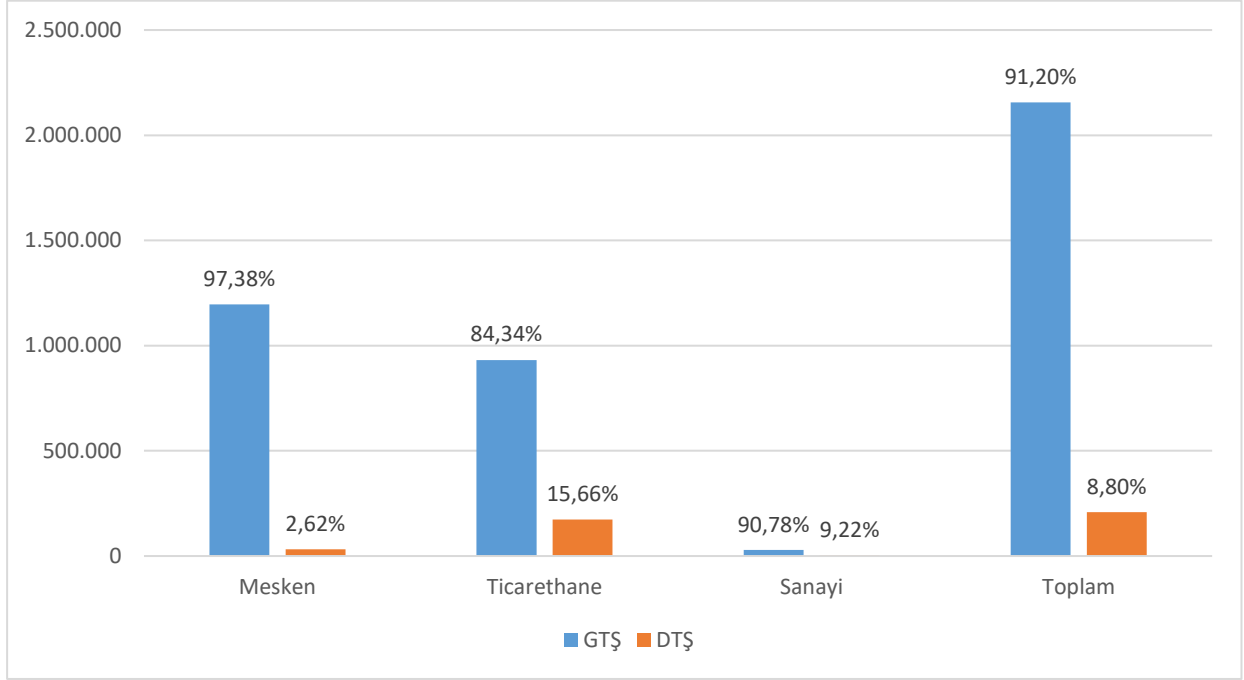


Kaynak: EPIAŞ

- (37) Grafikten de görüleceği üzere, 2013 yılı ile birlikte serbest tüketici hakkından yararlanan sayaç sayısında hızlı bir artış gözlemlenmektedir. Bu durumun temel sebebi ise serbest tüketici limitinin 01.01.2013 yılında 25.000 kWh'tan 5.000 kWh'a düşürülmesidir. Belirtilen düşüş ile birlikte birçok orta ve küçük ölçekli tüketici de kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmuştur.
- (38) 2017 Mayıs itibarıyla serbest tüketici hakkından yararlanmakta olan sayaç sayısı 3.828.432'dir. Ülkemizde serbest tüketici niteliğine sahip toplam sayaç sayısının yaklaşık 8,5 milyon¹⁴ olduğu düşünüldüğünde kendi tedarikçisini seçebilecek sayaçların yaklaşık %45'i serbest tüketici hakkından yararlanmaktadır. Söz konusu oranın mevcut durumda 2.400 kWh olan serbest tüketici limitinin daha da aşağıya çekilmesi ile yükselmesi beklenmektedir.
- (39) Perakende piyasasındaki yoğunlaşmayı değerlendirmek için elektrik perakende satış piyasasında yerleşik ve diğer tedarikçilerin sahip olduğu serbest tüketici sayacına ve söz konusu sayaçların tüketimlerine bakmak yararlı olacaktır. Aşağıdaki grafiklerde serbest tüketici sayaçlarının ve söz konusu sayaçların tüketimlerinin dağılımına yer verilmektedir.

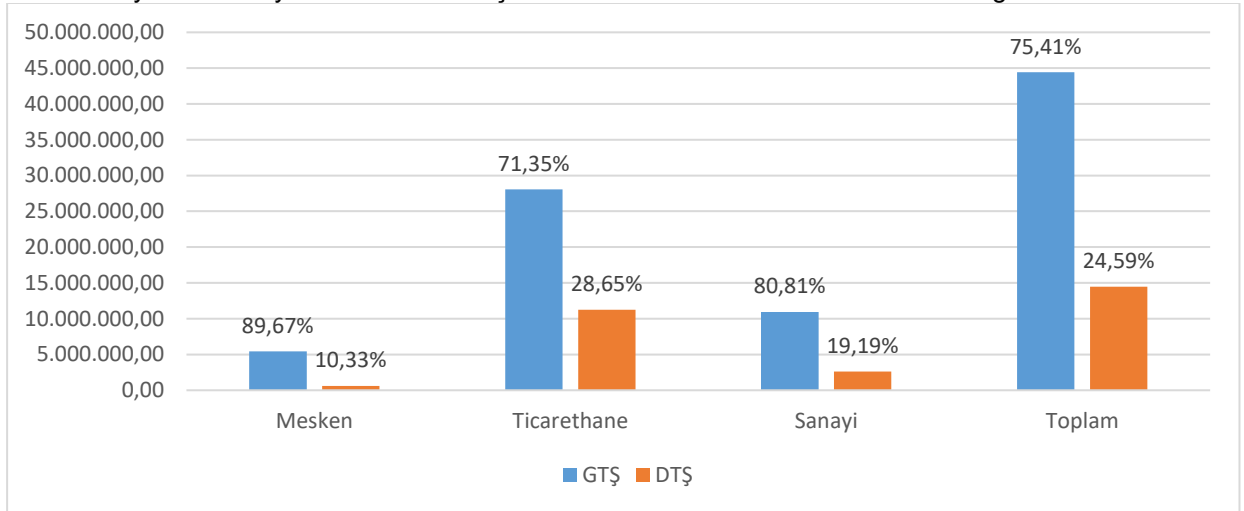
¹⁴ Söz konusu sayı kesinlik arz etmemekle birlikte ulusal konferanslarda dile getirilmiştir.

Grafik 3: 2016 Eylül İtibarıyla Serbest Tüketici Sayaçlarının Dağılımı



Kaynak: EPIAŞ

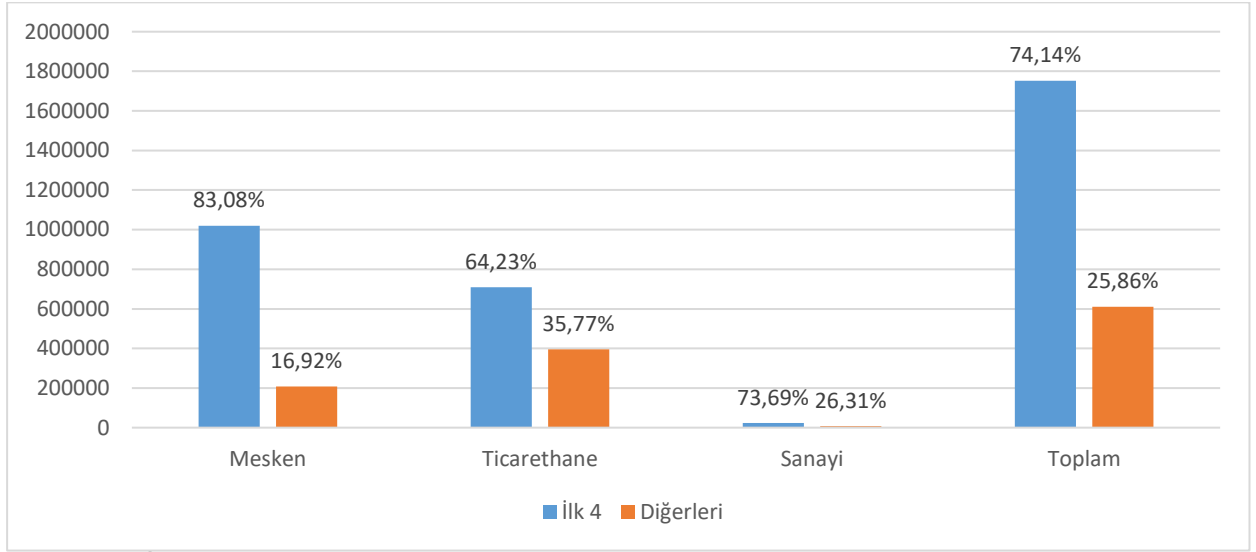
Grafik 4: Eylül 2015- Eylül 2016 Dönemi İçin Serbest Tüketicilerin Tüketimlerinin Dağılımı



Kaynak: EPIAŞ

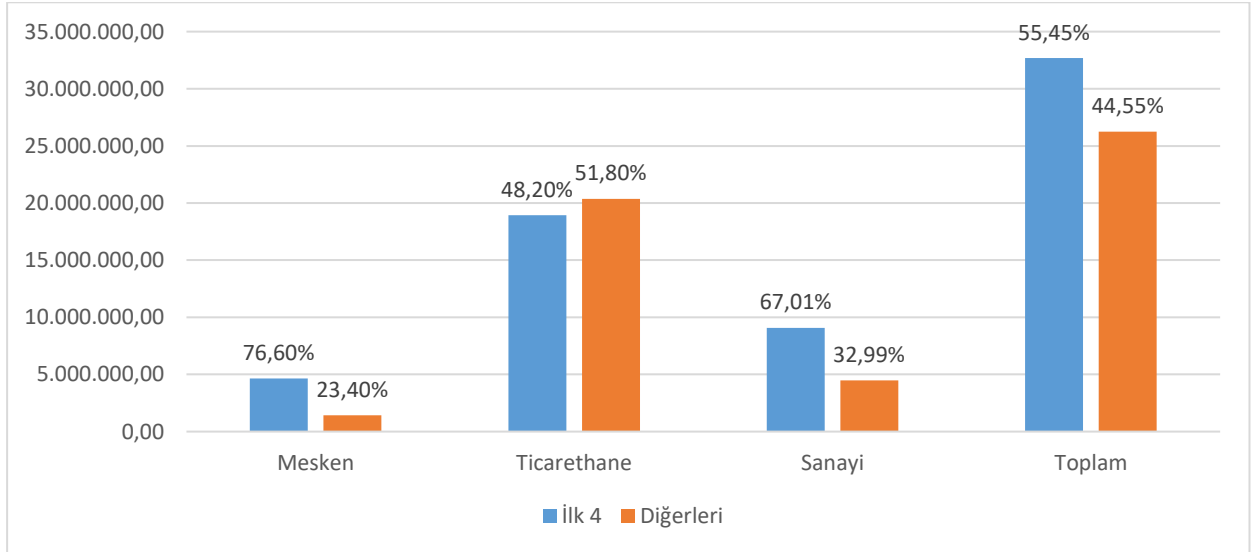
- (40) Serbest tüketici sayaçlarının ve tüketim miktarlarının genel dağılımına ek olarak piyasadaki en büyük dört tedarikçi olan Enerjisa, CK, Bereket Grubu ve Limak'ın paylarına göz atmak yerinde olacaktır. En büyük dört tedarikçinin sahip olduğu serbest tüketici sayaçları ve tüketim miktarları aşağıdaki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

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



Kaynak: EPIAŞ

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



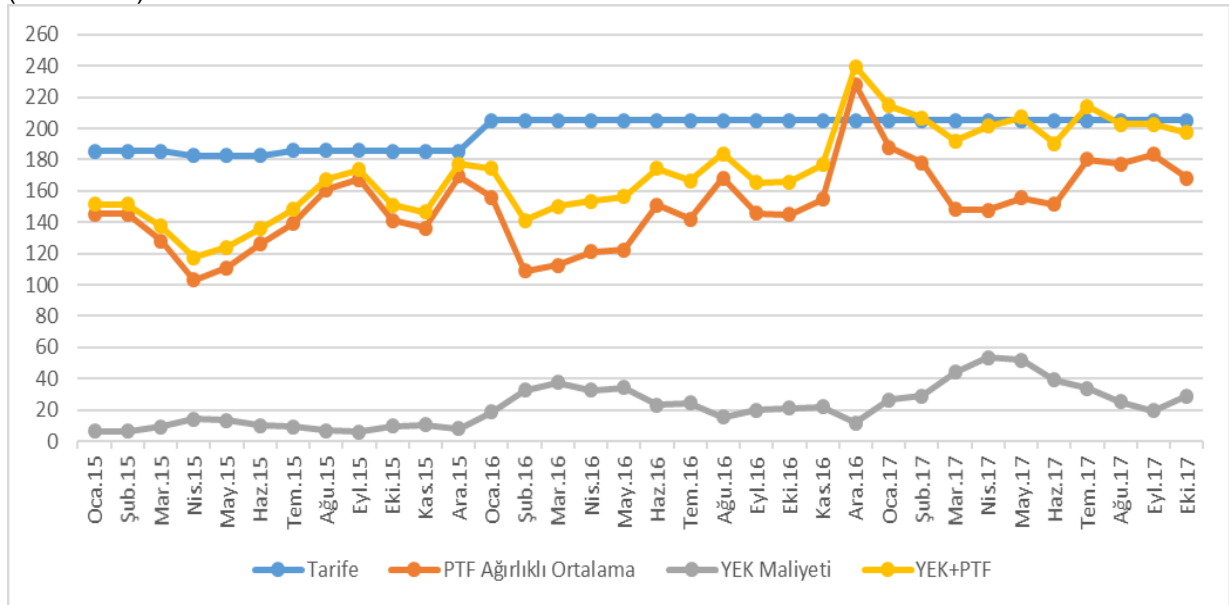
Kaynak: EPIAŞ

- (41) Yukarıdaki grafiklerden görüleceği üzere, GTŞ'ler ve GTŞ'lerle aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan tedarikçiler tüketim bakımından %75, sayaç sayısı bakımında da %91 paya sahip durumdadır. Müşteri gruplarına ayrı ayrı bakıldığında da yerleşik şirketlerin her üç tüketici grubunda da çok ciddi bir ağırlığa sahip olduğu anlaşılmaktadır.
- (42) Öte yandan BTŞ'ler sayaç sayısı bakımından mesken, ticarethane ve sanayi gruplarında marjinal bir paya sahip iken, tüketim bazında sahip oldukları payda artış gözlemlenmektedir. Bu bağlamda BTŞ'lerin portföylerinde bulunan müşterilerin ortalama tüketimlerinin, yerleşik şirketlerin portföyünde bulunan müşterilere kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirilmektedir. Buna ek olarak BTŞ'lerin en aktif oldukları piyasa bölümünün ticarethane grubu olduğu görülmektedir.
- (43) Mesken, ticarethane ve sanayi grubu tüketicilerin GTŞ ve BTŞ'ler arasındaki dağılımları birbirinden farklılık göstermektedir. Söz konusu durumun düzenlenen

tarifelerdeki fiyat seviyesi, gerçekleşen Piyasa Takas Fiyatı (PTF)¹⁵ ve ilgili müşteri gruplarının özellikleri nedeniyle oluştuğu değerlendirilmektedir. Bu çerçevede anılan etmenlere yer vermek perakende satış piyasasının anlaşılması için yararlı olacaktır.

- (44) EPDK tarafından üç aylık dönemler için belirlenmekte olan tarifeler, piyasada faaliyet gösteren tedarikçiler açısından fiili tavan fiyat olarak algılanmakta ve tedarikçilerin müşterilere sundukları teklifler tarifeler üzerinden iskonto olarak verilmektedir. Öte yandan GÖP'te oluşan PTF, tedarikçilerin maliyetlerinin temel göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bunun yanında PTF'ye ek olarak Yenilenebilir Enerji Destekleme Mekanizması (YEK) sonucunda ortaya çıkan maliyet de tedarikçiler açısından önemlidir. Bu bağlamda YEK'e kısaca değinmek yararlı olacaktır.
- (45) YEK güneş, rüzgar, jeotermal ve biogaz gibi yenilenebilir kaynaklardan üretilen elektrik enerjisi miktarının artırılması için oluşturulan bir teşvik mekanizmasıdır. Söz konusu teşvik mekanizması iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm kapsamında üretilen kWh başına ABD Doları cinsinden alım garantileri uygulanırken ikinci bölüm kapsamında yenilenebilir enerji üretecek olan santrallerde yerli parça kullanılması durumunda alım garantisi kapsamında verilen ücret artmaktadır. YEK kapsamında ödenen teşvikler piyasa katılımcılarının tedarik ettikleri elektrik miktarlarına bölünerek birim başı YEK maliyeti hesaplanmakta ve tedarikçilerin serbest tüketicilerden oluşan portföy büyüklükleri oranında tedarikçilere dağıtılmaktadır. Bu sebeple PTF + YEK ile tarifeler arasındaki ilişki tedarikçilerin davranışları üzerinde oldukça etkili olmaktadır. Aşağıdaki grafiklerde müşteri gruplarına yönelik tarifeler ile PTF ve PTF + YEK kıyaslamalarına yer verilmektedir.

Grafik 7: Ocak 2015 - Ekim 2017 Döneminde PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Sanayi Tarifesi (TL/mWh¹⁶)

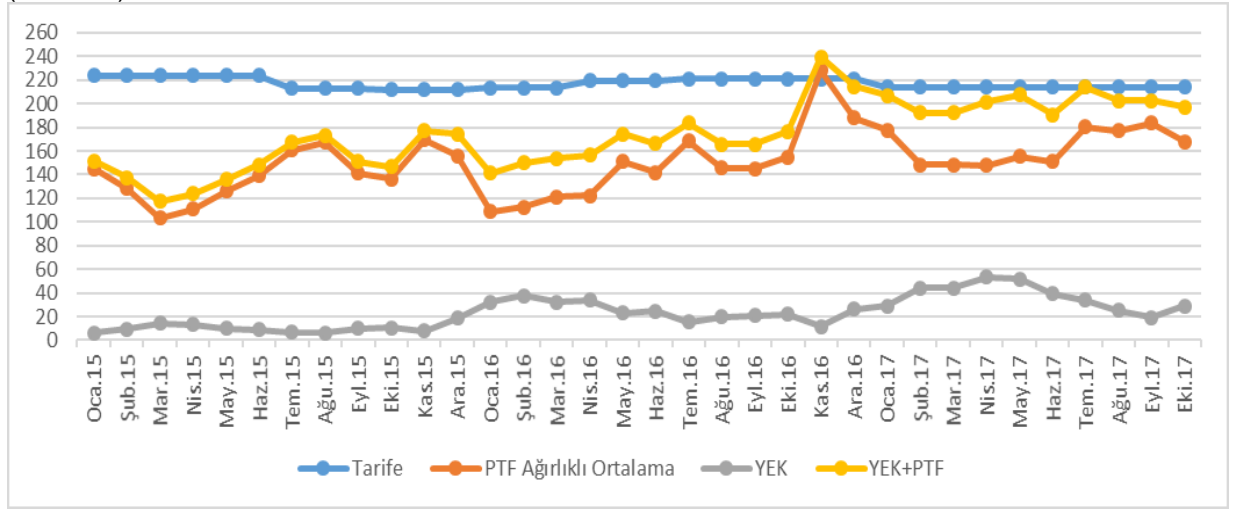


Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

¹⁵ PTF, piyasa katılımcıları tarafından GÖP'e yapılan alışı ve satış tekliflerinin birbirleriyle eşleştirilmesi sonucunda oluşan fiyattır. Günün her bir saati için ayrı bir PTF oluşmaktadır. PTF'nin seyri piyasa katılımcılarına piyasadaki arz ve talep durumu hakkında sinyal vermektedir. Bu bakımdan PTF, elektrik piyasaları açısından temel gösterge niteliğinde bulunmaktadır.

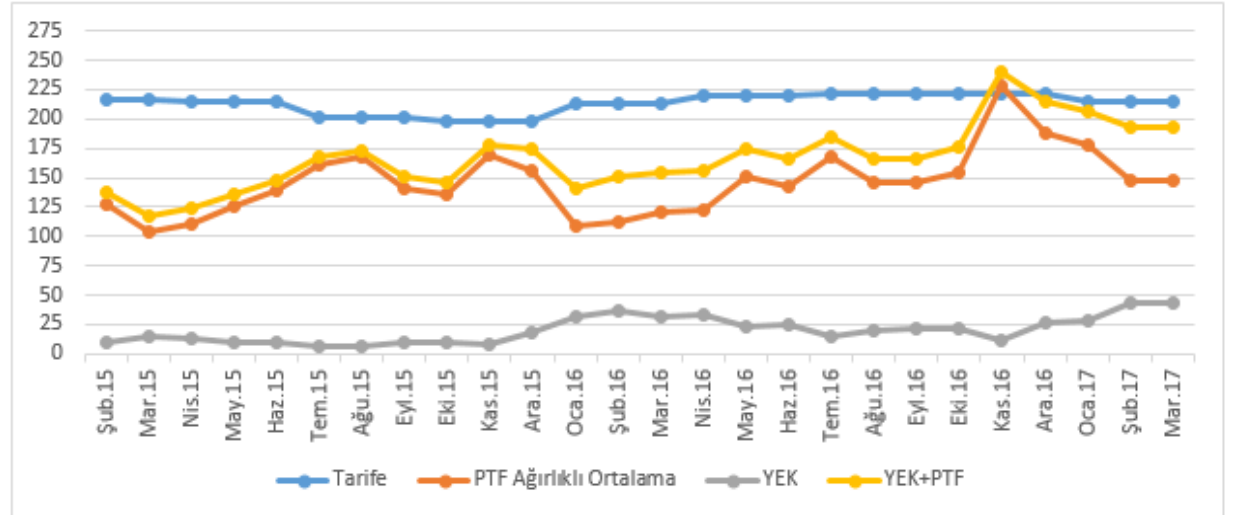
¹⁶ İlgili ifade "megaWatt saat" in kısaltmasıdır.

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



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

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



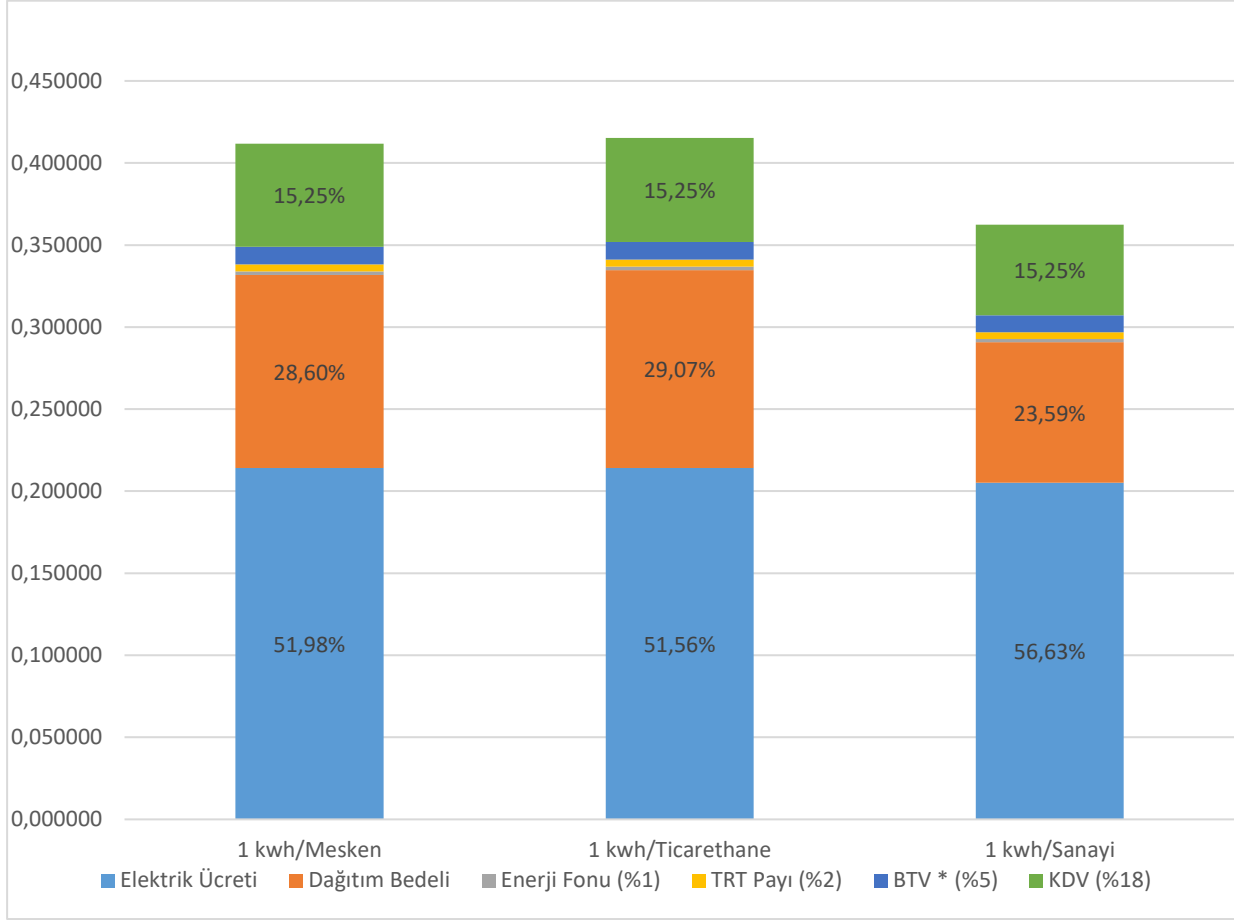
Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (46) Grafiklere bakıldığında, sanayi tarifesinin mesken ve ticarethane tarifesine kıyasla daha düşük belirlendiği görülecektir. Söz konusu tarifeler ilgili müşteri gruplarında bulunan müşteriler bakımından fiili anlamda tavan fiyat işlevi görmektedir.
- (47) Tedarikçilerin maliyetini gösteren PTF ve YEK maliyetleri tarifelerle kıyaslandığında tedarikçiler açısından tüm müşteri gruplarında hareket alanının iyice daraldığı, hatta 2016 Kasım-Aralık döneminde eksiye düştüğü görülmektedir. Söz konusu daralmanın sanayi grubu müşterileri bağlamında çok daha ciddi olduğu anlaşılmaktadır. Buna bağlı olarak bu durum bir tedarikçinin tarife üzerinden indirim vererek serbest tüketicilere teklif vermesini zorlaştırmaktadır.
- (48) Tam da bu noktada, elektrik perakende satış pazarına ilişkin olarak YEK maliyetinden söz etmek yerinde olacaktır. YEK kapsamında üreticilere verilen teşviklerin oluşturduğu yük tedarik şirketlerinin sahip oldukları serbest tüketici portföyü oranında tedarikçilere dağıtılmaktadır. Diğer bir ifadeyle, YEK maliyeti tüm elektrik kullanıcılarına değil, sadece serbest tüketici hakkını kullanan tüketiciler üzerine dağıtılmaktadır. Bu durumun elektrik perakende satış faaliyeti bakımından iki sonuca neden olduğu

söylenbilir. Bunlardan ilki bütün yükün tedarikçilere ve dolayısıyla serbest tüketicilere aktarılması ile tedarikçilerin serbest tüketicilere fayda sağlayabilecekleri marjın daralmasıdır. Nitekim, PTF'nin üzerine YEK maliyeti eklendiğinde tarifenin altında teklif vermenin son dönemde oldukça güçleştiğine ilişkin grafikler yukarıda gösterilmiştir.

- (49) İkinci husus ise serbest tüketici hakkını kullanan ve kullanmayan tüketicilere ilişkindir. YEK mekanizması ülkemizin yenilenebilir enerjiye dayalı üretimini artırmak ve bununla bağlantılı olarak daha çevreci bir enerji politikası geliştirmek için gündeme gelmiştir. Diğer bir ifadeyle, söz konusu mekanizma tüm topluma fayda yaratmak için getirilmiştir. YEK maliyetinin mevcut bölüşüm mekanizması nihai tüketiciler arasında da dengesiz/adil olmayan bir yük paylaşımına yol açmaktadır. Zira serbest tüketici hakkına sahip olduğu halde bu hakkı kullanmayan ve oldukça yüksek tüketime sahip bir tüketici YEKDEM maliyetini üstlenmezken serbest tüketici hakkını kullanan bir başka ortalama tüketici bu maliyete katlanmaktadır. Söz konusu bölüşüm serbest tüketici hakkından yararlanmanın maliyetini artırıcı niteliktedir. Bu çerçevede hali hazırda bilinç seviyesi düşük olan tüketicilerin serbest tüketici hakkından yararlanmak için ek bir maliyetle karşılaşması, tüketicilerin tedarikçisini seçme hakkını kullanması karşısında caydırıcı bir etken olarak işlev gösterecek, bu kapsamda serbestleşme sürecini olumsuz yönde etkileyebilecektir. Başka bir deyişle, uygulamaya konan iki enerji politikasının sonuçları birbirini negatif etkileyebilecektir.
- (50) GTŞ'ler, sorumlu oldukları elektrik bölgeleri bakımından sahip oldukları müşteri merkezleri ve yerleşik şirket olmalarına bağlı marka imajları aracılığıyla müşterileri kolay bir şekilde ikna edebilmektedir. Öte yandan BTŞ'ler, genel anlamda marka imajından yoksun bulunmaktadır. Buna ek olarak BTŞ'lerin müşteri kazanmak için sifirdan bayi ağı kurması ve satış/pazarlama harcaması yapması gerekmektedir. Yukarıda verilen tarife-PTF/YEK ilişkisindeki son dönemlerdeki seyir göz önünde bulundurulduğunda BTŞ'lerin perakende piyasasında faaliyette bulunmalarının GTŞ'lere nazaran daha zorlaştığı söylenebilir.
- (51) Müşteri gruplarının özelliklerine bakıldığında, sanayi müşterileri elektrik piyasasındaki serbestleşme konusundaki en bilinçli grup olarak kabul edilmektedir. Sanayi müşterileri elektrik hizmetini bir girdi olarak algılamakta, bu anlamda piyasadaki birçok oyuncudan teklif alarak en uygun teklifi bulmaya çalışmaktadır. Mesken müşterileri ise sanayi müşterilerinin tam aksine bilinç seviyesi en düşük olan müşteri grubudur. Buna ek olarak bu grupta yer alan müşteriler daha az sayıda farklı tedarikçiye ulaşabilmekte ve fiyata ilişkin hassasiyetleri düşük olmaktadır. Ticarethane müşterileri açısından bakıldığında, bu grupta bulunan müşterilerin davranışları yıllık tüketim miktarı arttıkça sanayi grubu ile benzerlik göstermekteyken yıllık tüketim miktarı azaldıkça mesken grubu ile benzerlik göstermektedir.
- (52) Ticarethane müşterileri yerleşik şirketler dışında kalan tedarikçilere geçiş yapma konusunda en aktif olan grubu oluşturmaktadırlar. Yüksek tüketime, piyasa hakkında bilince ve fiyat hassasiyetine rağmen sanayi müşterilerinin en aktif müşteri grubu olmamasının temel sebebinin mesken ve ticarethane tarifelerine göre düşük olan sanayi tarifesinin varlığı olduğu söylenebilir. Tarifelerin ayrıntısına aşağıdaki grafikte yer verilmektedir.

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



- (53) Grafikten de görüleceği üzere, elektrik bedelinin kendisi tüketiciler tarafından ödenen nihai tutarın yaklaşık %50'sine tekabül etmektedir. Elektrikliğini serbest tüketici hakkını kullanarak ikili anlaşmalarla alan son kullanıcıların da dağıtım bedeli, enerji fonu, TRT payı, BTV ve KDV gibi kalemleri ödemeye devam ettiği göz önünde bulundurulduğunda, serbestleşme kapsamında tedarikçiler, tüketicilere toplam fatura bedeli üzerinden değil tüketicilerin toplam maliyetinin yaklaşık %50'si üzerinden fayda sağlayabilmektedir.
- (54) Türkiye elektrik perakende satış piyasasına ilişkin olarak önemli olan bir diğer husus da son kaynak tedarik mekanizmasının varlığıdır. Son kaynak tedariki, serbestleşen elektrik piyasasında serbest tüketici olarak herhangi bir tedarikçiden elektrik hizmeti temin ettiği tedarikçisi iflas etmiş olan, bahse konu tedarikçinin birtakım mevzuatsal yükümlülüklerini yerine getirememiş olması nedeniyle aynı tedarikçinin portföyü boşaltılmış olması nedeniyle açığa çıkan veya kendisine elektrik sağlayacak uygun tedarikçi bulamayan tüketicilerin korunması amacıyla geliştirilmiş bir mekanizmadır. Tanımından da anlaşılacağı üzere, son kaynak tedariki esasen süreklilik arz eden bir duruma değil tedarikçinin iflas etmesi veya tüketicinin tedarikçi bulamaması gibi istisnai bir durumda elektrik hizmetinin sürekliliğini korumaya yönelik olarak işleyen bir sisteme işaret etmektedir. Bu sebeple söz konusu mekanizma çerçevesinde oluşturulan fiyatlandırma, teorik olarak piyasada oluşan fiyatların ciddi anlamda üzerinde belirlenmekte, bu şekilde tüketicileri serbestleşen piyasadaki elektrik almaya yönlendirmekte, hatta zorlamaktadır.
- (55) Son kullanıcılara yapılan satışlarla ilgili olan bir diğer kavram varsayılan tedarikçi kavramıdır. Söz konusu kavram son kaynak tedariki kavramı ile karıştırıldığından,

varsayılan tedarikçi kavramını kısaca açıklamak yerinde olacaktır. Elektrik piyasalarının serbestleştirilmesi uzun bir süreç içinde gerçekleştirilmektedir. Elektrik piyasasındaki serbestleşmenin önemli parçalarından olan tüketicilere kendi tedarikçisini seçme hakkı tanınmasını ani bir şekilde tüm tüketicilere yaymak, işleyişin doğasına ters gelmekte ve reform çabalarını sekteye uğratabilmektedir. Dolayısıyla son kullanıcılara kendi tedarikçisini seçme hakkı belli limitler dâhilinde ve aşama aşama verilmektedir. Öte yandan son kullanıcılara fayda sağlamak amacıyla yapılan ve düzenlenen bir yapıdan serbest bir yapıya geçişi öngören süreçte tüketicilerin zarar görmemesi için tüketicilerin yeterince bilinçli hale gelene kadar korunması gündeme gelmektedir. Bu çerçevede kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olmasına rağmen tedarikçisini değiştirmek istemeyen veya başka bir tedarikçiyle anlaştıktan sonra tedarikçisi ile sorun yaşayan tüketicileri korumak amacıyla varsayılan tedarikçi mekanizması geliştirilmiştir.

- (56) Varsayılan tedarikçi, son kaynaktan farklı olarak serbestleşme sürecinin tamamlanmasına kadar tüketicilerin mağdur edilmesini önlemek amacıyla geliştirilen bir mekanizmadır. Ayrıca yine son kaynak tedarikinden farklı olarak varsayılan tedarikçiye ilişkin yapılan fiyat düzenlemeleri tüketiciyi cezalandırmaya yönelik değildir. Bu nedenle varsayılan tedarikçi için öngörülen tarifeler son kaynak tedariki için öngörülen tarifelere göre daha düşük olmaktadır.
- (57) Son kaynak tedariki 6446 sayılı Kanun'da "*serbest tüketici niteliğini haiz olduğu halde elektrik enerjisini, son kaynak tedarikçisi olarak yetkilendirilen tedarik lisansı sahibi şirket dışında bir tedarikçiden temin etmeyen tüketicilere elektrik enerjisi tedariki*" şeklinde tanımlanmıştır. Tanımda yer verilen hususların son kaynak tedarikinden ziyade varsayılan tedarikçiye yönelik olduğu görülmektedir. Ancak fiili durumda tedarikçisi iflas eden, kendisine tedarikçi bulamayan ve başka bir tedarikçiden elektrik almayı tercih etmeyen tüketicilerin hepsi 6446 sayılı Kanun'da tanımlanan son kaynak tedariki çerçevesinde elektrik almaktadır. Başka bir ifadeyle son kaynak tedariki ile varsayılan tedarikçi kavramları Türkiye elektrik piyasası bakımından fiili anlamda çakışık durumdadır. Ülkemizdeki piyasa yapısı kapsamında son kaynak tedariki hizmeti GTŞ'ler aracılığıyla sağlanmaktadır.
- (58) Faturalama veya ödeme bildirimi, elektrik perakende satışı kapsamında kritik önemi haiz bir müessesedir. Öyle ki, müşteriler faturalar üzerinden aylık olarak gerçekleştirdikleri toplam tüketimlerini, tüketimlerinin gündüz/puant/gece kırılımlarını, hangi dönem için birim başına ne kadar maliyete katlandıklarını ve dağıtım hizmet bedeli gibi diğer kalemleri görme şansı bulmaktadır. Esasen bir tüketicinin abonelik hizmeti kapsamında elektrik enerjisi hizmeti satın alması ile bir mağazada alışveriş yapması arasında salt bir mal veya hizmet tüketimi yapılması bakımından bir fark bulunmamakla birlikte, yapılan tüketim ve satın almaya ilişkin değerlendirme ve seçim mekanizmalarının işletilmesi noktasında büyük farklar bulunmaktadır.
- (59) Davranışsal iktisat bağlamında talep taraflı piyasa aksaklıkları kısmında daha ayrıntılı şekilde yer verileceği üzere, mağaza alışverişi esnasında tüketim ve satın alma ile bunlara ilişkin değerlendirme ve seçim yapma mekanizması örtüşen şekilde işletilirken, abone hizmetleri kapsamında tüketim ve satın alma ile bunlara ilişkin değerlendirme – seçim yapma mekanizmaları eş anlı işletilememektedir. Öyle ki ihmalkâr ve dikkatsiz bir tüketici için bu mekanizmalar çok uzun süreler boyunca bile hiç işletilmeyebilecek olmakla birlikte, bu mekanizmaların işletilmesini tetikleyecek en temel uyarıcı esasen faturalandırma hizmetidir. Tüketici, faturalandırma hizmeti aracılığıyla en azından gerçekleştirmiş olduğu tüketime dair bilgileri ve bu tüketimin koşullarını görebilmektedir. Dolayısıyla faturalama ve ödeme bildirimi hizmetlerinin en ideal

şekilde, düzenli bir şekilde ve eksiksiz bir içerikle tesis edilmesi büyük önem arz etmektedir.

- (60) Öte yandan, faturalarda yer alan tüketimler ve ilgili fiyatlandırmalar, ilgili müşteriye teklif vermek isteyen tedarikçiler için de önem arz etmektedir. Böylece bir tedarikçi, ilgili müşterinin tüketim alışkanlıklarına göre mevcut tedarikçiden daha uygun fiyat teklifleri sunabilecek ve dolayısıyla tüketiciler daha düşük fiyatlardan ve daha kaliteli hizmetlerden yararlanabileceklerdir.

I.3. İlgili Pazar

- (61) Daha önce de ifade edildiği üzere elektrik piyasasının değer zinciri; üretim, iletim, toptan satış, dağıtım ve perakende satış gibi halkalardan oluşmaktadır. İşbu dosya kapsamında elektrik perakende satış faaliyetinde bulunan ENERJİSA BAŞKENT, ENERJİSA TOROSLAR, ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI ile dağıtım faaliyetinde bulunan BAŞKENT EDAŞ, TOROSLAR EDAŞ ve AYEDAŞ'ın davranışlarının inceleniyor olması nedeniyle elektrik dağıtım ve elektrik perakende satış piyasalarında ilgili pazar değerlendirilmesi yapılmaktadır.

I.3.1. Elektrik Dağıtım Faaliyetine İlişkin İlgili Pazar

I.3.1.1. İlgili Ürün Pazarı

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

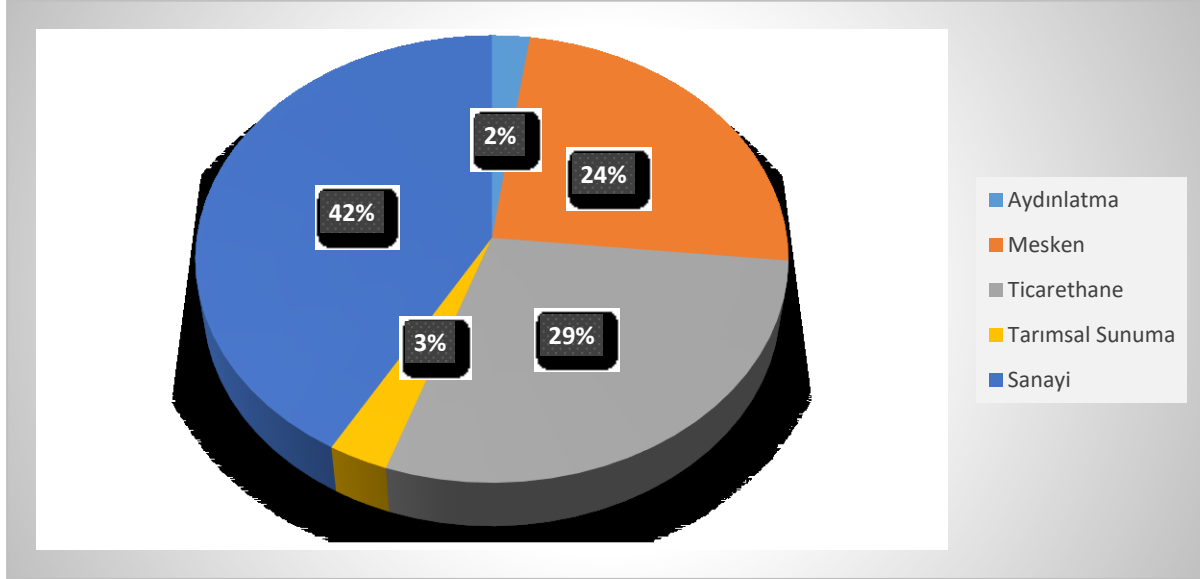
I.3.1.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (64) Ülkemiz 21 ayrı elektrik dağıtım bölgesine ayrılmış olup her bir bölgede ilgili dağıtım şirketi elektrik dağıtım hizmeti vermek için münhasıran yetkilendirilmiştir. Bu kapsamda elektrik dağıtım hizmeti bakımından BAŞKENT EDAŞ'ın münhasıran yetkili bulunduğu "Ankara, Bartın, Çankırı, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale ve Karabük illeri", TOROSLAR EDAŞ'ın münhasıran yetkili bulunduğu "Adana, İçel, Hatay, Osmaniye, Gaziantep ve Kilis illeri" ve AYEDAŞ'ın münhasıran yetkili bulunduğu "İstanbul Anadolu Yakası" ilgili coğrafi pazar olarak tanımlanmıştır.

I.3.2. Elektrik Perakende Satış Faaliyetine İlişkin İlgili Pazar

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

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



Kaynak: EPDK Aylık Elektrik Sektör Raporları

- (67) Türkiye’de elektrik tüketimi bakımından en büyük müşteri grubu, %42’lik pay ile sanayi grubudur. Sanayi grubunu %29’luk pay ile ticarethane takip etmektedir. Üçüncü sırada ise toplam tüketim içindeki payı %24 olan mesken grubu bulunmaktadır. Grafikten de anlaşılacağı üzere, aydınlatma ve tarımsal sulama tüketimleri perakende piyasasında marjinal bir paya sahiptir. Buna ek olarak aydınlatma hizmeti tüm topluma sunulmakta, söz konusu hizmet kapsamında tüketilen elektriğin maliyeti Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB) ile belediyeler tarafından karşılanmaktadır. Dolayısıyla elektrik perakende piyasasına ilişkin yapılacak analizlerde aydınlatma ve tarımsal sulama tüketimleri dışarıda bırakılarak mesken, ticarethane ve sanayi gruplarına odaklanılmıştır.
- (68) Türkiye elektrik perakende satış piyasasında ikili bir yapı bulunmaktadır. İkili yapının ilk kısmı EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitinin altında tüketimi bulunan, diğer bir ifadeyle hiçbir şekilde ikili anlaşma yapma imkânı bulunmayan tüketicilerden oluşurken, piyasanın ikinci kısmı ise anılan serbest tüketici limitinin üzerinde tüketimi bulunan tüketicilerden oluşmaktadır.
- (69) Piyasanın rekabete kapalı bölümü olarak nitelendirilebilecek ilk bölümde elektrik tedariki son kaynak tedariki kapsamında münhasıran GTŞ’ler tarafından düzenlenen tarifeler üzerinden yapılmaktadır. Piyasanın rekabete açık kısmında ise elektrik tedariki GTŞ’ler veya BTŞ’ler tarafından ikili anlaşmalarla veya düzenlenen tarifeler üzerinden yapılabilmektedir. Bahsi geçen yapıdan dolayı elektrik perakende satış piyasasının serbest tüketici limiti altında kalan tüketiciler ve bu limitin üzerinde kalan tüketiciler olarak analiz edilmesi gerekmektedir.

1.3.2.1. Serbest Tüketici Limitinin Altında Kalan Tüketiciler Bakımından İlgili Pazar

1.3.2.1.1. İlgili Ürün Pazarı

- (70) 6446 sayılı Kanun’un “Toptan ve Perakende Satış Faaliyetleri” başlıklı 10. maddesinin dördüncü fıkrasında; “ (...) Görevli tedarik şirketi, ilgili dağıtım bölgesinde bulunan serbest tüketici olmayan tüketicilere Kurul tarafından onaylanan perakende satış tarifeleri üzerinden elektrik enerjisi satışı yapar.” hükmü yer almaktadır. Söz konusu

hüküm çerçevesinde GTŞ'lerin serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılacak elektrik tedariki üzerinde yasal bir tekel hakkı bulunduğu anlaşılmaktadır.

- (71) Bu nitelikteki tüketicilerin alternatif tedarik kaynaklarına ulaşma durumu olmadığından, "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerle yapılan elektrik perakende satışı" ayrı bir ilgili ürün pazarı olarak belirlenmiştir. Bu noktada söz konusu pazar kapsamında mesken, ticarethane ve sanayi bazında bir ayırım yapılmasının gerekip gerekmediği de incelenmelidir.
- (72) Mesken, ticarethane ve sanayi tüketicileri farklı tarifelere tabi durumdadırlar ve bu bağlamda farklı fiyatlar üzerinden elektrik tüketmektedirler. Ayrıca söz konusu tüketicilerin tüketim hacimleri de birbirinden farklılaşmaktadır. Bu farklılıklara dayanarak işbu pazar kapsamında mesken, ticarethane ve sanayi kısımlarına gitmek serbest tüketici limitinin 25.000 kWh seviyesinde olduğu dönemlerde¹⁷ mantıklı olabilecektir de, limitin 5.000 kWh'a ve daha da altında düştüğü 2013-2017 dönemi ve sonrası için limit altı durumda bulunan tüketicilerin tüketimlerinin birbirinden farklılaştığını iddia etmek zordur. Ayrıca limit altı tüketicilerin yasal olarak sadece ilgili GTŞ'den alım yapmak zorunda olması ilgili pazarı mesken, ticarethane ve sanayi şeklindeki alt gruplara ayırmayı engellemektedir¹⁸. Sonuç olarak mevcut pazar yapısı dikkate alınarak "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik perakende satışı" ayrı bir ilgili ürün pazarı olarak tanımlanmıştır.

I.3.2.1.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (73) 6446 sayılı Kanun'un 10. maddesinin dördüncü fıkrası dikkate alındığında serbest olmayan tüketicilerin ilgili dağıtım bölgesinde bulunan GTŞ'den elektrik almak durumunda oldukları anlaşılmaktadır. İşbu dosya kapsamında incelenen şirketler olan ENERJİSA BAŞKENT'in, ENERJİSA TOROSLAR'ın ve ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI'nın GTŞ olarak faaliyet gösterdiği iller dikkate alınarak, serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerle yapılan elektrik perakende satışı bakımından "Ankara, Bartın, Çankırı, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale ve Karabük illeri", "Adana, İçel, Hatay, Osmaniye, Gaziantep ve Kilis illeri" ve "İstanbul Anadolu Yakası" ilgili coğrafi pazarlar olarak belirlenmiştir.

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

I.3.2.2.1. İlgili Ürün Pazarı

- (74) Mesken, ticarethane ve sanayi müşteri grupları tarife bazında kendi içinde alt gruplara ayrılmaktadır. Örneğin, mesken grubu normal meskenler ile şehit aileleri ve gaziler olmak üzere iki ayrı fiyatlandırmaya tabi tutulmaktadır. Şehit aileleri ve gaziler için oluşturulmuş olan tarife yüksek oranda sübvansede edildiğinden¹⁹ bu grubun piyasada faaliyet gösteren tedarikçiler açısından ticari olmadığı, bu sebeple de elektrik piyasası için yapılacak olan analizlerden çıkarılabileceği değerlendirilmektedir.

¹⁷ Söz konusu dönemlerde serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerin tüketimleri ve yaklaşımları birbirinden farklılaşabilmektedir.

¹⁸ Serbest tüketici limitinin sifıra indirilmesi sonucunda oluşacak piyasa yapısında limit altı tüketici kavramı olmayacağından böyle bir pazar tanımına da gerek olmayabilecek, son kaynak tedarik tarifesine ve/veya sosyal tarifelere tabi olacak tüketiciler bakımından farklı pazar tanımları gündeme gelebilecektir.

¹⁹ Elektriğin kWh birim fiyatı normal mesken ve ticarethane tarifelerinde 0,214074 TL, tek terimli alçak gerilim sanayi ile çift terimli orta gerilim sanayi tarifelerinde 0,205219 TL iken, şehit aileleri ve gaziler için oluşturulan tarifede 0,077000 TL'dir.

Sanayi Grubu

- (75) Sanayi grubu müşteriler sayaç sayısı olarak en küçük grup olmakla birlikte, Grafik 11'den de görülebileceği üzere tüketim baz alındığında en büyük grubu oluşturmaktadırlar. Sanayi grubu müşterileri yüksek hacimli tüketime sahip olmaları nedeniyle elektrik hizmetini ciddi bir maliyet kalemi olarak görmektedir. Bu kapsamda sanayi müşterilerinin fiyat esneklerinin yüksek olduğu ve piyasadaki en iyi fiyatı aradıkları söylenebilir. Elektrik maliyetlerinin aşağıya çekilmesi ve en iyi fiyattan elektrik tedarik edilmesi açısından bazı büyük ölçekli sanayi müşterileri bünyelerinde bu konuya ilişkin özel birimler²⁰ de oluşturulabilmektedir. Öte yandan, çok yüksek tüketimli müşteriler daha ucuz elektriğe ulaşmak ve olası kesintilerin önüne geçmek amacıyla kendi santrallerini kurabilmektedir.
- (76) Fiyat faktörünün dışında elektrik arzının sürekliliği sanayi müşterisi bakımından hayati bir önem taşımaktadır²¹. Bu çerçevede özellikle özel trafoya sahip müşteriler için özel trafonun ve diğer tesislerin bakımının önemli hale geldiği bilinmektedir.
- (77) Sanayi müşterilerinin bir diğer özelliği, elektrik enerjisi taleplerinin esnek olabilmesidir. Öyle ki, bir sanayi müşterisinin üretimini gündüz (06.00-17.00), puant (17.00-22.00) ve gece (22.00-06.00) saatleri arasında kaydırabilmesi mümkün olabilmektedir²².
- (78) Sanayi grubu müşteriler, sahip oldukları yüksek bilinç seviyesi ve buna bağlı fiyat hassasiyeti ile esnekliğine rağmen ancak %73,14 oranında piyasadan elektrik almaktadır. Bu duruma birtakım sanayi müşterilerinin piyasadan elektrik almamayı tercih etmeleri ile sanayiye teşvik etme amacıyla düşük belirlenmiş olan sanayi tarifesinin yol açtığı söylenebilir.
- (79) Aşağıdaki grafiklerde gündüz, puant, gece ve tek zamanlı tarifeler²³ ile ilgili zamanlardaki PTF ve YEK maliyeti gösterilmektedir.

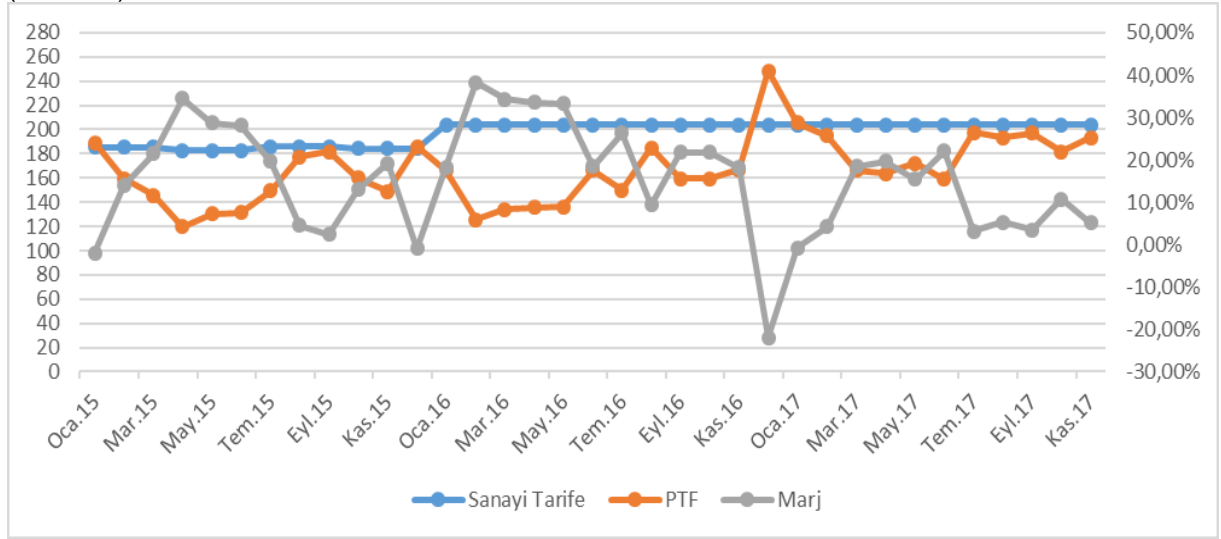
²⁰ Teşebbüslerin sadece elektrik tedariki üzerine çalışan (elektrik fiyat ve yük analizi yapan, enerji verimliliği ile ilgilenen) bölümleri söz konusu özel birimlere örnek olarak verilebilecektir.

²¹ Günümüz dünyasında elektrik hizmeti tüm son kullanıcılar için olmazsa olmaz durumdadır. Ancak bir mesken veya ticarethane müşterisi elektrik arzının tekrar başlamasıyla günlük rutinine hemen dönebilirken, sanayi müşterisi kullandığı makine-teçhizatı kesintinin ardından devreye sokmak için uzun sürelere ihtiyaç duyabilmektedir. Bu kapsamda elektrik kesintisinin etkisi kesintinin giderilmesinden sonra da devam edebilmektedir.

²² Diğer müşteri gruplarının tüketimlerini başka zaman aralıklarına kaydırma istekliliği ve olanağı çok daha sınırlıdır. Örneğin bir bakkalın hizmet verdiği saatleri gündüz ve puant saatlerden gece saatlerine çekme şansı yoktur.

²³ Tarifeler nihai tarifeler olmayıp tarifenin içinde yer alan elektrik perakende satış bedelidir.

Grafik 12: Ocak 2015 - Kasım 2017 Gündüz Saatlerinde PTF, Gündüz Sanayi Tarifeleri ve Marj²⁴ (TL/mWh)

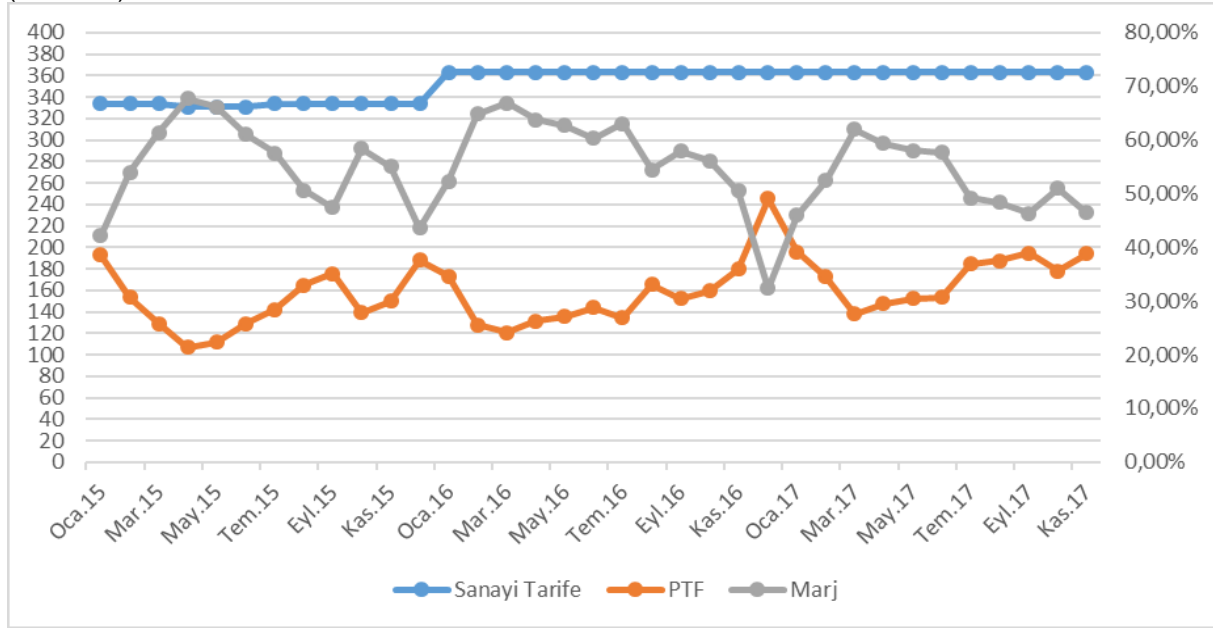


Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (80) Daha önce de ifade edildiği üzere, tavan fiyat olarak kabul edilebilecek tarife fiyatı ile piyasa oyuncularının maliyet göstergesi olarak düşünülebilecek olan PTF arasında kalan marj piyasa oyuncuların hareket alanını oluşturmaktadır. Grafikten görüleceği üzere, gündüz saatleri bakımından (06.00-17.00) PTF ile tarife arasındaki marj bahar aylarında artış gösterirken Temmuz-Ağustos ve Aralık-Ocak dönemlerinde tedarikçilerin hareket edebileceği alan iyice daralmakta ve hatta bazı dönemlerde tedarikçilerin gösterge maliyeti fiili tavan fiyatının da üstüne çıkmaktadır. Söz konusu marjın bahse konu dönem aralığında maksimum %38 ve minimum -%21 bandında düzensiz seyir izlediği ve özellikle Kasım 2016'dan itibaren önceki dönemlere göre çok daha dramatik düşüşler gösterdiği ve son dönemde de söz konusu marjın istikrarlı olarak dar seyrettiği görülmektedir.

²⁴ Marj, tarife ile piyasada oluşan PTF arasında kalan kısmı göstermektedir. Tedarikçilerin kar etmeleri ve tüketicilere indirim sağlamaları bu marj dahilinde olmaktadır.

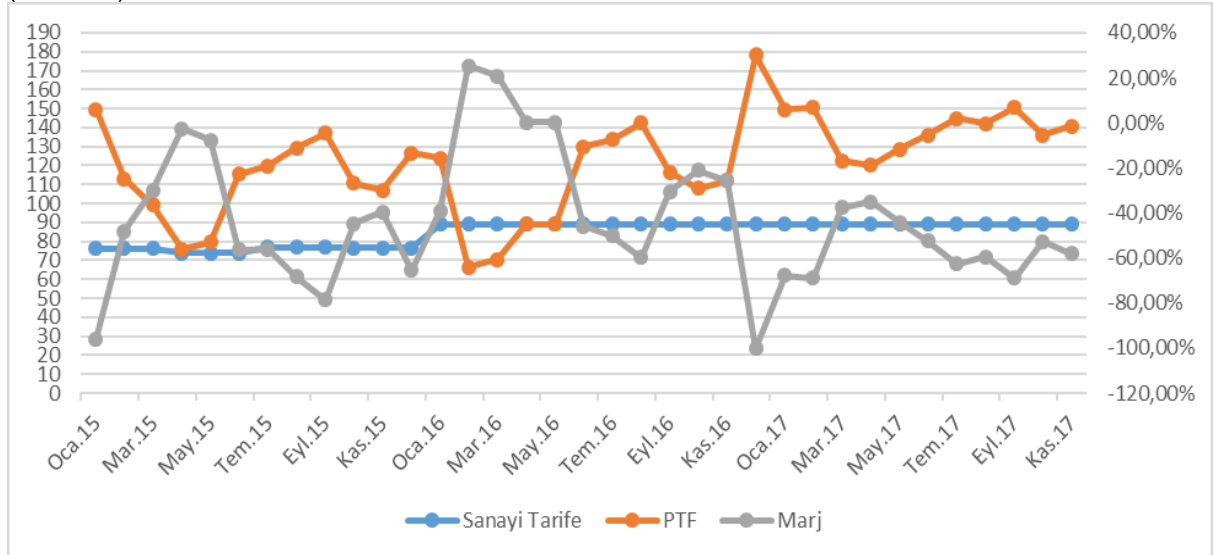
Grafik 13: Ocak 2015 - Kasım 2017 Dönemi Puant Saatlerinde PTF, Puant Sanayi Tarifeleri ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Raporlama Platformu

- (81) Grafikten de görüleceği üzere, puant saatlerinde (17.00-22.00) tarife ile PTF arasındaki makas gündüz ve gece saatlerine göre daha geniş olup bahse konu dönem aralığında minimum %32 maksimum %67 aralığında bir seyir izlemektedir. Ancak puant saatleri açısından oluşan marj, gece ve gündüz bakımından oluşan marj ile benzer bir eğilime sahiptir. Bu durumun temel sebebinin PTF'nin gündüz, gece ve puant saatler için aynı mevsimselliği göstermesi olduğu değerlendirilmektedir. Bu sebeple tedarikçilerin hareket alanları Temmuz-Ağustos ve Aralık-Ocak dönemlerinde daralmakta özellikle bahar aylarında da (Mart-Nisan-Mayıs) genişlemektedir.

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

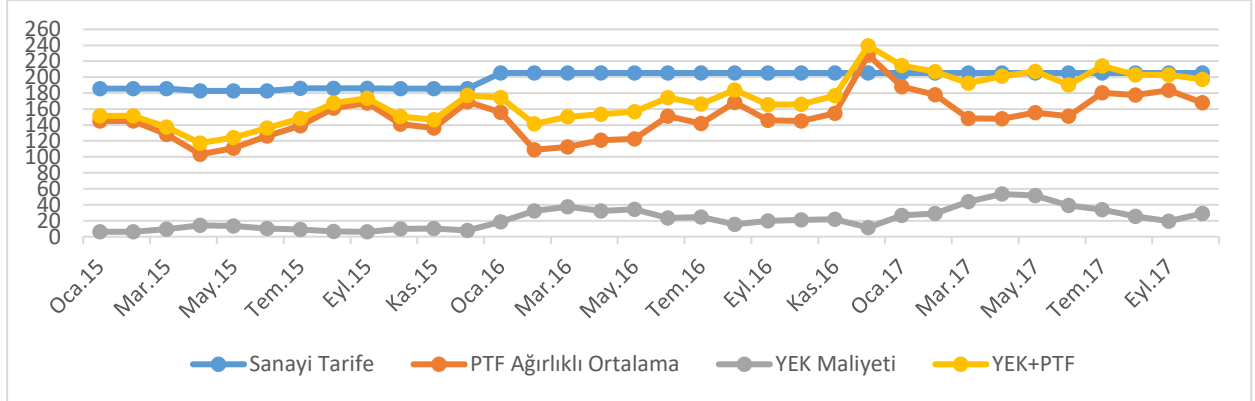


Kaynak: EPIAŞ Raporlama Platformu

- (82) Gündüz saatlerinde dönem dönem eksiye düşmekle birlikte tedarikçilerin genelde pozitif bir marja sahip olduğu anlaşılmaktadır. Puant saatlerinde ise devamlı olarak pozitif marj olduğu görülmektedir. Ancak talebin en düşük olduğu gece saatleri bakımından (22.00-06.00) tam tersi bir durum bulunmaktadır. Grafikten görüleceği

üzere, istisnai durumlar²⁵ haricinde PTF sürekli olarak gece tarifesinin üzerinde seyretmekte ve marj bahar dönemleri dışında önemli oranda negatif seyretmektedir.

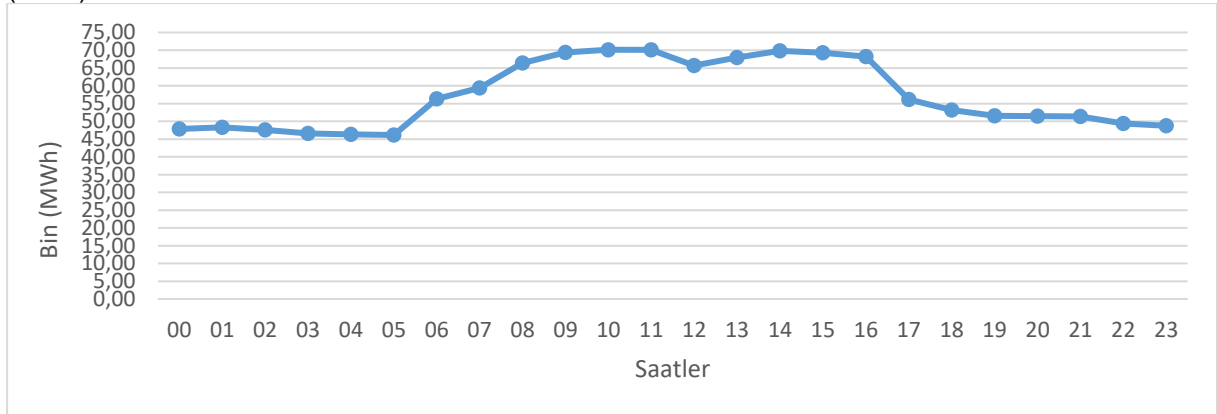
Grafik 15: Ocak 2015 - Ekim 2017 Döneminde PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Sanayi Tarifesi (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (83) Tek zamanlı tarife ile PTF kıyaslamasında da gece, gündüz ve puant saatlere ilişkin yapılan kıyaslamada ortaya çıkan sonuçlarla benzerlik olduğu görülmektedir. Bu bağlamda Temmuz-Ağustos ile Aralık-Ocak dönemlerinde tarife ile oluşan PTF arasındaki marj daralırken hatta negatife dönüşürken, bahar aylarında söz konusu marj genişlemektedir. Ancak 2017 yılından itibaren bahar aylarında tarife fiyatı ile PTF arasında kalan ve genişleyen marj, artan YEK maliyeti neticesinde sıfırlanmakta hatta dönem dönem marjı eksiye düşmektedir.
- (84) Tarife ile PTF-YEK maliyeti arasındaki marja ek olarak sanayi müşterilerinin sahip olduğu yük eğrisi²⁶ de önemlidir. Bu bağlamda Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik bölgelerindeki sanayi müşterilerinin ortalama yük eğrisine aşağıda yer verilmektedir.

Grafik 16: Başkent Elektrik Dağıtım Bölgesinde 2016 Yılında Sanayi Müşterilerinin Ortalama Yük Eğrisi (mWh)

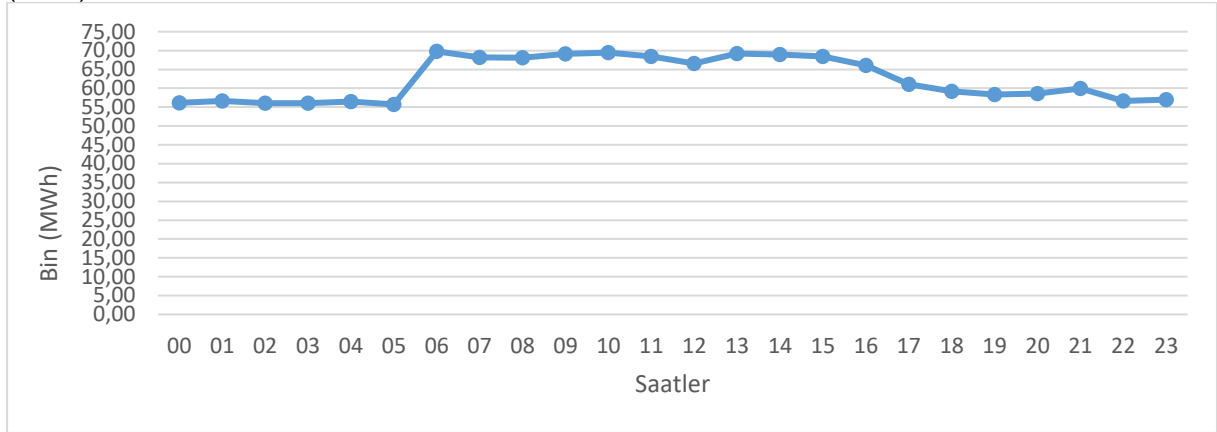


Kaynak: EPIAŞ

²⁵ Bahsi geçen istisnai durum Mart-Nisan aylarında hidroelektrik santrallerden gelen arz artışından kaynaklanmaktadır.

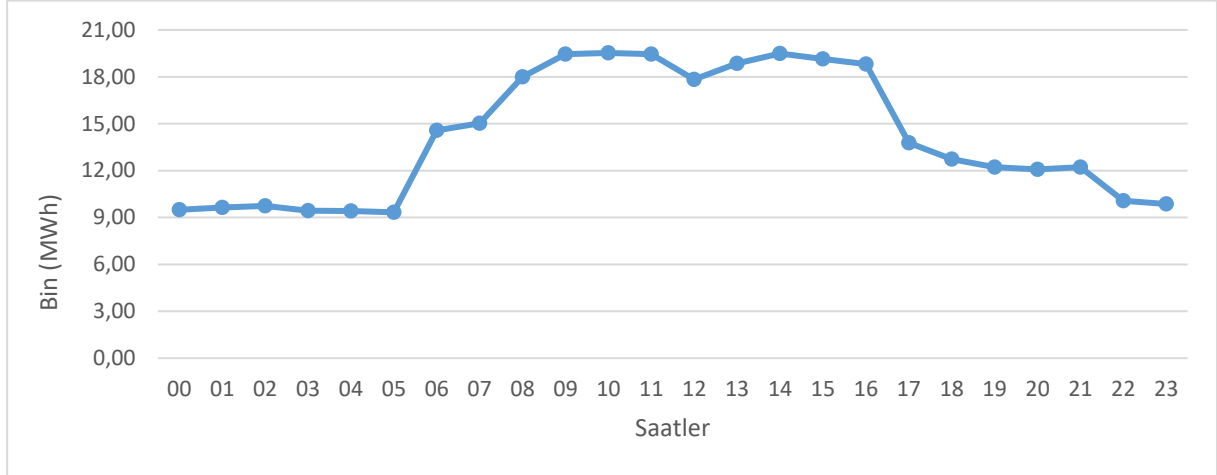
²⁶ Talep eğrisi olarak da adlandırılabilir olan yük eğrisi, yükün zamana göre değişimini gösterir.

Grafik 17: Toroslar Elektrik Dağıtım Bölgesinde 2016 Yılında Sanayi Müşterilerinin Ortalama Yük Eğrisi (mWh)



Kaynak: EPIAŞ

Grafik 18: İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Bölgesinde 2016 Yılında Sanayi Müşterilerinin Ortalama Yük Eğrisi (mWh)



Kaynak: EPIAŞ

- (85) Grafikten de görüleceği üzere, her üç bölgedeki sanayi müşterilerinin ortalama tüketimleri gündüz saatlerinin içinde kalan 08.00-16.00 aralığında yoğunlaşmaktadır. Bu durumun, tedarikçilerin sahip oldukları marj ile birlikte dikkate alındığında, portföyünde baz yük²⁷ santral (kömür ve barajsız hidroelektrik)²⁸ bulunmayan tedarikçilerin sanayi grubu müşterilerine teklif vermelerini zorlaştırdığı değerlendirilmektedir²⁹. Öte yandan sanayi müşterilerinin üretimlerini gece saatlerine kaydırabilme esnekliğine sahip olması veya gün boyu üretime devam etmesi³⁰, bu müşteri grubunu portföyünde baz yük santrali bulunan tedarikçiler için cazip kılmaktadır.

²⁷ Mevsimsel olarak genelde sonbahar ayları, gün içinde de genellikle gün doğumu öncesi gibi zaman dilimlerinde oluşan düşük talep "baz yük" olarak adlandırılmaktadır (YÜCEL C. Y., (2012), Elektrik Üretiminde Hakim Durumun Tespiti, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezi, Rekabet Kurumu, Ankara).

²⁸ Söz konusu santrallerin devreye girip çıkmaları zaman almaktadır. Bu sebeple söz konusu santraller üretimlerini durdurmamak için çok düşük fiyatlarda elektrik üretimi gerçekleştirebilmektedir.

²⁹ Söz konusu maliyete tedarikçinin yapacağı satış, pazarlama, ön ve arka ofis uygulamalarının maliyetleri eklendiğinde sanayi müşterisine teklif verme maliyeti daha da artmaktadır.

³⁰ Söz konusu durum özellikle Toroslar bölgesinde daha net gözlemlenmektedir. Öyle ki, Toroslar bölgesindeki sanayi tüketiminin en yüksek seviyesi ile en düşük seviyesindeki arasındaki marj oldukça düşük bulunmaktadır.

- (86) Bir tedarikçinin bir müşteriye teklif sunmasında müşterinin kendisine ve bilgilerine erişmek kritik rol oynamaktadır. Öyle ki, bir tedarikçinin teklifini oluşturması için müşterinin tüketim alışkanlıklarını³¹ bilmesi, oluşturacağı teklifi müşteriye sunabilmesi içinse müşterinin adresi ve telefon numarası gibi bilgilere sahip olması gerekmektedir.
- (87) Daha önce de belirtildiği üzere, sanayi müşterileri kendileri için önemli bir girdi maliyeti oluşturan elektrik maliyetini asgari seviyeye indirmeye çalışmaktadır. Bu sebeple sanayi müşterileri, tedarikçilerden daha iyi teklif alabilmek adına geçmiş tüketimlerini, tüketimlerin dağılımını düzenli olarak tutmakta ve bu verileri tedarikçilerle paylaşabilmektedirler. Buna ek olarak, sanayi grubu müşterileri piyasa araştırması yapıp tedarikçilerden teklif isteyerek ve farklı fiyat tekliflerini karşılaştırarak tedarikçilerin müşteriye erişme maliyetini azaltmaktadır. Öte yandan, sanayi müşterilerinin piyasayı bilmeleri, bilinçli olmaları ve birçok alternatif teklif alabilmeleri nedeniyle pazarlık güçlerinin yüksek olduğu söylenebilecektir. Bu kapsamda mevcut yapıda düşük sanayi tarifesinin, yüksek piyasa maliyetlerinin ve sanayi müşterilerinin yüksek pazarlık gücünün sanayi grubunun karlılığını bir tedarikçi için aşağıya çektiği değerlendirilmektedir.
- (88) Sanayi müşterilerinin tedarikçiler açısından sahip olduğu bir diğer özellik de dengeden sorumlu grup³² kavramına ilişkindir. Piyasa katılımcıları sahip oldukları tüketim portföyü ve tedarik taahhütlerini, sahip oldukları üretim ve yapılan alımlarla denk tutmaya çalışmaktadırlar. Piyasa katılımcıları portföylerindeki eksikliği/fazlalığı ilk olarak GÖP'te gidermeye çalışmaktadır. GÖP'te portföyün denkleştirilememesi durumunda ilgili piyasa katılımcısı GİP'te işlem yaparak portföyünü denk hale getirme şansına sahip olmaktadır. GİP'te de denkleştirmenin gerçekleştirilememesi durumunda katılımcılar sahip oldukları talep ile üretim arasındaki dengesizliği DGP'de cezalı bir şekilde alım/satım yaparak gidermektedirler. Örneğin, bir piyasa katılımcısı tüketiminden fazla üretime sahip olduğu durumda (pozitif dengesizlik) elinde fazla bulunan elektriği piyasa fiyatının altında satmak durumunda kalırken, tüketimin üretimden fazla olması durumunda üretim açığını piyasa fiyatının üstündeki bir fiyattan temin etmek zorunda kalmaktadır. Anılan portföy dengesizliklerinin giderilmesi piyasa katılımcıları üzerinde ciddi bir mali yük oluşturabilmektedir. Dengeden sorumlu grup mekanizması piyasa katılımcılarına, GÖP'e gelmeden önce dengesizliklerini azaltma ve ek bir gelir elde etme fırsatı sunmaktadır.
- (89) Piyasadaki bir kısım katılımcılar yüksek üretim ve düşük tüketim portföyüne (uzun pozisyon), birtakım katılımcılar da düşük üretim ve yüksek tüketim portföyüne (kısa pozisyon) sahiptir. Bu çerçevede kısa ve uzun pozisyona sahip olan piyasa katılımcıları portföylerini, GÖP/GİP/DGP sürecinden önce dengeden sorumlu grup mekanizması kapsamında dengeleyebilmektedirler³³.

³¹ Tüketim alışkanlığı, müşterinin hangi saat dilimlerinde ne kadar elektrik tükettiği, tüketimini başka zaman dilimlerine kaydırıp kaydıramayacağı, kaydırabileceği ve ödeme alışkanlıkları gibi hususları kapsamaktadır.

³² Dengeden sorumlu grup, DUY'un 4. maddesinin (ö) fıkrasında; piyasa katılımcılarının piyasa işletmecisine bildirmek suretiyle oluşturdukları ve grup içinden bir piyasa katılımcısının grup adına denge sorumluluğuna ilişkin yükümlülükleri üstlenen grup olarak tanımlanmıştır.

³³ Üretimi 100 birim, tüketim portföyü 10 birim olan A piyasa katılımcısı ile üretimi 20 birim, tüketimi 60 birim olan B piyasa katılımcısı dikkate alındığında, A katılımcısı DGP'de 90 birim pozitif dengesizliğe düşerken, B katılımcısı da 40 birim negatif dengesizliğe düşecektir. Ancak A ve B katılımcıları birbirlerinin dengeden sorumlu grubu olduklarında, B katılımcısının 40 birimlik üretim açığı, A katılımcısının 90 birimlik üretim fazlasından kapatılacak ve A ile B'den oluşan dengeden sorumlu grubun dengesizliği 50 birim pozitif dengesizlik olarak gerçekleşecektir. Bu kapsamda 80 birimlik etkinlik sağlanmış olacaktır.

- (90) Sanayi müşterileri, hacim olarak yüksek tüketime sahip olmaları nedeniyle dengeden sorumlu grup mekanizmasının içinde yer alan tedarikçiler için önemlidir. Portföyünde sanayi grubu müşterisi bulunduran bir tedarikçi pozitif dengesizliği olan piyasa katılımcılarının dengeden sorumlu grubu olarak ilgili tedarikçinin pozitif dengesizliğini azaltması³⁴ nedeniyle portföyünde sanayi müşteri bulunan tedarikçi, pozitif dengesizliği bulunan tedarikçiden ödeme alarak ek bir gelir elde edebilmektedir.
- (91) Genel olarak sanayi müşterileri tüketimlerini gün içinde kaydırabilme, tedarikçilere ek gelir yaratma imkânı sağlama ve satış ve pazarlama faaliyetleri bakımından kolay erişilme gibi nedenlerle tedarikçi açısından cazip olmakla birlikte, bu grupta yer alan müşterilerin pazarlık güçlerinin yüksek olması ve düşük sanayi tarifesinin varlığı bu segmentin kârlılığını azaltmaktadır.
- (92) Sanayi müşterilerinin özellikleri yukarıda belirtildiği gibi olmakla birlikte bağlanılan gerilim seviyesi sanayi müşterileri ve tedarikçiler için önemlidir. Bu durumun temel sebebi iletim seviyesinden (yüksek gerilimden) sisteme bağlı olan müşterilerin, nihai tarifede orta ve alçak gerilim için öngörülen dağıtım ve reaktif enerji bedeli gibi kalemlere tabi olmamasıdır. Öte yandan alçak ve orta gerilimden (dağıtım şebekesi) sisteme bağlanan sanayi müşterileri ise bahsi geçen maliyetlere tabi durumdadır. Bu sebeple iletim seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterileri dağıtım seviyesinden sisteme bağlı bulunan sanayi müşterilerine göre tedarikçiler için daha cazip hale gelmektedir.
- (93) Ayrıca iletim seviyesinden sisteme bağlanan sanayi müşterilerin tüketimleri dağıtım seviyesinden bağlı bulunan sanayi müşterilerinin tüketimlerine kıyasla çok daha yüksektir. Diğer bir ifadeyle iletimden bağlı sanayi müşterileri, dağıtımdan bağlı sanayi müşterilerinden tüketim bazında ciddi oranda farklılaşmaktadır. Söz konusu durum aşağıdaki grafikten de görülebilecektir.

Grafik 19: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Dağıtım Bölgesinde İletim ve Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Tüketicilerin Tüketim Karşılaştırması (kWh)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 20: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Dağıtım Bölgesinde İletim ve Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Tüketicilerin Tüketim Karşılaştırması (kWh)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

³⁴ Diğer bir ifadeyle pozitif dengesizliğe sahip olan tedarikçinin fazla üretiminin en azından bir kısmını GÖP'te oluşan PTF'nin altında satmasını önlediği için.

Grafik 21: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Bölgesinde İletim ve Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Tüketicilerin Tüketim Karşılaştırması (kWh)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

- (94) Grafiklerden de görüleceği üzere, iletim seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerinin tüketimi dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerinin tüketimlerinden çok daha fazladır. Diğer taraftan iletim ve dağıtım seviyesinden bağlı olan sayaç sayısı da yapılacak değerlendirme açısından önemlidir.

Grafik 22: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Dağıtım Bölgesinde İletim ve Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Tüketicilerinin Sayaç Sayılarının Karşılaştırması

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 23: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Dağıtım Bölgesinde İletim ve Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Tüketicilerinin Sayaç Sayılarının Karşılaştırması

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 24: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Bölgesinde İletim ve Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Tüketicilerinin Sayaç Sayılarının Karşılaştırması

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

- (95) Kasım 2017 itibarıyla Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgelerinde sisteme iletimden bağlı sayaç sayısı sırasıyla 57, 47 ve 10'dur. Dağıtımdan bağlı müşterisi sayısı sırasıyla 3.355, 4.804 ve 2.514'tür. İletimden bağlı sayaçların tüketimi söz konusu bölgelerdeki toplam sanayi tüketiminin sırasıyla %50, %90 ve %60'ını oluşturmaktadır. Sanayi grubu sayaçları bakımından Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgelerinde %1'lik payı temsil eden iletim müşterilerinin, adı geçen bölgelerdeki sanayi tüketiminin yarısından fazlasını gerçekleştiriyor olması, iletim müşterilerinin tüketimlerinin ne kadar büyük olduğunu ortaya koymaktadır.
- (96) İletim ve dağıtım seviyesinden bağlı bulunan teşebbüsler arasındaki ciddi tüketim farkı ve iletim müşterilerinin dağıtım müşterilerinin katlanmak durumunda olduğu birtakım maliyetlere katlanmıyor olması nedeniyle sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış hizmeti bakımından ilgili pazar "iletimden bağlı sanayi müşterilerine

yapılan elektrik perakende satış hizmeti” ve “dağıtımdan bağlı sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış hizmeti” olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

Mesken Grubu

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

Grafik 25: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Mesken Grubu Müşterilerin Dağılımı (Sayaç Bazlı)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 26: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Mesken Grubu Müşterilerin Dağılımı (Sayaç Bazlı)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 27 Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Bölgesindeki Mesken Grubu Müşterilerin Dağılımı (Sayaç Bazlı)

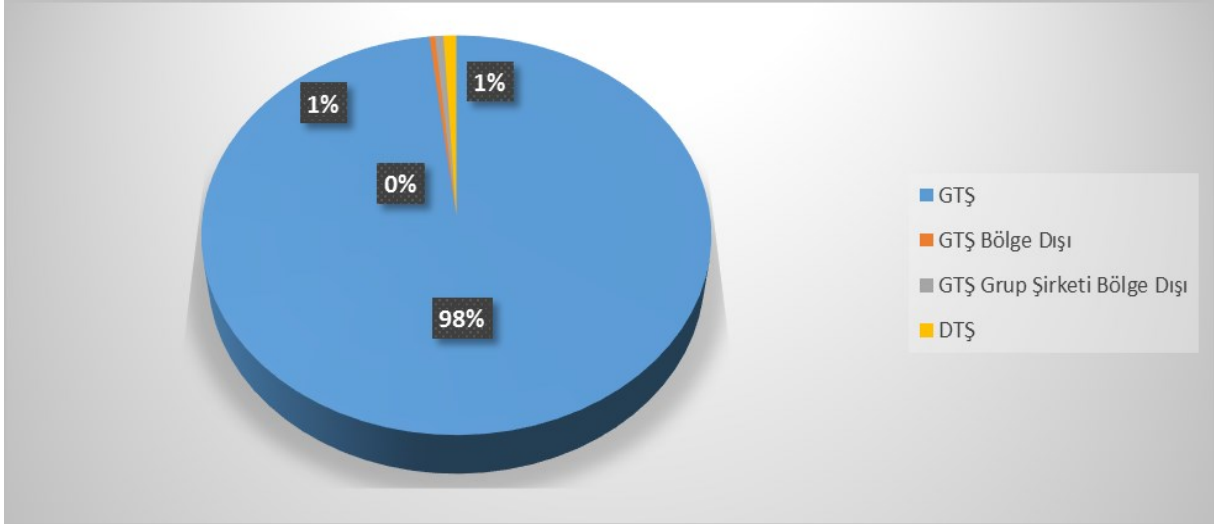
(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

- (98) Grafiklerden de anlaşılacağı üzere, Ekim 2017 itibariyle her üç bölgede de yıllık tüketimi serbest tüketici limitini geçen mesken müşterilerinin yaklaşık %40'ı söz konusu hakkını kullanmamakta ve düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedarik etmektedir.
- (99) Ekim 2017 yılı itibarıyla 2.400 kWh olan serbest tüketici limiti³⁵ nedeniyle Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası bölgelerinde bu segmentte yer alan 7.792.027 müşterinin 5.868.810'u kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip değildir. Öte yandan kendi tedarikçisini seçme hakkını haiz olan 2.103.217 müşterinin 1.209.602'si söz konusu hakkı kullanmamakta, geri kalan 893.615 müşterinin (.....) ise yerleşik şirket ile ikili anlaşma yaparak elektrik tedarik etmektedir. Aşağıdaki grafikte ülke genelindeki mesken müşterilerinin dağılımı gösterilmektedir.

³⁵ Söz konusu limit 2018 yılı için 2.000 kWh'a düşürülmüştür.

Grafik 28: Mesken Müşterilerinin Ekim 2017 İtibarıyla Sayaç Sayısı Bazında Dağılımı



Kaynak: EPIAŞ

- (100) Görüldüğü üzere, ülke genelinde mesken grubu müşteriler açısından GTŞ'lerin hâkimiyeti söz konusudur. Söz konusu durumun, mesken müşterilerinin serbest piyasa ve serbest piyasanın getireceği olası faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olmamasından ve fiyat hassasiyeti düşük olan müşterilerin piyasada verilmekte olan indirim oranlarını düşük bulmalarından ileri geldiği değerlendirilmektedir³⁶. Bu bağlamda müşterilerin tüketim hacimleri ile ikili anlaşma yapma ve yerleşik şirket dışındaki tedarikçiden elektrik alma eylemi arasında bir ilişki olduğu söylenebilir. Bahsi geçen ilişki aşağıda yer alan grafikte de görülebilecektir.

Grafik 29: Tedarikçi Türüne Göre Mesken Müşterilerinin 2016 Yılı Sayaç Başı Tüketimleri³⁷

(.....TİCARİ SİR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ, TOROSLAR EDAŞ ve AYEDAŞ

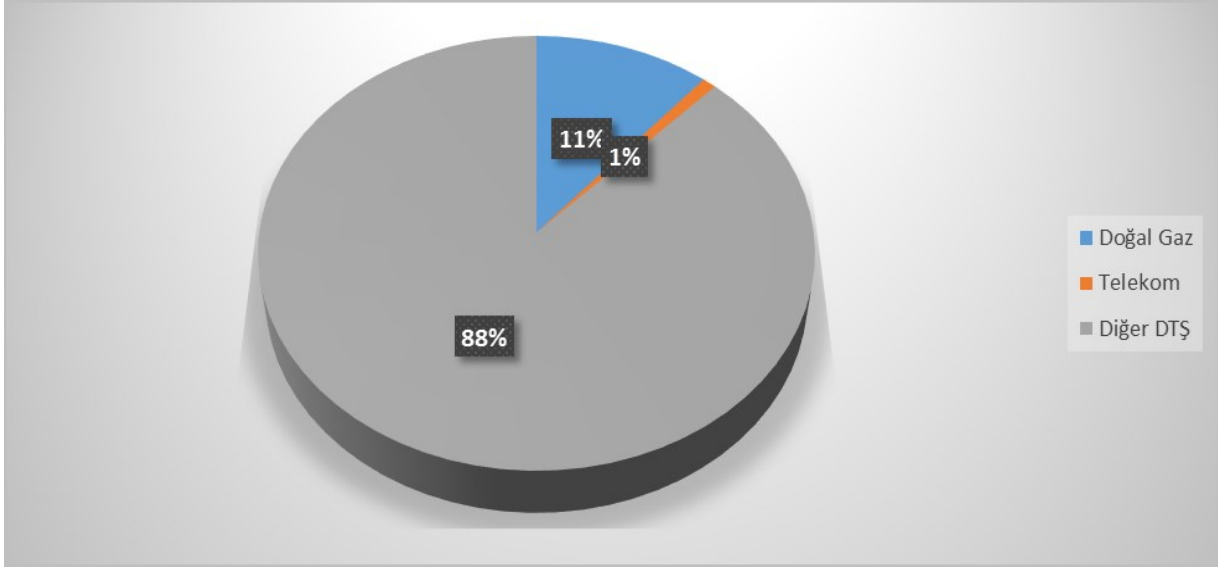
- (101) Mesken müşterilerinin fiyat hassasiyetlerinin düşük, bilinilirlik açısından marka imajına verdikleri önemin görece yüksek ve yan hizmet/ürünlere atfedilen önemin yüksek olduğu belirtilmelidir. Bu bağlamda fiyat hassasiyeti düşük olan mesken grubu müşterilere elektrik hizmetinin yanında doğal gaz ve telekomünikasyon gibi diğer altyapı hizmetlerinin sunulması gündeme gelebilecek, bu şekilde mesken müşterilerinin tedarikçi değiştirmesi kolaylaşabilecektir³⁸. Bu çerçevede BTŞ'lerin portföyünde bulunan mesken müşterilerinin ne kadarının doğal gaz veya telekomünikasyon hizmeti veren oyuncularından elektrik aldığını göstermek yararlı olacaktır.

2016 yılı ST limiti:
3600 KWh

³⁶ Düşük bilinç seviyesi ve fiyat hassasiyeti nedeniyle mesken müşterilerinin pazarlık gücünün de yok denecek kadar az olduğu değerlendirilmektedir.

³⁷ Hesaplama ilgili tedarikçilerin 2016 yılında tedarik ettikleri elektrik miktarının 2016 Aralık döneminde portföyde bulunan sayaç sayısına bölünmesiyle yapılmıştır.

³⁸ EREK H. (2016), "Elektrik, Doğalgaz ve İnternet Hizmetlerinin Birlikte Sunulması Sürecinde Yakınsama, Potansiyel Rekabet ve Rekabet Hukukunun Rolü", Rekabet Uzmanlık Tezi

Grafik 30: Doğal Gaz ve Telekomünikasyon Şirketlerinin BTŞ'ler İçindeki Yeri³⁹

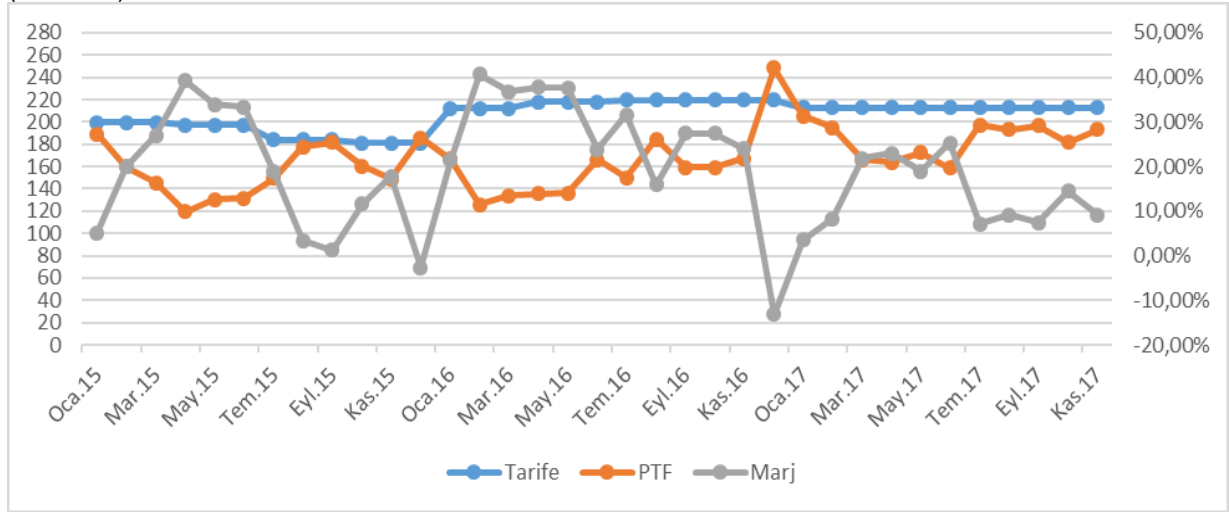
Kaynak: EPIAŞ

- (102) Grafikte görüldüğü üzere, doğal gaz ve telekomünikasyon şirketlerinin payı mevcut durumda sınırlı olsa da, ilerleyen dönemde doğal gaz piyasasının serbestleşmesi, serbest tüketici limitinin sıfırlanması ve gerekli yasal altyapının oluşturulmasına bağlı olarak hem doğal gaz hem de telekomünikasyon şirketlerinin ciddi potansiyele sahip olduğu düşünülmektedir.
- (103) Mesken müşterileri, zamandan bağımsız olarak istikrarlı bir tüketime sahiptirler⁴⁰. Meskenlerin istikrarlı bir tüketime sahip olması, mesken müşterilerinin tüketimini zamanlar arasında kaydıramadığını göstermektedir. Bu bağlamda mesken müşterileri esnekliğe sahip değildir. Ayrıca meskenler fatura ve tahsilat hususunda en güvenli müşteri grubunu oluşturmaktadırlar.
- (104) Mesken müşterilerinin bir diğer özelliği de daha önce konu edilen iki müşteri grubundan farklı olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) kapsamında korumaya sahip olmalarıdır. Bu bağlamda ilgili mesken müşterisi tedarikçiden aldığı faydayı iade etmesi durumunda mevcut olan ikili anlaşmasını başka hiçbir yükümlülük altında kalmadan bitirebilmektedir. Öte yandan ticarethane ve sanayi müşterileri böyle bir korumaya sahip değildirler ve yaptıkları ikili anlaşmaya aykırı hareket ettiklerinde veya ikili anlaşmayı zamanından önce sonlandırdıklarında ek cezai şartı veya cayma bedelini ödemek durumunda kalmaktadırlar. Bu bağlamda mesken müşterilerinin tedarikçi geçişi hukuki olarak sanayi ve ticarethane müşterilerine göre daha kolay olmakta ve tedarikçiye verdikleri taahhüt süresinden önce tedarikçi değişikliğine gitmeleri durumunda katlandıkları cezai bedel daha düşük olmaktadır. Bunun yanında mesken müşterilerinin istikrarlı bir tüketim eğilimine sahip olması ve kayda değer bir tüketim hacmi taşımaları nedeniyle bir tedarikçi için risk dağıtma ve portföy çeşitlendirme işlevi de gördüğü belirtilmelidir.
- (105) Mesken grubu müşterilerinin tabi olduğu tarife ile PTF ve YEK maliyetlerine yer vermek yararlı olacaktır. Söz konusu hususlara aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir.

³⁹ Söz konusu grafik doğal gaz dağıtımı ve perakende satışında yerleşik konumda bulunan teşebbüslerin elektrik satışlarını kapsamakta, hem doğal gaz hem de elektrik piyasasında yerleşik konumda bulunan oyuncuların satışlarını kapsamamaktadır.

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

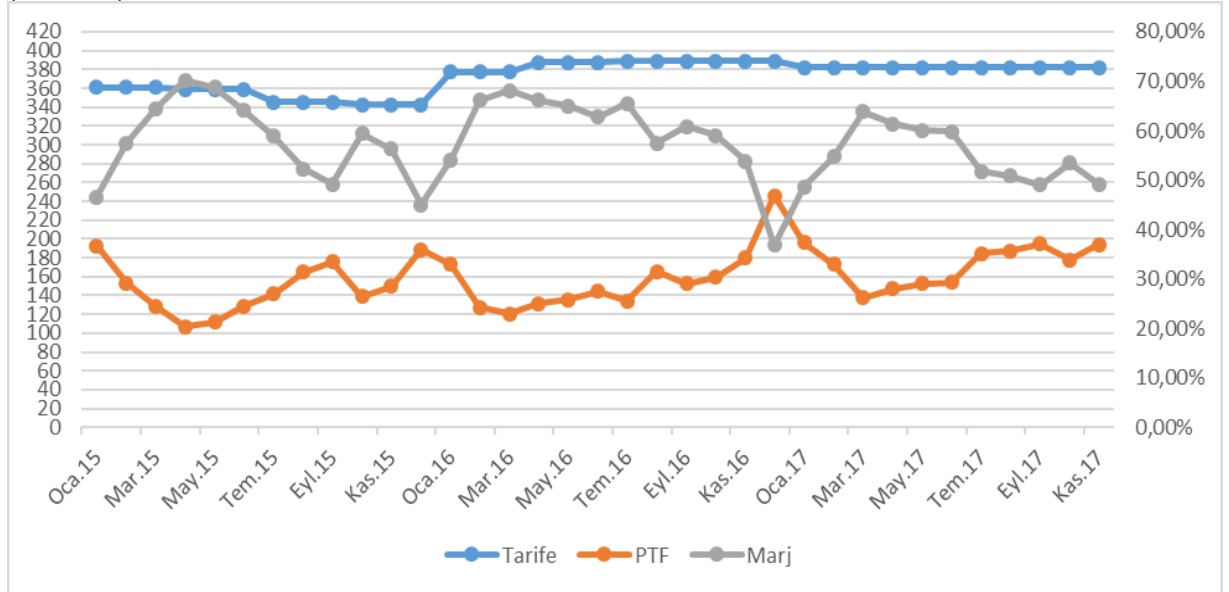
Grafik 31: Ocak 2015 - Kasım 2017 Dönemi Gündüz Saatlerinde PTF, Gündüz Mesken Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Raporlama Platformu

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

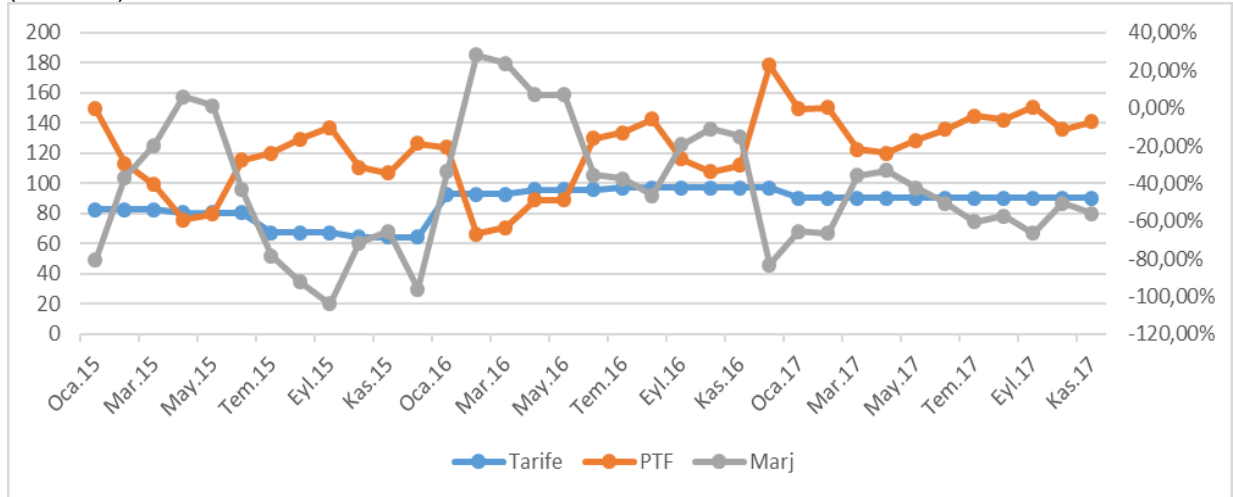
Grafik 32: Ocak 2015 - Kasım 2017 Dönemi Puant Saatlerinde PTF, Puant Mesken Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Raporlama Platformu

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

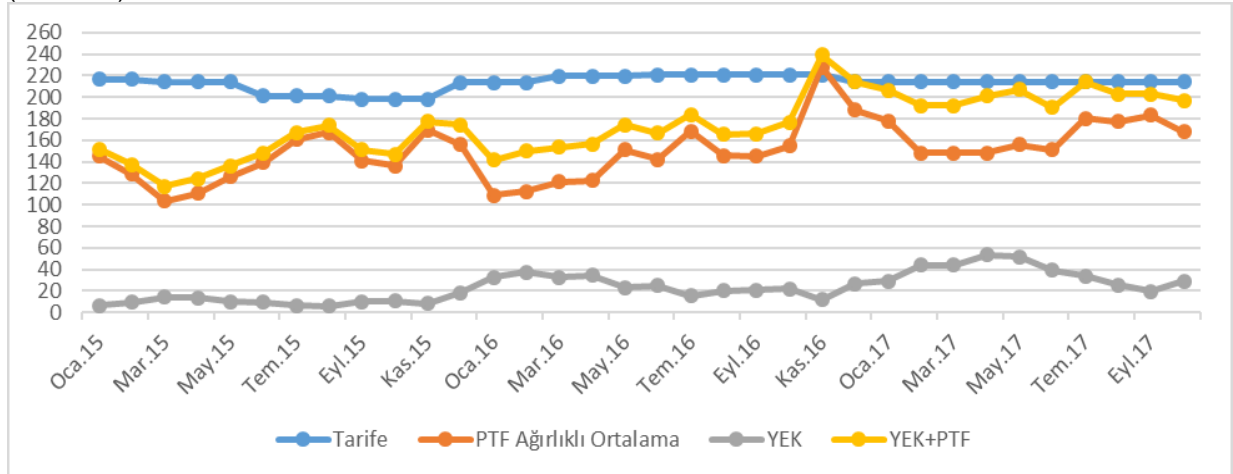
Grafik 33: Ocak 2015 - Kasım 2017 Dönemi Gece Saatlerinde PTF, Gece Mesken Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Raporlama Platformu

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

Grafik 34: Ocak 2015 - Kasım 2017 Dönemi PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Mesken Tarifesi (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (109) Tedarikçilerin mesken müşterileri grubundaki hareket alanı sabit kalan tarifeye yükselen PTF ve YEK maliyetlerine bağlı olarak giderek daralmıştır. Söz konusu daralmanın 2017 yılında daha dramatikleştiği görülmektedir. Ortalama bir mesken müşterisinin gerçekleştirdiği tüketimin günün hangi saatlerine yoğunlaştığı tedarikçi açısından önemlidir. Bu bağlamda mesken müşterilerinin ortalama yük eğrisine yer vermek faydalı olacaktır.

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: EPIAŞ

- (110) Grafikten de görüleceği üzere, mesken müşterilerin ortalama tüketimleri 17:00 – 21:00 saatlerinde yoğunlaşmaktadır. Dolayısıyla mesken müşterilerinin en çok tüketim yaptığı zaman dilimi tedarikçilerin en fazla marja sahip oldukları puant saatlerdir. Bu bağlamda mesken müşterileri tedarikçiler için teorik olarak cazip bir segmenttir. Ancak bu koşullara rağmen mesken grubu oransal olarak en az ikili anlaşma yapan müşteri grubu niteliğindedir. Daha önce de ifade edildiği üzere, mesken müşterilerinin bilinç seviyesinin ve fiyat hassasiyetinin düşük olmasının⁴¹ bu duruma yol açan faktörler olduğu söylenebilir.
- (111) Öte yandan perakende elektrik piyasasındaki ortalama brüt kar oranlarının %5-6 olduğu dikkate alındığında, müşteriler tarafından istenen indirim oranlarının tedarikçiler tarafından verilmesi oldukça zor olmakta, bu sebeple de bağımsız tedarikçiler mesken segmentine teklif vermekten imtina edebilmektedir.
- (112) Bunun yanında, mesken müşterilerine elektrik tedariki yapmak isteyen bir tedarikçinin küçük ticarethane müşterilerinde olduğu gibi ilk olarak müşteriyi serbest piyasa hakkında bilinçlendirmesi gerekmektedir. Mesken müşterilerinin ticarethane müşterilerine göre fiyat hassasiyetinin ve bilinç seviyesinin daha düşük olduğu da göz önünde bulundurulduğunda, bir tedarikçinin mesken müşterisini bilinçlendirmek ve ikna edebilmek için ticarethane segmentinde olduğundan daha fazla çaba sarf etmesi ve maliyete katlanması gerekecektir.
- (113) Hacimsel olarak büyük bir segment olan mesken müşterilerine erişmek için bir tedarikçi ciddi bir bayi ağı ve saha ekibi kurmaya, marka imajına yatırım yapmaya ihtiyaç duymaktadır. Buna ek olarak, mesken müşterisini ikna etmek üzere yan hizmetler sunulması için de ilgili tedarikçi belli maliyetleri yüklemek durumunda kalmaktadır. Bu bağlamda tedarikçinin oluşacak pazarlama ve satış maliyetini yönetebilmesi için belli bir ölçeği yakalaması gerekmektedir. Öte yandan, mesken müşterisini ikna etmenin zorluğu⁴², ilgili tedarikçi sayesinde bilinçlenen müşterinin başka tedarikçi ile anlaşabilmesi ve TKHK'nın mesken müşterilerine sağladığı korumalar ve farklı bir tedarikçiye geçiş durumunda görece daha az bir maliyetle karşılaşması, bir tedarikçinin gerekli olan ölçeğe ulaşmasını engelleyebilecek hususlardır.
- (114) Mesken müşterileri için katlanılan satış ve pazarlama maliyetinin yanında tedarikçinin müşterilere erişmesi meşakkatli olabilmektedir. Serbest tüketici limitinin 2.400 kWh'a çekilmesiyle neredeyse tüm ticarethane müşterilerinin kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olması, ticarethane müşterilerini tedarikçiler açısından çok daha görünür kılmaktadır. Zira bağımsız bir tedarik şirketinin yeni limit doğrultusunda rassal olarak serbest tüketici olmayan bir ticarethaneye denk gelme olasılığı, mesken tüketicisine göre daha azalmıştır. Böylelikle tedarikçilerin ticarethane müşterisi ile temas kurması

⁴¹ Düşük fiyat hassasiyeti, bir tüketiciyi tedarikçisini değiştirmeye ikna etmek için çok daha yüksek indirim oranları sunulmasını gerektirmektedir.

⁴² Düşük fiyat hassasiyeti (düşük hassasiyet nedeniyle yüksek indirim/tasarruf beklentisi), serbest piyasaya ilişkin bilinç seviyesinin düşüklüğü, marka imajına önem verilmesi ve birtakım yan hizmetlerin verilme beklentisi nedenlerinden kaynaklanmaktadır.

az maliyetli olmaktadır⁴³. Ancak meskenlerin önemli bir kısmının halen 2.400 kWh'lık serbest tüketici limitinin altında olması nedeniyle kendi tedarikçisini seçebilecek durumda olan bir müşterinin ilgili tedarikçiler tarafından bulunması ve iletişime geçilmesi ciddi işlem maliyeti içermektedir. Öte yandan özellikle mesken ve ardından küçük ticarethane müşterileri bağlamında GTŞ'nin sahip olduğu bayi ve müşteri hizmetleri noktası benzeri hizmet noktalarının, serbest tüketici hakkını kazanmış tüketicilere ulaşarak abone kazanmaya sağladığı katkısının oldukça büyük olduğu belirtilmelidir. Zira söz konusu müşteriler geleneksel kanalları kullanarak fatura ödeme başta olmak üzere, elektrik enerjisi hizmetine ilişkin işlemleri için müşteri hizmetleri noktalarını en sık ziyaret eden kesim olduğundan, GTŞ bu müşteri gruplarına 'pasif satış' niteliğine uyabilecek, yerinde satış ve pazarlama hizmeti sunabilmekte ve dolayısıyla abone edinme maliyetini azaltabilme olanağına kavuşabilmektedir.

- (115) Genel olarak bakıldığında, bir tedarikçi için mesken segmenti, sahip olunan hareket alanı, portföy çeşitlendirme etkisi ve karşı tarafın pazarlık gücü olmaması nedeniyle teorik olarak kârlı bir alandır. Ancak mesken tarafının yönetilmesi gereken satış, pazarlama, imaj yaratma ve ek fayda sunma maliyetleri, ölçeğe erişme ihtiyacı⁴⁴, TKHK'nın sağlamış olduğu koruma ve müşterilere erişmenin zorluğu göz önünde bulundurulduğunda mesken müşterilerinin elde edilme maliyetinin yüksekliğinden bahsedilebilecektir.

Ticarethane Grubu

- (116) Ticarethane grubu hem sayaç hem de tüketim miktarı bakımından en büyük ikinci müşteri grubudur. Bunun yanı sıra ticarethane müşterileri serbest tüketici hakkını kullanarak GTŞ'ler dışındaki şirketlerle en çok ikili anlaşma yapan gruptur⁴⁵.
- (117) Sanayi ve mesken müşteri gruplarının bilinç seviyesinin iki uçta olduğu düşünüldüğünde ticarethane müşterileri bu iki ucun arasında konumlandırılabilir.
- (118) Ticarethane grubu müşterileri sanayi ve mesken grubu müşterilerine kıyasla daha az homojenlik göstermektedir. Bu durumun temel sebebi hem küçük esnaf olarak nitelendirilebilecek kasap, bakkal ve berber gibi müşterilerin hem de otel ve hastane gibi müşterilerin ticarethane olarak tanımlanmasıdır.
- (119) Küçük ölçekli ticarethane müşterilerinin mesken müşterileriyle benzerlik gösterebileceği düşünülse de, iki temel husus, mesken ve ticarethane müşterilerini ayırtmaktadır. İlk husus bilinç seviyeleri arasındaki farklılıktır. Ne kadar küçük ölçekli olursa olsun, ticarethaneler ticari bir faaliyette bulunmakta, bu bağlamda elektriğe dayalı maliyetlerini mümkün mertebede en aza indirmeye çalışmakta, elektriği bir girdi olarak algılamaktadır. Mesken müşterileri içinse daha önce de ifade edildiği üzere böyle bir yaklaşım söz konusu değildir. İkinci husus ise, tedarikçilerle müşteriler arasındaki sözleşme ilişkisini temelden etkileyecek bir etmendir. Mesken başlığında da

⁴³ Hangi müşterinin kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olup olmadığı, tüketimi, sayaç numarası, telefon ve adres bilgileri mevcut düzende herhangi bir birim tarafından yayımlanmamaktadır. Bu bağlamda bir bağımsız tedarikçinin söz konusu verileri kendisinin sahadan toplaması ve düzenlemesi gerekmektedir. Diğer bir ifade ile belli bir masrafa katlanması söz konusudur. Ancak düzenlenen tarife üzerinden elektrik alan müşterileri bölgesel olarak görüntüleyebilen GTŞ'ler anılan verilere erişebilmektedir.

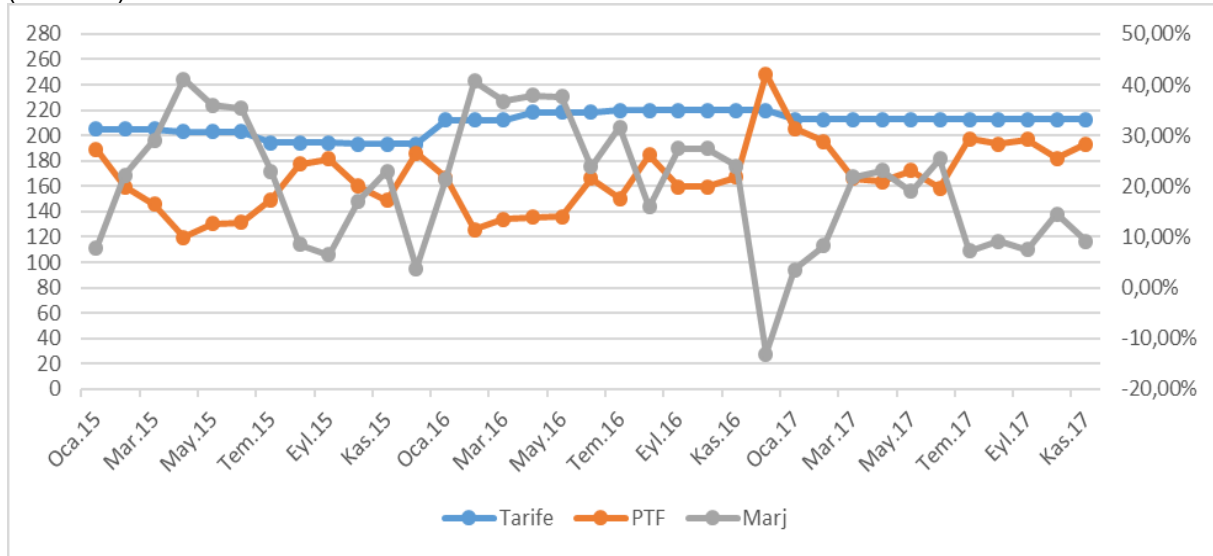
⁴⁴ Mesken müşterileri küçük ölçekli bir tüketime sahiptir. Bu sebeple bir tedarikçi tarafından bu segmentte girmek için yapılacak pazarlama ve satış çalışmalarının müşteri başına düşen maliyetinin makul seviyelere çekilebilmesi için ilgili tedarikçinin yüzlerce hatta binlerce mesken müşterisini portföye katması, diğer bir ifadeyle ölçeği yakalaması gerekmektedir. Bu durum mesken segmentine yapılacak girişler açısından ciddi bir giriş engeli oluşturmaktadır.

⁴⁵ Sektör Araştırması, 2015.

vurgulandığı üzere, mesken müşterileri TKHK'nın koruması altında bulunmakta, bu bağlamda sözleşmesini sona erdirmek istediğinde daha az maliyetle karşılaşmaktadır. Ancak ticarethane müşterileri ölçekleri küçük olsa dahi böyle bir korumadan yararlanamamakta, bu nedenle tedarikçiyle yapmış olduğu sözleşmeyi erkenden bitirmek istemesi durumunda daha yüksek bir geçiş maliyeti ile yüzleşebilmektedir.

- (120) Ticarethane müşterileri açısından değinilmesi gereken diğer bir husus, tedarikçilerin bu segmentte sahip oldukları marjdır. Aşağıdaki grafiklerde ticarethane müşterileri bakımından gündüz, puant, gece ve tek zamanlı tarifeler ile ilgili zamanlardaki PTF ve YEK maliyeti gösterilmektedir.

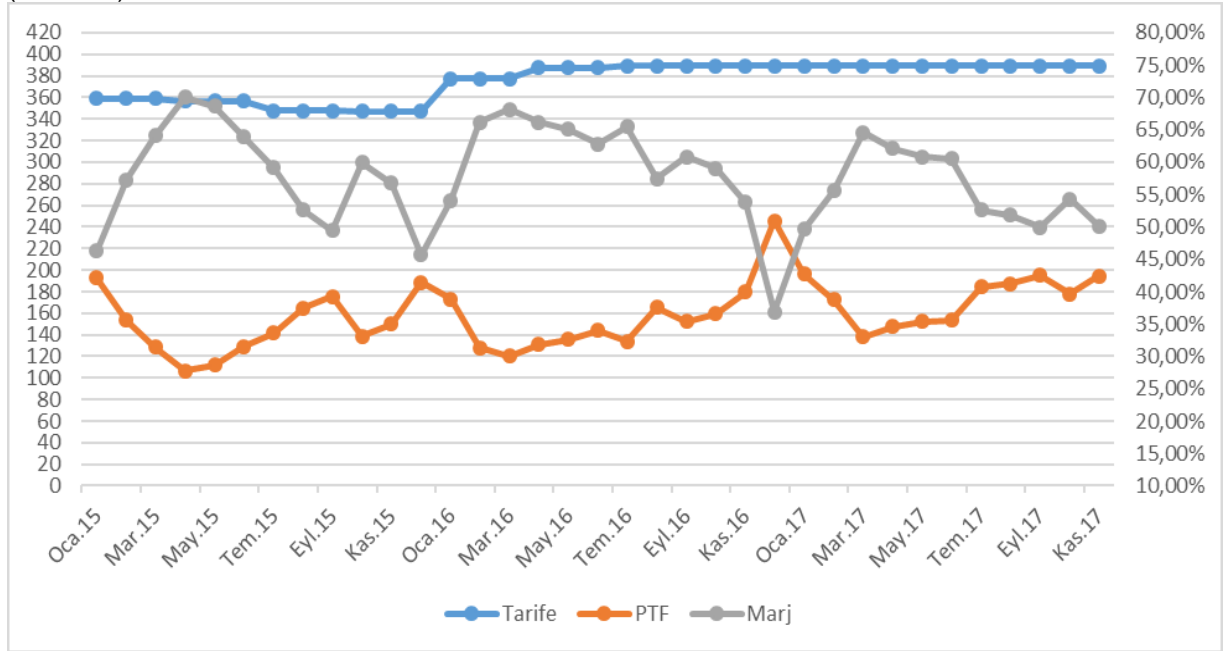
Grafik 36: Ocak 2015 - Kasım 2017 Gündüz Saatlerinde PTF, Gündüz Ticarethane Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Raporlama Platformu

- (121) Grafik incelendiğinde, tarife ile PTF arasındaki marjın daha önce de ifade edildiği üzere, Temmuz-Ağustos ve Aralık-Ocak dönemlerinde daraldığı bahar dönemlerinde ise genişlediği görülmektedir. Marjın son dönemde önceki dönemlere nazaran yine daha daraldığı ve hatta negatif seyre dönüştüğü görülmektedir. Söz konusu marjın bahse konu dönem aralığında %40 ile -%13 bandında düzensiz seyir izlediği ve özellikle 2016 Kasım'dan itibaren önceki dönemlere göre çok daha dramatik düşüşler gösterdiği ve 2017 yılının ilk on ayında marjın önceki yıllardaki aynı döneme kıyasla daha ciddi daraldığı dile getirilmelidir. Sanayi tarifesine göre ticarethane tarifesinin daha yüksek belirlenmesi sebebiyle bu müşteri grubu kapsamında tedarikçilerin hareket edebilecekleri daha geniş bir marj bulunmaktadır.

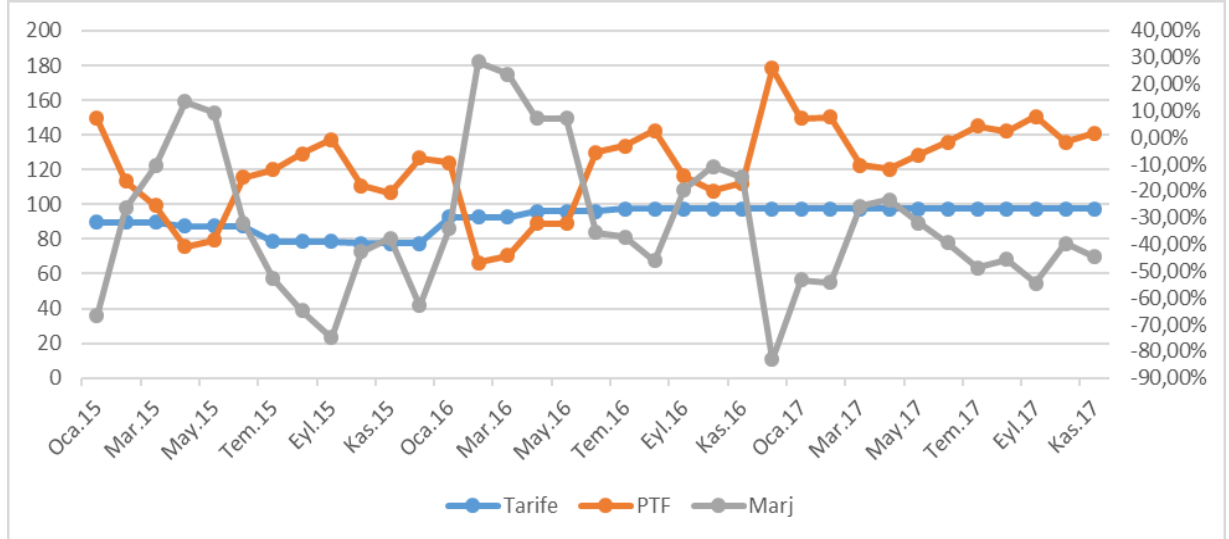
Grafik 37: Ocak 2015 - Kasım 2017 Puant Saatlerinde PTF, Puant Ticarethane Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Raporlama Platformu

- (122) Puant saatler için tarife, sanayi grubunda olduğu gibi gündüz ve gece saatlerine göre daha yüksek belirlenmiş durumdadır. Bu nedenle puant saatler bakımından PTF ile tarife arasında ciddi bir marj olduğu, marjın %36 ile %68,5 bandında dolaştığı görülmektedir.

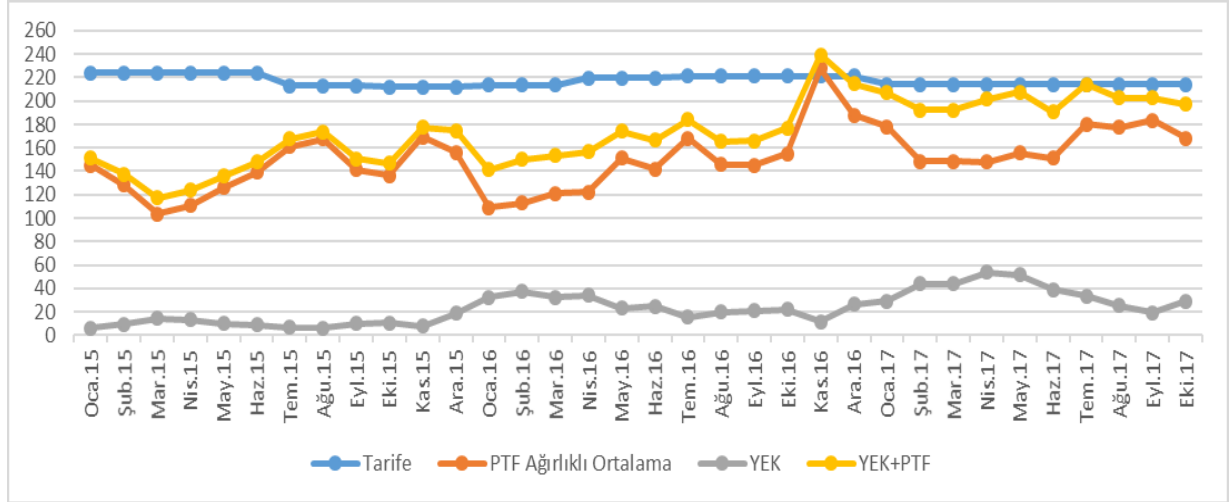
Grafik 38: Ocak 2015 - Kasım 2017 Gece Saatlerinde PTF, Gece Ticarethane Tarifesi ve Marj (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ Raporlama Platformu

- (123) Ticarethane tarifesinde gece saatleri için belirlenen fiyat genel olarak PTF'nin altında kalmakta, bu anlamda gece saatleri bakımından tedarikçiler negatif bir marja sahip olmaktadır. Söz konusu marjın bahse konu dönem aralığında maksimum %28 ve minimum -%82 bandında düzensiz seyir izlediği görülmektedir.

Grafik 39: Ocak 2015 - Ekim 2017 PTF, YEK Maliyeti ve Tek Zamanlı Ticarethane Tarifesi (TL/mWh)

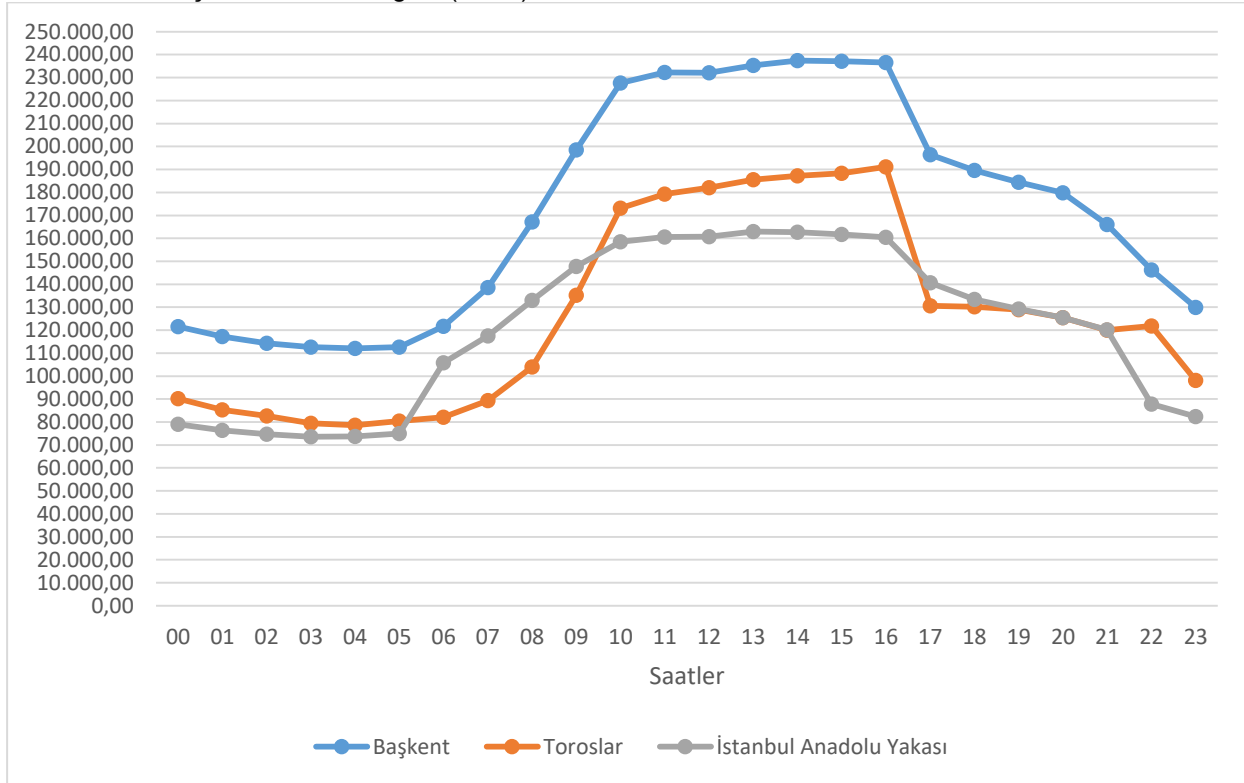


Kaynak: EPIAŞ Şeffaflık Platformu

- (124) Grafiklerde yer alan tarife, PTF ve YEK maliyetleri dikkate alındığında sanayi grubuna kıyasla ticarethane segmentinde tedarikçiler için daha fazla hareket alanı olduğu görülmekte ve bu müşteri grubunu BTŞ'ler açısından daha cazip kılmaktadır. Dolayısıyla bu durumun, ticarethane segmentinin BTŞ ile en fazla sözleşme yapan segment olmasını açıkladığı değerlendirilmektedir. Ancak PTF ve YEK maliyetinde meydana gelen artışlar ve tarifenin zam görmemesi nedeniyle son dönemde tedarikçilerin inisiyatif olarak yarışacakları marj ciddi anlamda daralmıştır. Özellikle, tedarikçilerin teklif verirken hesaba kattığı Mart-Mayıs dönemindeki ucuz elektrik ve geniş marj aynı dönemde artan YEK maliyetine bağlı olarak neredeyse ortadan kalmaktadır⁴⁶.
- (125) Ticarethanelere ilişkin bir diğer husus da ticarethanelerin sahip oldukları yük eğrisi ve bu yükün yerini değiştirme kapasitesidir. Aşağıdaki grafikte Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgelerindeki ticarethane yük bilgisi gösterilmektedir.

⁴⁶ Elektriğin Mart-Mayıs döneminde ucuz olmasının temel sebebi eriyen kar suları çerçevesinde hidroelektrik santrallerin üretimlerini ciddi ölçüde artırmaları ve aynı dönemde tüketimde mevsime bağlı olarak ciddi artışların yaşanmamasıdır. Öte yandan YEK maliyetini oluşturan üretim karmasına bakıldığında 2017 Mart-Mayıs döneminde hidroelektrik santrallerin toplam içindeki payı %66 olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle PTF, Mart-Mayıs döneminde hidroelektrik santrallerin artan üretimi çerçevesinde düşerken, aynı dönemde YEK kapsamında yer alan hidroelektrik santrallerin de üretiminin artması YEK'in, dolayısıyla da tedarikçilerin maliyetlerinin artmasına neden olmaktadır.

Grafik 40: Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Bölgesinde 2016 Yılında Ticarethane Müşterilerinin Yük Eğrisi (mWh)



Kaynak: EPIAŞ

- (126) Ticarethanelerin yükünün gündüz tarifesinde yer alan 10.00-16.00 saatlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu kapsamda ilgili zamandaki tarife-PTF marjının büyüklük olarak en iyi ikinci marj olduğu dikkate alındığında, bunun tedarikçilerin ticarethane grubuna teklif verme isteğini artırdığı değerlendirilmektedir. Öte yandan ticarethanelerin yürüttükleri faaliyetler nedeniyle 10.00-16.00 saatleri arasındaki yoğun tüketimlerini başka bir zaman dilimine kaydırma imkanlarının bulunmadığı, diğer bir ifadeyle talebin esnek olmadığı ifade edilmelidir. Bu çerçevede ticarethanelerin hem yükün dağılımı hem de yükün kaydırılması yeteneği bakımından sanayi grubu müşterilerinden ayrıştığı değerlendirilmektedir.
- (127) Genel anlamda bakıldığında ticarethane grubunda yer alan müşteriler en aktif şekilde yerleşik şirketler dışında kalan tedarikçilere geçiş yapan müşterilerdir. Ticarethane grubu, müşterilere erişimin görece kolay olduğu ve sayaç sayısı bakımından riskin dağılmasına yardımcı olan⁴⁷ bir segmenttir, bu bağlamda ticarethane grubu bir tedarikçinin pazara giriş yapması için kritik durumdadır.
- (128) Anılan farklılıkların yanı sıra, ticarethane grubunda yer alan müşterilerin mesken ve sanayi grubu müşterileriyle benzerlikleri de bulunmaktadır. Sanayi grubu ile olan benzerliklere bakıldığında, görece yüksek tüketime sahip olan ticarethaneler, sanayi müşterilerinde olduğu gibi ilgili tedarikçi tarafından dengeden sorumlu grup mekanizmasında kullanılabilen ve bu yolla ilgili tedarikçi ek bir gelir elde edebilmektedir. Buna ek olarak, yüksek tüketime sahip ticarethanelerin, daha yüksek fiyat hassasiyetine ve alternatif tedarik kaynaklarına kolay erişime sahip olmaları

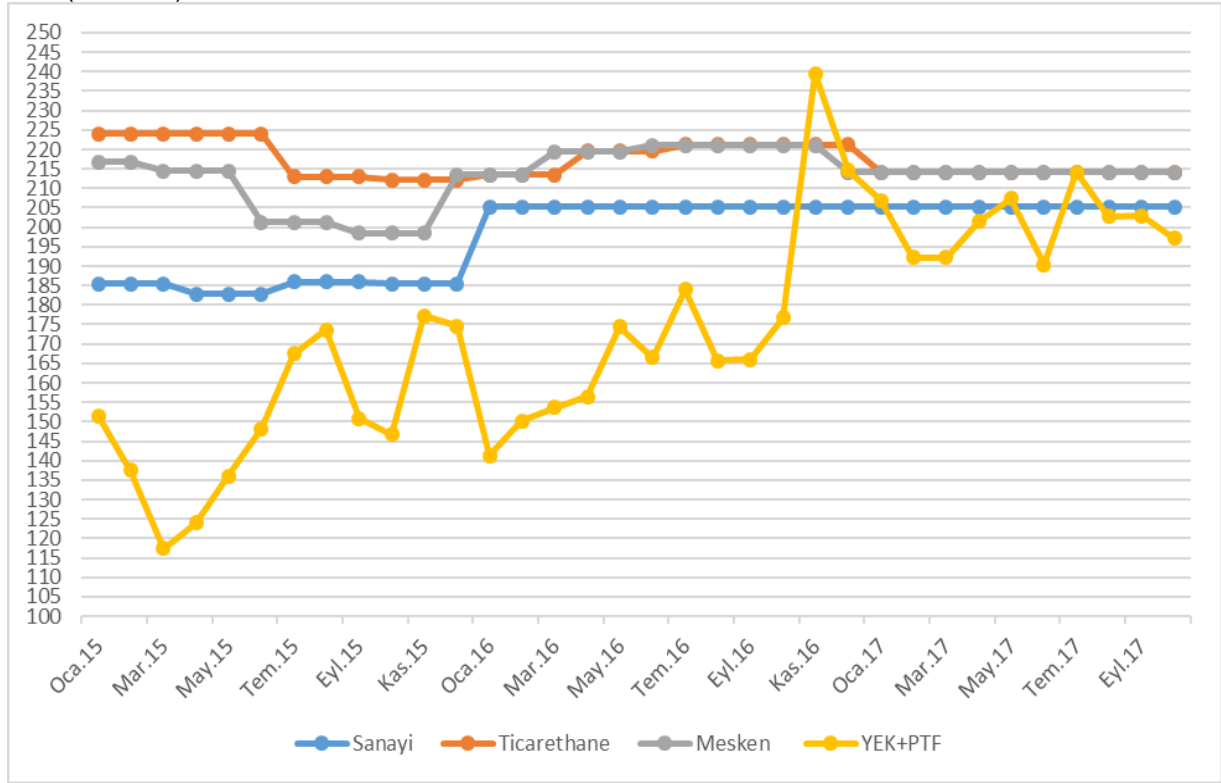
⁴⁷ Tedarikçiler tahsilat riskini dağıtmak ve dengelemek adına portföylerinde bulunan her büyük ölçekli müşteriye karşılık olarak belli sayıda görece daha küçük ölçekli müşterileri portföyüne katmaya çalışmaktadır. Ticarethane grubu müşterileri söz konusu ihtiyacın en az maliyetle karşılandığı segment olarak nitelendirilebilir.

nedeniyle sanayi müşterileri gibi ciddi bir pazarlık güçleri bulunabilmektedir. Bu iki durumun tedarikçilerin bu müşterilere yapacağı tedarikin kârlılığını aşağıya çektiği belirtilmelidir.

- (129) Ticarethane müşterilerinin mesken müşteriyle olan benzerliğine bakıldığında ise, sayaç sayısı bakımından fazla olan küçük ölçekli ticarethaneler, mesken müşterilerinde olduğu gibi kitlesellik göstermekte, bu anlamda küçük ölçekli ticarethanelere erişim sağlamak için bir tedarikçinin kitlesel bir satış ve pazarlama stratejisi oluşturması, bu bağlamda geniş bir saha ekibi ve bayi ağı kurması gerekmektedir. Bu durum küçük esnafa yapılacak satış ve pazarlama faaliyetlerinin ve bu gruptan müşteri kazanmanın maliyetini artırmaktadır. Buna ek olarak, mesken müşterilerinde olduğu gibi küçük ticarethaneler, tercihlerinde marka imajı veya birtakım yan faydalar arayabilmektedir. Bu bağlamda bu segment için marka imajı yaratmak veya elektrik dışında da ürün/hizmet sunmak bir tedarikçi için ciddi bir maliyet anlamına gelmektedir.
- (130) Sonuç olarak ticarethane grubunda bulunan büyük ticarethaneler (tekil ve büyük ticarethaneler, zincir ticarethaneler ve kamu kurumları) ve küçük ticarethaneler (küçük esnaf) elektrik hizmetini algılama biçimi, müşteri davranışı, abone edinme maliyeti bakımından birbirlerinden ayrılmakla birlikte, söz konusu kırılımların birbirinden çok ciddi bir biçimde ayrılmıyor ve daha da önemlisi piyasadaki rekabet koşullarını belirleyen önemli etmenlerden biri olan tarifenin bu grupta yer alan müşteriler için farklılaşmıyor olması nedeniyle ticarethane grubu bakımından iki ayrı ilgili ürün pazarı tanımlanmasına gerek bulunmamaktadır.
- (131) Mesken, ticarethane ve sanayi gruplarının özelliklerine genel hatlarıyla yukarıda yer verilmiştir. Elektrik perakende satış piyasası ile ilgili olarak değerlendirilmesi gereken bir diğer husus, serbest tüketici limitini geçmesine rağmen düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedarik etmeye devam eden müşterilerin pazarda ne şekilde konumlandırılacağıdır.
- (132) Her üç müşteri grubu içinde hem kendi tedarikçisini seçme hakkını kullanan hem de limiti geçmesine rağmen bu hakkı kullanmayan müşteriler bulunmaktadır. Tedarikçisini seçme hakkı olmasına rağmen bu hakkını kullanmayan müşterilerin kolayca bu haklarını kullanabilecek durumda olmaları ve yukarıda da gösterildiği üzere düzenlenen tarifelerle piyasa fiyatları arasında ciddi bir fark olmaması nedeniyle serbest tüketici hakkını kullanan tüketicilerle, bu hakka sahip olmasına karşın bu hakkı kullanmayıp düzenlenen tarifeden elektrik almaya devam eden tüketicilerin aynı pazarda olduğu değerlendirilmektedir.
- (133) Üç müşteri grubu hakkında yukarıda yer verilen bilgi ve açıklamalar dikkate alındığında, her ne kadar tüketilen ve tedarik edilen elektrik homojen bir yapıya sahip olsa da sanayi, ticarethane ve mesken gruplarının sahip oldukları özelliklerin ve her bir segmentteki rekabet koşullarının birbirinden farklılaştığı ve her bir müşteri grubunun ayrı bir ilgili ürün pazarı özelliği gösterdiği değerlendirilmektedir.
- (134) Üç müşteri grubunun davranışsal özelliklerindeki farklılıklara ek olarak, anılan müşteri grupları arasında hukuki ve teknik farklılıklar da bulunmaktadır. Hukuki olarak ilk farklılık her bir müşteri grubunun farklı tarifelere tabi olmasıdır. Söz konusu tarifeler arasındaki farklılıklar aşağıdaki grafiklerde gösterilmektedir.

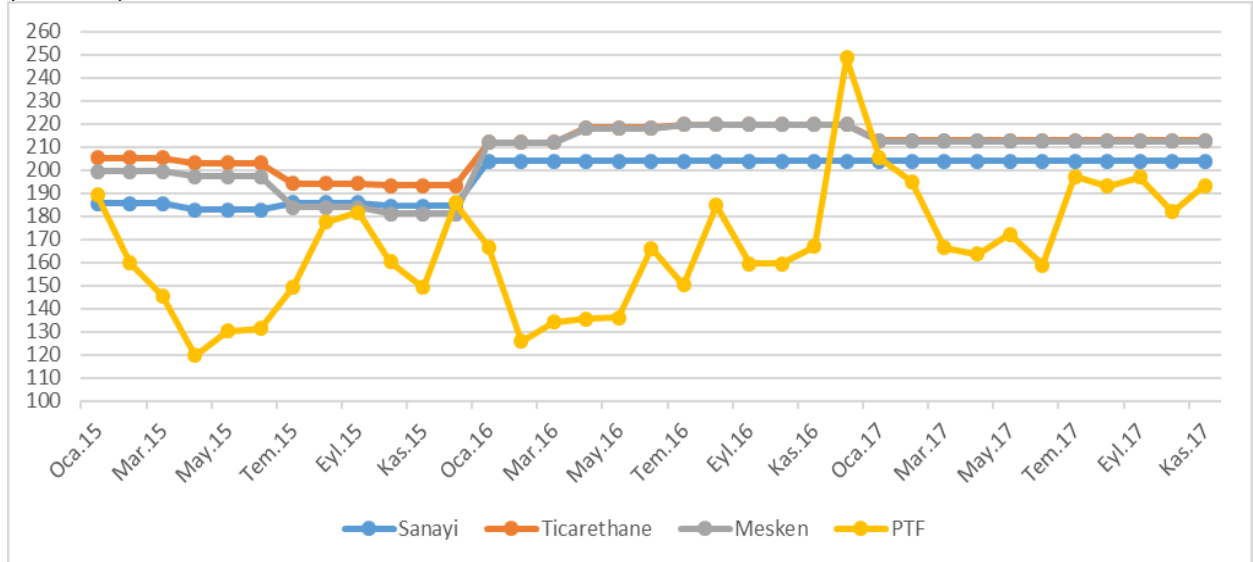
18-27/461-224

Grafik 41: Ocak 2015 – Ekim 2017 Dönemi Tek Zamanlı Mesken, Ticarethane ve Sanayi Tarifeleri ve PTF (TL/mWh)



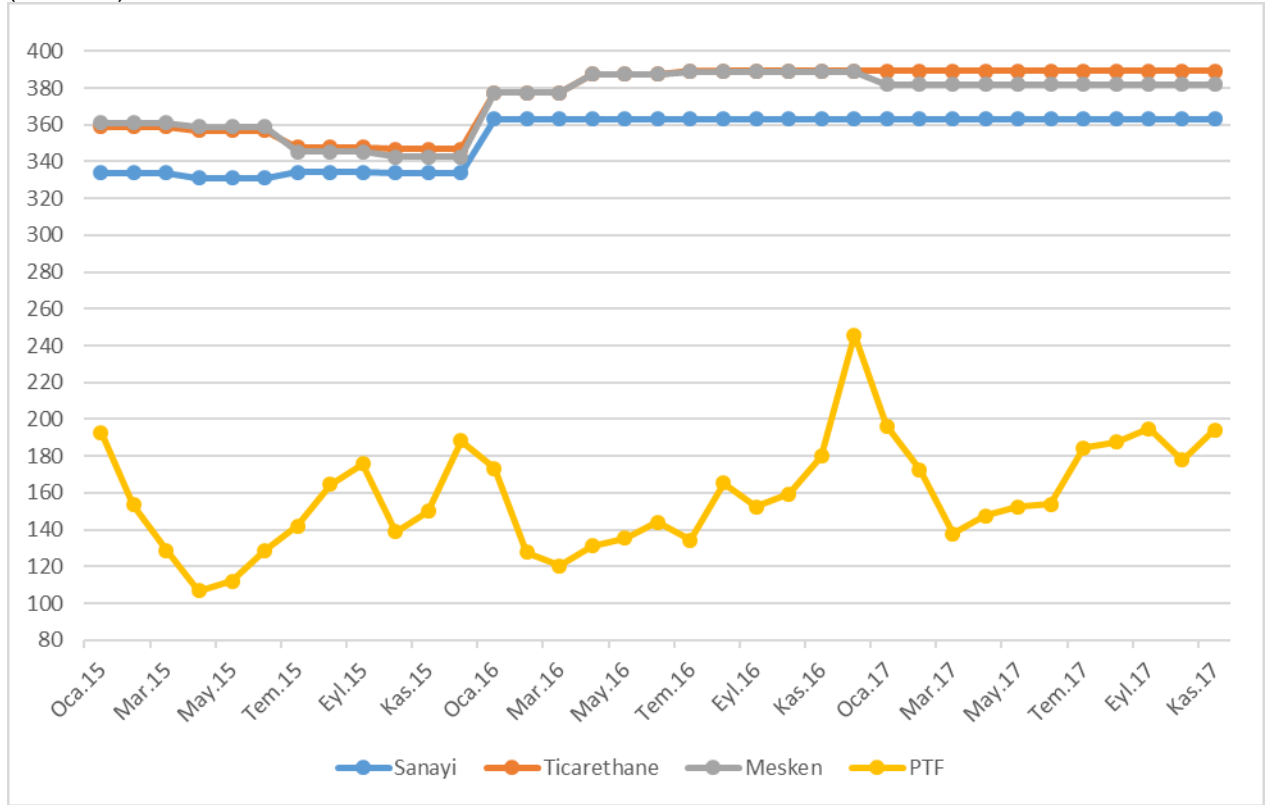
Kaynak: EPIAŞ

Grafik 42: Ocak 2015 – Kasım 2017 Dönemi Gündüz Mesken, Ticarethane ve Sanayi Tarifeleri ve PTF (TL/mWh)



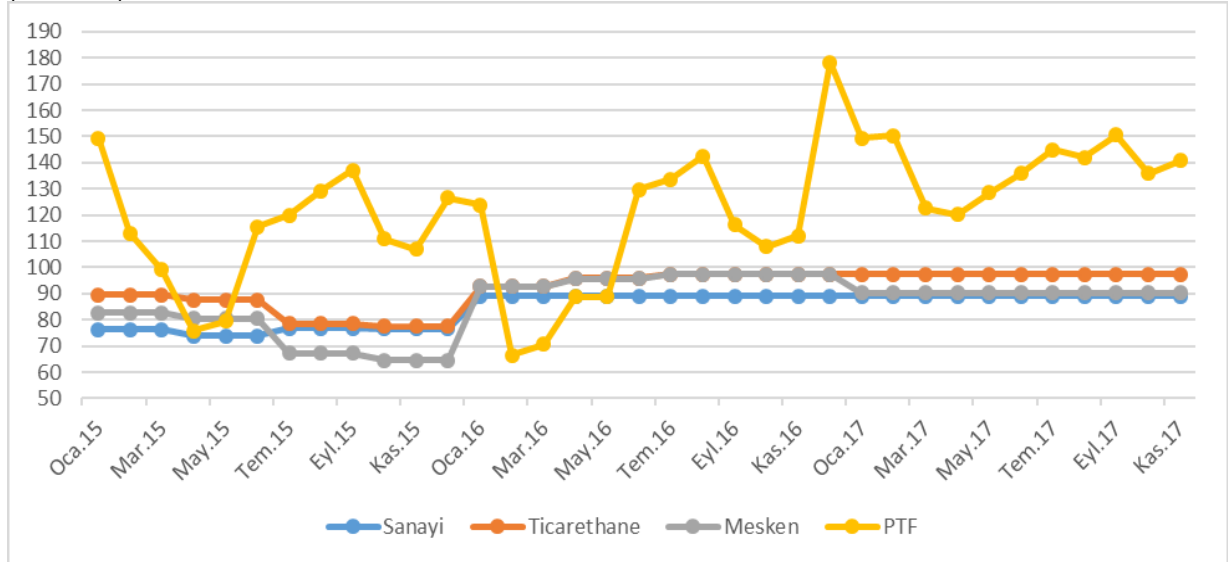
Kaynak: EPIAŞ

Grafik 43: Ocak 2015 – Kasım 2017 Dönemi Puant Mesken, Ticarethane ve Sanayi Tarifeleri ve PTF (TL/mWh)



Kaynak: EPIAŞ

Grafik 44: Ocak 2015 – Kasım 2017 Dönemi Gece Mesken, Ticarethane ve Sanayi Tarifeleri ve PTF (TL/mWh)



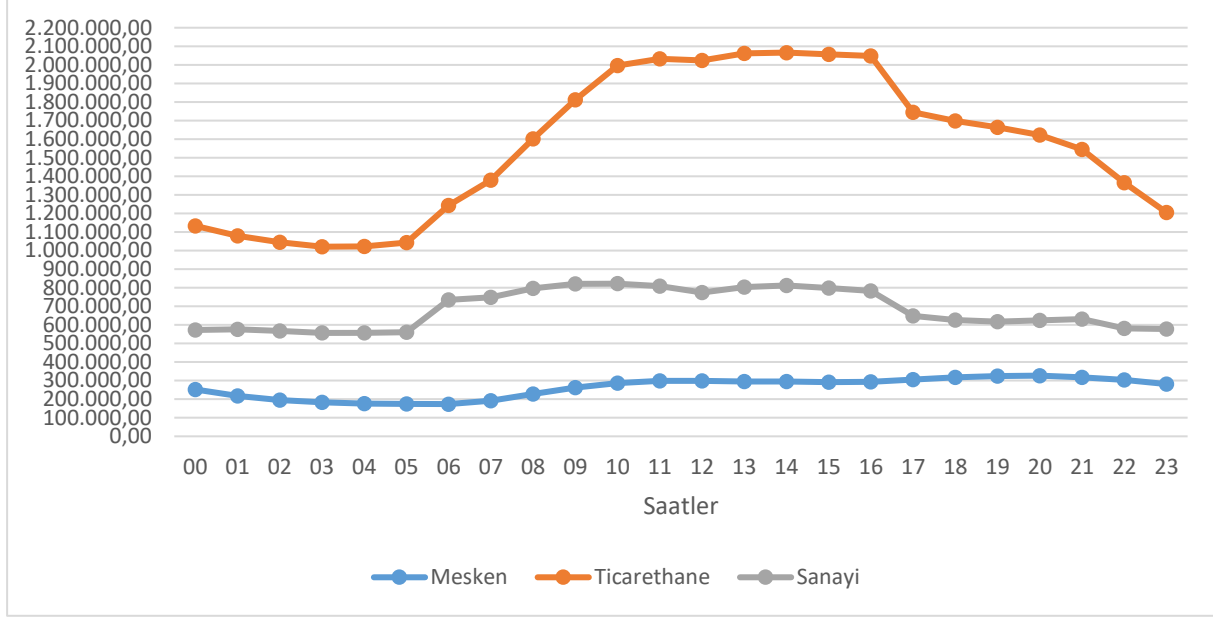
Kaynak: EPIAŞ

- (135) Yukarıdaki grafiklerde gösterilen tarifeler ile PTF seyri dikkate alındığında, sanayi müşterileri ile ticarethane ve mesken müşterilerine yönelik olarak tedarikçilerin sahip oldukları marjın birbirinden farklılaştığı görülmektedir. Zira ticarethane ve mesken müşterilerine yönelik olan tarifeler arasında Ocak 2016 döneminde kadar dikkate değer bir fark olmakla birlikte, anılan dönemden sonra iki tarife neredeyse çakışık duruma gelmiştir. Bu nedenle tedarikçilerin anılan müşteri gruplarına sunacağı faydalar, söz

konusu grupların yukarıda ifade edilen özellikleri de dikkate alındığında değişiklik gösterebilecektir.

- (136) Hukuki farka ek olarak mesken, ticarethane ve sanayi müşterileri arasında teknik farklılık da bulunmaktadır. Öyle ki, söz konusu müşterilerin tüketimlerinin yoğunlaştığı saatler de birbirinden farklılık göstermektedir. Serbest tüketici hakkını kullanan mesken, ticarethane ve sanayi müşterilerinin yük eğrilerine aşağıdaki grafikte yer verilmektedir.

Grafik 45: Türkiye Mesken, Ticarethane ve Sanayi Müşterilerinin 2016 Yılı Yük Eğrileri (mWh)



Kaynak: EPIAŞ

- (137) Grafikten de görüleceği üzere, mesken, ticarethane ve sanayi müşterilerinin tüketimlerinin en yüksek olduğu saatler birbirinden farklılaşmaktadır. Mesken müşterilerinin tüketimleri 08:00-22:00 saatleri arası daha stabil olup 18:00-21:00 saatleri arasında yoğunlaşırken, ticarethanelerin tüketimi 10:00-16:00 saatleri arasında ve sanayi müşterilerinin tüketimi ise 06:00-16:00 saatleri arasında yoğunlaşmaktadır. Dolayısıyla meskenler açısından özellikle puant ve gündüz saatlerindeki marj; sanayi ve ticarethane müşterileri içinse gündüz saatlerindeki marj tedarikçiler tarafından verilecek faydalar için önem kazanmaktadır.
- (138) Sanayi ve ticarethane müşterilerinin yüksek tüketim gerçekleştirdiği saatler gündüz dönemi içinde kalmaktadır. Ancak yükün yoğunlaştığı saatler kadar, farklı saatlerde yük miktarında gerçekleşen değişimin de önemli olduğu belirtilmelidir. Bu çerçevede ticarethanelerin en yüksek tüketime sahip olduğu saatler ile en az tüketime sahip olduğu saatler arasında %100 oranında fark mevcutken sanayi müşterileri bakımından söz konusu fark %43 seviyesinde bulunmaktadır. Bu nedenle, sanayi müşterilerinin ticarethane müşterilerine kıyasla daha istikrarlı bir tüketime sahip oldukları ve iki müşteri grubunun tüketim eğiliminin ve bir tedarikçi açısından maliyet yapılarının birbirinden ciddi anlamda ayrıştığı değerlendirilmektedir.
- (139) Bu çerçevede, mesken, ticarethane ve sanayi müşterilerinin birbirinden farklı özellikler gösterdiği ve ayrı pazarlarda bulunduğu tekrar dile getirilmelidir. Ancak sanayi grubu yukarıda ifade edildiği üzere, iletimden bağlı sanayi müşterileri ile dağıtımdan bağlı sanayi müşterileri şeklinde iki farklı ilgiliden oluşmaktadır.

- (140) Sonuç olarak işbu dosya kapsamında serbest tüketici hakkına sahip olup bu hakkı kullanmayan ve söz konusu hakkını kullanarak herhangi bir tedarikçi ile ikili anlaşma yapan müşteriler bakımından “iletim seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış”, “dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış”, “ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış” ve “mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış” faaliyetleri ayrı ilgili ürün pazarları olarak tanımlanmıştır.

I.3.2.2.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (141) İlgili coğrafi pazarın tespitinde, ENERJİSA BAŞKENT, ENERJİSA TOROSLAR ve ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI'nın GTŞ olarak sorumlu olduğu Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik bölgelerinde bulunan müşteriler için bu bölgeler dışından gelen tedarikçilerin bir alternatif oluşturup oluşturamadığı ele alınmalıdır. Bu hususun irdelenmesinde kullanılacak en temel gösterge anılan illerdeki müşterilerin tedarikçi bazındaki dağılımıdır.
- (142) 2017 Ekim verileri çerçevesinde Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik bölgelerinde bulunan ve sisteme iletim seviyesinden bağlı olan sanayi müşterilerinin sayaç ve tüketim bazlı dağılımlarına aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir.

Grafik 46: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Bölgesinde İletim Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tüketim Miktarı Bakımından Tedarikçilere Dağılımı (kWh)⁴⁸

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 47: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Bölgesinde İletim Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tüketim Miktarı Bakımından Tedarikçilere Dağılımı (kWh)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 48: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Bölgesinde İletim Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tüketim Miktarı Bakımından Tedarikçilere Dağılımı (kWh)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

⁴⁸ K1: Her yıl EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitinin altında tüketimi bulunan veya tüketimleri bu sınırı geçmekle birlikte herhangi bir tedarikçi ile ikili sözleşme imzalamadan düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik alan tüketicilerdir.

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

Grafik 49: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Bölgesinde İletim Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Sayaç Sayısı Bakımından Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 50: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Bölgesinde İletim Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Sayaç Sayısı Bakımından Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 51: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Bölgesinde İletim Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Sayaç Sayısı Bakımından Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

- (143) Yukarıda yer alan grafiklerden de görüleceği üzere, iletim seviyesinden sisteme bağlı bulunan sanayi müşterileri hem sayaç hem de tüketim miktarı bakımından ağırlıklı olarak diğer tedarikçilerin portföyünde bulunmaktadır. Bu bağlamda pazarın bu kısmı için BTŞ'lerin BAŞKENT EDAŞ, TOROSLAR EDAŞ ve AYEDAŞ'a ciddi bir alternatif oluşturdukları görülmekte dolayısıyla iletim seviyesinden sisteme bağlı bulunan sanayi müşterileri için ilgili coğrafi pazarın "Türkiye" olduğu değerlendirilmektedir.
- (144) 2017 Ekim verilerine göre Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgelerinde dağıtımdan sisteme bağlı olan en az bir sanayi müşterisine elektrik tedarik eden tedarikçi sayısı 69, 67 ve 133'tür⁴⁹. Aşağıdaki grafiklerde sanayi müşterilerinin dağılımına yer verilmektedir.

Grafik 52: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Bölgesinde Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tüketim Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

⁴⁹ BAŞKENT EDAŞ, TOROSLAR EDAŞ ve AYEDAŞ'tan gelen bilgiler.

Grafik 53: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Bölgesinde Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tüketim Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 54: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Bölgesinde Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tüketim Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

Grafik 55: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Bölgesinde Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Sayaç Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 56: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Bölgesinde Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Sayaç Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 57: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Bölgesinde Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Sayaç Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

- (145) Yukarıda belirtildiği gibi Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası bölgelerinde son dönemde sırasıyla 69, 67 ve 133 tedarikçi bulunmaktadır. Grafiklerden de görüleceği üzere, söz konusu tedarikçilerin tamamı anılan bölgelerde, piyasanın; tüketim miktarı bakımından aylık olarak azami (.....), sayaç sayısı bakımında ise aylık olarak azami (.....)'sine sahiptirler. Buna ek olarak, 2017 yılında ENERJİSA'yı takip eden en büyük beş BTŞ'nin payının Başkent bölgesinde (.....), Toroslar bölgesinde (.....) ve İstanbul Anadolu Yakası bölgesinde ise (.....) olduğu, geri kalan oyuncuların paylarının genel

de (.....)'in altında bulunduğu ve 2014-2017 dönemine bütün olarak bakıldığında ENERJİSA'nın sahip olduğu paylarda dönemsel olarak gerilemeler olsa da, piyasadaki ağırlığının devam ettiği görülmektedir. Bu sebeple BTŞ'lerin anılan bölgelerde sanayi müşterileri için anlamlı bir alternatif oluşturmadığı görülmektedir. Buna bağlı olarak da, sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış faaliyeti bakımından ilgili coğrafi pazarlar “Ankara, Kırıkkale, Çankırı, Kastamonu, Bartın ve Zonguldak”, “Adana, Mersin, Gaziantep, Kilis ve Osmaniye” illeri ile “İstanbul Anadolu Yakası” olarak belirlenmiştir.

- (146) Ticarethane grubunda Ekim 2017 itibarıyla Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgelerinde yerleşik tedarikçiler dışında sırasıyla (.....) ve (.....) tedarikçinin faaliyette bulunduğu görülmektedir. Ticarethane grubunda yer alan müşterilerin tüketim ve sayaç bazında tedarikçiler içindeki dağılımı aşağıdaki grafiklerde gösterilmektedir.

Grafik 58: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Bölgesinde Ticarethane Müşterilerinin Tüketim Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 59: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Bölgesinde Ticarethane Müşterilerinin Tüketim Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 60: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Bölgesinde Ticarethane Müşterilerinin Tüketim Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

Grafik 61: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Bölgesinde Ticarethane Müşterilerinin Sayaç Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 62: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Bölgesinde Ticarethane Müşterilerinin Sayaç Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 63: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Bölgesinde Ticarethane Müşterilerinin Sayaç Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

- (147) Yukarıda verilen grafikler çerçevesinde ticarethane segmenti bakımından BTŞ'lerin tüketim bazında azami (.....), sayaç bazında ise azami (.....) oranında bir paya sahip olduğu görülmektedir. Buna ek olarak, Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası bölgelerinde 2017 yılında ENERJİSA'yı takip eden en büyük beş BTŞ'nin tüketim bazlı payının sırasıyla (.....) ve (.....) olduğu ve ENERJİSA'nın 2014-2017 döneminde bu segmentteki ağırlığını her üç bölgede hem sayaç hem de tüketim bazında koruduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda 2014-2017 döneminde BTŞ'lerin ticarethane segmentinde Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası bölgelerindeki yerleşik tedarikçilere gerçek anlamda bir alternatif oluşturamadıkları görülmektedir. Bu sebeple, ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış faaliyeti bakımından ilgili coğrafi pazarlar "Ankara, Kırıkkale, Çankırı, Kastamonu, Bartın ve Zonguldak", "Adana, İçel, Hatay, Osmaniye, Gaziantep ve Kilis" illeri ile "İstanbul Anadolu Yakası" olarak belirlenmiştir.
- (148) Mesken segmentine bakıldığında Ekim 2017 itibarıyla Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgelerinde yerleşik tedarikçiler dışında sırasıyla (.....) ve (.....) tedarikçinin faaliyette bulunduğu görülmektedir. Mesken grubunda yer alan müşterilerin tüketim ve sayaç bazında tedarikçiler içindeki dağılımı aşağıdaki grafiklerde gösterilmektedir.

Grafik 64: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Bölgesinde Mesken Müşterilerinin Tüketim Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 65: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Bölgesinde Mesken Müşterilerinin Tüketim Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 66: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Bölgesinde Mesken Müşterilerinin Tüketim Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

Grafik 67: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Başkent Elektrik Bölgesinde Mesken Müşterilerinin Sayaç Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 68: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde Toroslar Elektrik Bölgesinde Mesken Müşterilerinin Sayaç Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 69: Ocak 2014 – Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Bölgesinde Mesken Müşterilerinin Sayaç Bazında Tedarikçilere Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

- (149) Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik bölgelerinde bulunan sırasıyla (.....) ve (.....) adet tedarikçi Başkent bölgesinde hem tüketim hem de sayaç bazında (.....), Toroslar bölgesinde tüketim bazında (.....), sayaç bazında (.....) ve İstanbul Anadolu Yakası bölgesinde ise tüketim bazında (.....), sayaç bazında (.....)'lik bir paya sahip olduğu görülmektedir. Bu çerçevede, anılan bölgelerdeki yerleşik tedarikçilerin dışındaki tedarikçilerin mesken grubunda ENERJİSA'ya karşı bir alternatif oluşturamadığı değerlendirilmektedir. Dolayısıyla, mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış faaliyeti bakımından ilgili coğrafi pazarlar "Ankara, Kırıkkale,

Çankırı, Kastamonu, Bartın ve Zonguldak illeri”, “Adana, Mersin, Gaziantep, Kilis ve Osmaniye illeri” ile “İstanbul Anadolu Yakası” olarak belirlenmiştir.

I.4. Dosya Kapsamındaki Tespitler

I.4.1. Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler

- (150) Yerinde incelemelerde elde edilen belgelere ilgili oldukları konu başlıkları altında aşağıda yer verilmektedir.

I.4.1.1. Usulsüz Sözleşme ve Enerji Alım-Satım Bildirim Formu (IA-02 Formu) Alınması İle İlgili Belgeler

- (151) **Belge 1:** 27.09.2016 tarihinde ENERJİSA Satış Lideri E. K. ile TOROSLAR D2D Satış Takım Lideri M. B. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “RE: Bireysel Satış Hak.” başlıklı e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

31.08.2016 – S. B. > M. B

Merhabalar,

(.....) adlı müşteri 01.08.2016 itibari ile rakip ile anlaşma sağlamıştır. Müşteri bireysel satış gözükmemektedir, mass seçmeninde bir müşteridir. Sözleşme bitiş tarihinden önce geçiş yaptığı için cezai durum uygulandığı ifade etmektedir.

“Enerjisa ile hiç sözleşme imzalamadığını EPDK’ ya şikayet edeceğini ifade etmektedir.

Bilgilerinize,

İyi çalışmalar.

Tesisat: (.....)”

(...)

27.09.2016 – S. Ö. > G. S. S.

“(.....) selamlar

(.....) (eski adana dağıtım direktörü) 2m de ve ara ara bu tür müşteri şikayetlerini bana iletiyor kontrol etmemiz için

İstersen kontak olarak mass segment için mumaranı da verebilirim, bence sorun yok aktarabilirim de size

Nizipten bugün başka bir müşterisini temmuzda talep ettiğimizi ama kesinlikle imzalamadığını ve şikayet edeceğini belirtti

(.....)

Bir kontrol ettirebilir misin

Görüşürüz

On 19 Sep 2016, at 11:13, (.....) @enerjisa.com> wrote:

(.....) merhaba,

Müşterinin sözleşmesi bayram öncesi paylaşılmıştı. İlgili tüm evraklar ve kaşeleri sözleşme üzerinde var. Sorun kalmamış olmalı diye düşünüyorum.”

(...)

27.09.2016 – G. S. S. > M. B.

“(.....) merhaba,

(.....) imzalatmış sözleşmeyi, müşteri ile iletişime geçebilir misiniz lütfen.”

27.09.2016 – M. B. > E. K.

“(.....) merhaba,

Bu müşteri ile ilgilenir misin. Konu acildir. Adam ben imzalamadım demiş, ekte sözleşme var.”

27.09.2016 – E. K. > M. B.

“(.....) Bey Merhabalar;

Müşteri ile görüşme yaptım. Yaptığım görüşmede elektriği sizden pahalı alıyorum. Başka bir firma daha uygun bir fiyat teklif etti ve benim sizle bir sözleşmem yok dedi. M.H.M. binasına gelerek sözleşmeyi kontrol edecek.”

- (152) **Belge 2:** 21.11.2016 tarihinde Müşteri Hizmetleri Yetkilisi Ş.S. ile AYESAŞ Telesatış Yetkilisi S. Ö. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “(.....) hk.” başlıklı e-posta şu ifadeler bulunmaktadır:

18.11.2016 – Ş.S. > M. B.

“(.....) Merhaba,

Aşağıda bilgileri bulunan müşterinin şikayeti söz konusudur, abonelik iptali olmadan çok zamanlı tarifeye geçiş istemektedir müşteri talebi : D2D ekiplerince imza ve belge olmadan perakende müşterisi yapılmış. müşteri tek zamanlı tarife kullandığını öğreniyor. mhm ye gelerek çok zamanlı tarifeye geçiş istiyor. daha önceki başvurusunda IA03 formu imzalatılması istenmiş fakat mevzuat gereğince ia03 formu imzalatılması kaldırılmıştır. tekrar reguleye dönüş için abone iptali yapılması gerekiyor ve yeniden abonelik işlemi yapılacak. müşteri durumu öğrendiğinde işlemi yapan kişiden şikayetçidir. tarafına yazılı dönüş yapılması istenmektedir.

Tesisat No: (.....),

Sözleşme Hesabı: (.....),

Tel: (.....)”

18.11.2016 – M. B. >M. H.

“(.....) merhaba,

Müşteri şikayeti mevcut, acil dönüş yapmamız gerekiyor, tablet kapaması hangi agent tarafından yapılmış?”

18.11.2016 – M. H. > M. B.

“(.....) merhaba,

Sistemdeki kapama aşağıdaki gibidir,

Sorumlu çalışan: (.....)

Tesisat: (.....)

Muhatap No: (.....)

Müşteri Adı: (.....)

Kullanıcı durumu: Profil Dışı

Neden (kod): Çok Zamanlı Tarife

Kent: MERSİN

Şirket Kodu: TOROSLAR

Kanal: D2D

Belge Yaratılma Tarihi: 20.06.2016

Ziyaret Tarihi: 23.06.2016

İyi çalışmalar,”

18.11.2016 – M. B. > E. İ.

“(.....) merhaba,

Bu tesisat satış olarak kapatılmamış, sözleşme de yok ancak çok zamandan tek zamana geçirilmiş.

Kontrol eder misin, talebi yeni mi yapılmış, müşteri şu an savcılığa gitmek üzere?”

18.11.2016 – E. İ. > M. B.

“Merhaba (.....),

Bu tesisat 01.09.2014 tarihinden beri tek zamanlı kullanım yapıyor görünüyor. D2D tarafından herhangi bir girişi bulunmuyor.”

18.11.2016 – M. B. > Ş. S.

“(.....) merhaba,

(.....)’nin mailine istinaden bu müşteriye d2d tarafından işlem yapılmamış görünüyor.”

19.11.2016 A. E. A. > Ş. S.

“İyi haftasonları

Tarsus savcılığa ulaşmış durum, (savcının yakını sanırım) Dolandırıcılık yapıldığından felan bahsediliyor.

Müşteri ile en azından çözeceğiz şeklinde temas ederseniz bence iyi olur.

Teşekkürler

(.....) @enerjisa.com> şunları yazdı (18 Kas 2016 17:15):

> Merhaba,

> Müşteriye fırsat girişi telesatış tarafından yapılmış görünmektedir,

> müşteri şikayeti mevcuttur, konu Cumhuriyet savcılığına intikal

> etmiştir, desteklerinizi rica ederiz,”

20.11.2016 K. Ö. > N. F., S. O., D. Ö.

“Arkadaşlar merhaba,

Müşterinin aboneliği çok zamanlı tarifeden tek zamanlı tarifeye geçirilmiş, bizim tarafımızdan yapılan görüşme ve fırsat girişlerine istinaden yönlendirilmiş sanırım, tek zamanlı geçiş işlemi bizim taramızdan mı yapılmış ya da bizim tarafımızdan yapılan herhangi bir satış/işlem var mı kontrol ederek bilgilendirebilir misiniz lütfen.”

21.11.2016 – N. F. > K. Ö.

“Merhaba (.....) Bey,

Sistemde kontrol yapıldığında işlem telesatış ekibi tarafından yapılmadığı tespit edilmiş olup Yeni Crm de 01.09.2015 tarihinde MHM tarafından M7 paketi girişi yapıldığı görülmektedir.”

21.11.2016 – Ş. S. > S. Ö.

“(.....) Hanım Merhaba,

(.....) tesisat numarasındaki müşterimiz kendisini bilgi verilmeden ST sözleşmesinin uzatıldığına dair şikayetçi olmuştur, çok zamanlı tarifeye geçeceğini belirterek ST sözleşmesinin iptalini aboneliği boşa düşmeden yapılmasını talep eder, Konu hakkında acil yardımlarınızı rica ederiz,”

- (153) **Belge 3:** 27.10.2016 tarihinde Satış Hizmetleri Yetkilisi M. B. ile Kıdemli Avukat D. Z. E., Müşteri İlişkileri Yetkilisi Z. B. ve HUKUK SATIŞ REGÜLASYON kullanıcısı arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “EPDK-(.....)” konulu e-postada şu ifadelere yer verilmektedir:

25.10.2016 – Z. B. > Bireysel Satış Destek bireyselsatisdestek@enerjisa.com

“Merhaba,

Arşivden gelen ekteki belgelerin tarihi şubat ayı olarak görünmektedir.

Müşteri 5. ayda (.....) dan enerji almaya başlamış.

Biz 2.ayda imzalanan bu belgelerle mi 9.ayda müşteriyi kendi portföyümüze geçirdik? Eğer öyle ise farklı tedarikçiden enerji alan müşteriyi eski belgelerle nasıl geçirdik.

Kontrol edebilir misiniz?"

27.10.2016 – Z. B. >HUKUK SATIŞ REGÜLASYON

"Merhaba,

Müşteri (.....) numaralı tesisatı için 01.03.2016 tarihi itibariyle serbest tüketici kapsamında Şirketimizden enerji tedarik etmeye başlamıştır. 01.05.2016 tarihi itibariyle ise (.....) ile anlaşmış ve oraya geçiş yapmış.

Ancak 01.09.2016 tarihinde tekrar Şirketimiz portföyüne geçirildiğini ve bu geçiş ile ilgili herhangi bir imzası ve onayı olmadığını belirterek EPDK ya şikayette bulunmuştur.

01.09.2016 tarihindeki geçiş ile ilgili arşivden evrakları talep ettik ve ekteki belgeler gönderildi. Yalnız bu belgelerde tarih 2. ay olarak görünüyor. Yani müşteriyi ilk portföyümüze geçirdiğimiz sözleşmeler gönderildi.

Konuyla ilgili aşağıda görüleceği üzere bireysel satıştan bilgi istedik ancak henüz dönüş yapılmadı.

Başvurunun yarın son günü olması sebebiyle konuyla ilgili sizden yardım rica ediyoruz.

Eğer bu belgeler ile ikinci defa müşteriyi portföyümüze aldık ise nasıl bir savunma hazırlayalım.

Not: Müşteri şu anda hala bizde görünüyor. "

27.10.2016 – D. Z. E. > Z. B., HUKUK SATIŞ REGÜLASYON, M. B.

"(.....) merhaba,

Bu tesisata bir bakabilir misin eylül'de bize geçmiş biz mi talep etmişiz yoksa tedarikçisi çıkardığı için tip1e mi düşmüş?

Şayet bizim talebimiz üzerine portföyümüze geçmişse müşteriye ait IA02'yi PYS'ye yüklemişizdir diye biliyorum. Hangi IA02'yi yüklemişiz? Gönderebilir misin?

Bugün cevap için son günümüzmüş öncelik verebilirsen çok sevinirim."

27.10.2016 – M. B. > D. Z. E., Z. B., HUKUK SATIŞ REGÜLASYON

"(.....) merhaba,

İlgili aboneliği Eylül'16 döneminde diğer tedarikçiden d2d satış kanalıyla biz talep etmişiz. Diğer tedarikçi tarafından çıkışı yapıp, tip-1 olup daha sonra talep edip 1 to 3 olma durumu mevcut değildir. Çoklu talebe düşmediği ve STF-01 şikayeti olmadığı için herhangi bir IA02 formu talep etmedik. Bundan dolayı tarafımda IA02 formu mevcut değildir."

- (154) **Belge 4:** 27.10.2016 tarihinde Satış Kanalları Opr. Takım Yöneticisi P. Ç., D. Z. E. ve H. Y. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "EPDK-(.....) Sözleşme hak" konulu e-postada şu ifadelere yer verilmektedir:

20.10.2016 – Z. B. > ENERJİSA Talep

"Merhaba,

Müşterinin imzaladığı belgelerin tamamını acil gönderebilir misiniz?

Sözleşme (.....)

Sözleşme tarihi : 01.09.2016

Tesisat: (.....)

(.....)

mayıs ayı itibari aksaelektrik aboneliğine geçmiş ve yukarıda belirtilen adreste ikamet etmekteyiz. Ekim ayı faturamız bilmediğimiz bir sebepten dolayı enerjisa tarafından kesilmiş olup konu hakkında yetkili ofislerinden bilgi istediğimizde talebimiz üzerine geçiş yapıldığı tarafımıza bildirilmiştir. İndirimli bir şekilde kullanmış

oldugumuz aksa enerjiden hicbir bilgimiz olmadan enerjisaya geçişimiz yapılmıştır. enerjidan herhangi bir talebimiz yoktur olmamıştır. Konu hakkında herhangi bir sözleşmede imzalamış bulunmamaktayız. Bilgimiz dışında geçiş yapan ve bizleri zarara ugratan enerjisa hakkında gerekli işlemlerin yapılmasını ve imzalı sözleşmem bulunan aksa ya en kısa zamanda zararımın karsılanarak gecisim konusunda yardımlarınızı beklemekteyim (.....)”

- (155) **Belge 5:** 12.04.2016 tarihinde Satış Saha Yöneticisi H. Y. ile Kıdemli Avukat M. Ç. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “RE: (.....) no’lu tesisatın IA-02 formu talebi” konulu e-postada şu ifadelere yer verilmektedir:

29.02.2016 – Ö. E. > H. C., Z. G.

“(.....) Selam,

Ağustos’15 dönemi için talep edilen (.....) no’lu tesisatın satış kanalı dec.’tir. EPDK’dan yazı gelmiştir. Bana bu tesisata ait IA-02 formunu ve sözleşmesini gönderirmisin ? Konu çok acildir.”

29.02.2016 – H. C. > H. Y.

“Merhaba,

Aşağıdaki tesisat numarasına ait IA02 formuna ihtiyaç duyulmuştur, Acil desteğinizi bekliyoruz.”

01.03.2016 – H. Y. > A. A.

“(.....) merhaba,

(.....) adli musteriden 19.12.2014 tarihinde (.....) beyan almış. IA02'ye ihtiyaç var. İlgilenir misin? Dosya Kurtkoy de ise (.....) destek alabilirsin.”

01.03.2016 – A. A. > H. Y.

“(.....) Bey Merhaba,

Beyan ve St evrakları Mhm den direkt İzmir’e götürüldü,

@(.....) Merhaba,

Dosyası için senden destek rica ederiz,

@(.....) Merhaba,

İzmir arşivden ulaşmamız mümkünmüdür?Teşekkürler.”

03.03.2016 – H. Y. > A. İ. E.

“(.....) Bey Merhaba,

EPDK’ya bir an önce cevap verilmesi gereken bir durum söz konusu olduğundan özellikle hukuk biriminin de kendi hazırlıklarını yapabilmesi açısından (.....) nolu tesisata ait dosyanın arşiv kentten bulunabilmesi konusunda ivedi yardımlarınızı rica ederiz.”

04.03.2016 – G. K. > H. Y.

“(.....) bey merhaba

İzmir arşiv kente gönderilen evraklar henüz taranmadığından istenilen dosyaların bulunması pek mümkün olmuyor maalesef. Bulabildiklerini tarayarak bize ulaştırıyorlar, bulunamayanlar için de bizi bilgilendiriyorlar.B, istemiş olduğunuz evrakta bulunamamıştır.”

04.03.2016 – M. Ç. > G. K., H. Y.

“Merhaba,

Bu evrakların bulunamamasının hukuki sonuçları çok ağır olacaktır. 3 ay süreyle portföyümüze müşteri ekleyememe riski ile karşı karşıyayız.

Önemine binaen tekrar bakabilir miyiz lütfen?"

08.03.2016 – M. Ç. > O. B. A.

"(.....) Bey,

(.....) no'lu tesisatın sözleşmesinin bulunmadığı bilgisini aldık. İkili anlaşma ve IA.02 formunu EPDK'ya sunamazsak, Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği'nin 30A/13-b hükmü uyarınca 3 ay süreyle portföyümüze yeni müşteri ekleyememe riskiyle karşı karşıya kalacağız."

08.03.2016 – O. B. A. > B. T.

"(.....) merhaba,

Bu sözleşmenin bulunması elzem. Aksi halde aşağıdaki yaptırım kaçınılmaz olacak ki bu satışın 3 ay süreyle durması demek. Bu konuda acil desteğinizi bekliyorum"

(...)

09.03.2016 – M. Ç. > B. T.

"(.....) Bey Merhaba,

Gönderdiğiniz evraklar arasında 3 farklı firmanın abonelik evrakları var; ancak (.....)'ın herhangi bir evraki bulunmuyor. Ayrıca ikili anlaşma ve IA.02 formu da yok. ST sözleşmeleri farklı bir yerde mi muhafaza ediliyor?"

01.04.2016 – M. Ç. > H. Y.

"(.....) Merhaba,

EPDK'ya yapılan 3 şikayetten biri olan (.....)'ye ait sözleşmeyi ve IA.02 formunu bulamamıştık. EPDK'dan süre istemiştik ancak sanıyorum sözleşme halen bulunamadı.

Bu şartlar altında EPDK'ya sözleşmeyi bulamadığımızı ve müşterinin zararını karşılayacağımızı bildirmemiz gerekiyor. Dolayısıyla müşteriye de bir yazı ile sehven geçişin yapıldığı ve uğradığı zararın tarafımızca tazmin edileceğini bildirmeliyiz. Zararını da şu anki tedarikçisinin fiyatı ile bizim fiyat arasındaki fark olarak önerebiliriz.

Fiyatları karşılaştırarak bir hesap yaptırabilir misiniz? Daha sonra yazıyı birlikte hazırlayalım."

01.04.2016 – H. Y. > M. Ç.

"(.....) merhaba,

Yetkili kişi ile görüştüm. Sehven Enerjisa portföyüne geçişten ötürü uğradıkları zararın tanzimi hesaplayabilmek ve ödemek için 3 to 2 oldukları Ekim 2015 dönemine ait RWE fatura örneği ve IBAN no'larını talep ettim. Şirket yetkilisi yıl kapanışı ile uğraştıklarından ancak 11 Nisan itibarıyla müsait olabileceğini ve yardımcı olabileceğini bildirdi. Ek olarak şikayet konusunun maddi zarar olmadığını tamamen onların nezdinde usulsüz, uygunsuz portföy geçişi yapılmış bir görüntü olduğunu yineledi. Bende kendisine bu anlamda bizleri yanlış tanımlarını ve yanlış değerlendirmelerini istemediğimizi aksine Enerjisa olarak prosedürlere, mevzuata sonuna kadar riayet eden prensipleri ve sorumlulukları olan sektörün en düzgün ve en ciddi firması olduğumuzu ve en uygun ortamda kendimizi tanıttığımızda akıllarındaki imajımızın değişebileceğini vurguladım. Bu sebeple 11 Nisan haftasında firma ziyareti yapmak için de randevu alacağım."

11.04.2016 – M. Ç. > H. Y.

"(.....) Merhaba,

Bugün müşteri ile görüşerek neticeden bizi bilgilendirebilir misin?"

12.04.2016 – H. Y. > M. Ç.

“(.....) merhaba,

Telefon görüşmemize istinaden firma yetkilisi (.....) Bey ile yeniden görüştüm. Bizden sonra RWE'ye geçtikleri döneme ait ilk tüketim faturalarını email olarak paylaşmalarını istedim ki fiyat farkı tanzim çalışmasını yapabilelim diye. Ayrıca yüz yüze tanışmak ve kendimizi yakından ifade etmek için bu hafta içinde bir güne randevu talep ettim ancak yoğun olduklarından ancak 19 Nisan Salı gününe randevu alabildim.

Şimdilik gelişmeler bu yönde gelişti. Bilgilerinize sunarız”

- (156) **Belge 6:** 02.11.2016 - 07.11.2016 tarihleri arasında TOROSLAR Müşteri Hizmetleri Temsilcisi A. A., BAŞKENT Satış Operasyon Uzmanı Z. D., TOROSLAR Müşteri Hizmetleri Temsilcisi H. C. B. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan gönderilen “fırsat iptali hk.” konu başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

02.11.2016 – A. A. > Z. D.

“(.....) bey merhaba;

(.....) nolu tesisat için müşterimiz tip 3 geçişi iptalini talep ediyor. Önceden bunun ile alakalı olarak geçiş sağlanmış sahte imza ile tazminat ödenmiş Enerjisa tarafından. Şuanda yine tip3 geçişi görülüyor müşterimiz iptalini talep ediyor. Fırsat nosunu bulamadığım için exceli doldurmadım. Konu hakkında yardımınızı rica ediyorum.”

04.11.2016 – H. C. B. > S. D.

“Merhaba (.....),

1 to 3 geçiş sürecinde müşterinin serbest tüketici sözleşmesi aktif olmadan tesisata abonelik ve tahliye işlemi yürütemiyoruz. Dolayısı ile satış operasyondan geçiş iptalini talep ederek sürece bu şekilde devam etmekteyiz. Fakat satış operasyon serbest tüketici sözleşmenin ters kaydını alırken regüle abonelikte ki ödenmiş GB ve DV'ye takılmaktadır. Örnek verecek olursak migrasyon öncesi abonelik yapılmış bir müşteriye satış tetiklendiğinde 01.12.2016 tarihinde aktif olacaktır. serbest tüketici sözleşmenin ters kaydının alınabilmesi için denkleştirilmiş bedellerin iptalini istediğimizde migrasyon öncesi ödeme belgelerinin denkleştirilmesinin iptal edilemeyeceği yönündedir. İlgili tesisatta böyle bir durum söz konusuydu fakat ST geçiş işlemi gerçekleşti. Konu hakkında nasıl ilerlememiz gerekmektedir. Desteğinizi rica ederiz.

İyi çalışmalar.

Benzer bir konu hakkında hesap işlemlerinden gelen cevap

Açılış Bilgileri (.....) 31.10.2016 10:58:53

(.....) nolu tesisata tip3 giriş işlemi yapılmıştır fakat müşteri gün içerisinde tahliye vermek istemektedir. tip3 giriş işlemi ters kaydının alınabilmesi için ödenmiş olan GB nin ve DV açığa çıkarılmasını talep ederim. işlem gerçekleştirildikten sonra yeniden mahsup işlemi gerçekleştirilecektir

sh: (.....)

bp: (.....)

Müşteriye Verilecek Yanıt (.....) 01.11.2016 13:54:23

Hatalı aboneliklerden kaynaklanan bedellerin açığa çıkarılmasında ve aktarımında, abonelik tarihi geçiş öncesinde ise tarafımızdan işlem yapılamamakta olup, müşterinin tahliye edilmesi ve doğru yere manuel abonelik yapılması yolunun izlenmesi gerekmektedir. Geçiş sonrası yapılan hatalı abonelik işlemlerinde ise süreç eskisi gibi devam edecek olup, öncelikle hatalı abonelik yapılan hesaptaki kapanış faturası ve tüketim bedelleri iptali için Faturalama Birimi ile görüşülmeli, iptaller sağlandıktan sonra case birimize yönlendirilerek gerekli işlem talep edilmelidir.”

- (157) **Belge 7:** 02.12.2015 tarihinde Seyhan Satış Takım Lideri B. Ç. tarafından gönderilen “RE: Güncel IA-02 ve IA-03 formları hk.” konulu e-postada şu hususlara yer verilmektedir:

“Ayrıca aşağıdaki açıklamaya da dikkat etmek lazım
Önceki formlarda satışın yapıldığı dönem yazılıyordu, güncel formlarda ikili anlaşma yapılan zaman aralığı yazılması gerekmektedir.
Saygılarımla”

- (158) **Belge 8:** Müşteri Hizmetleri Süreç Yöneticisi B. A. tarafından 20.01.2016 tarihinde AESAS Bölge Müdürlüğü All, Toroslar Müşteri Hizmetleri, Başkent Müşteri Hizmetleri, Müşteri İlişkileri Müdürlüğü’ne gönderilen “RE: IA-02 ve IA-03 Formları Hkk.” konulu e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“Değerli arkadaşlar,
IA-02 ve IA-03 formlarında “Tüketici Adına” yazan bölümde tarih kısmı bulunmaktadır. Deklerasyon aldığımız durumlarda her iki form için de tarih kısmının doldurulmasına gerek bulunmamaktadır.”

- (159) Söz konusu e-postanın öncesinde B. A. tarafından gönderilen e-postada IA-02 ve IA-03 formlarına ilişkin açıklamalar yapıldığı ve söz konusu e-postanın ekinde ise IA-02 ve IA-03 formlarının nasıl doldurulacağına yer verildiği görülmektedir:

FORM NO: IA-02

SERBEST TÜKETİCİLERE SATIŞLAR İÇİN
ENERJİ ALIM-SATIM BİLDİRİM FORMU

Tedarikçinin Unvanı	
PK Kodu	

Serbest Tüketicinin Adı Soyadı veya Unvanı	1.
Tekil Kodları	2.
	3.
	4.
	5.

Yukarıda bilgileri verilen tedarikçi ile yukarıda bilgileri verilen serbest tüketici arasında ile tarihleri arası zaman dilimi için ikili anlaşma yapılmıştır.

Tedarikçi Adına	Birinci Yetkili Kişinin	İkinci Yetkili Kişinin (gerekliğinde)
Adı Soyadı		
Tarih		
İmzası		
Tüketici Adına	Birinci Yetkili Kişinin	İkinci Yetkili Kişinin (gerekliğinde)
Adı Soyadı		
Tarih		
İmzası		

Form elektronik doldurulmalıdır.
Tekil kod, serbest tüketici veya tabanında yer alan ve sayacı olan olarak tanımlanmış koddur.
Sayacı sayıların daha fazla olması durumunda bu sayacıların listesi formun eklerine ve eki sayfa(ları) da imzalanır.

Sayacın ait olduğu Bölgenin Adı ve PK Kodu;

- PK 6453 Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş.
- PK 6461 Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.
- PK 6456 Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş.

Serbest Tüketicinin Adı ve Savaşların Tekil Numaraları (Tesisat Numaraları)

İkili anlaşma zaman aralığı için hem sabit hem standart sözleşmelerimiz süresiz olduğundan dolayı satış yaptığımız müşterilerde sadece portföye giriş tarihi olarak başlangıç tarihi girilecek ve bitiş tarihi boş bırakılacaktır

Deklerasyon aldığımız müşteriler için ise hiçbir tarih yazılmayacaktır

Enerjisa adına yetkili 2 kişinin imzalaması gerekmektedir.

****Uyarı: İmzası eksik gönderilen evraklar kabul edilmeyecektir.**

Serbest Tüketicinin (Müşterinin) imzası , varsa kaşe ve tarih.

ENERJISA TOROSLAR
ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.
Bağlarbaşı Alan, Fokhener Sok. A Blok No:21
Tel: (0212) 519 86 87 Fax: (0212) 519 86 30
MİMARİSTANBUL
Kuşçuyahı V.B. Posta No: 04511 Tic Sicil No: 921047
Banka: T.C. İş Bankası Şube No: 4510 32 1 3

FORM NO. IA-03

İKİLİ ANLAŞMA İPTAL BİLDİRİM FORMU

Tedarikçinin	Ünvanı								
	PK Kodu								

Serbest Tüketicinin	Adı Soyadı veya Ünvanı	1-			
	Tekil Kodları	2-			
		3-			
		4-			
		5-			

..... değerini için yapılan serbest tüketiciyi portföye ekleme/portföyden çıkarma talebinin iptal edilmesini uygundur.

Tedarikçi Adına	Birinci Yetkili Kişinin	İkinci Yetkili Kişinin (gerekliğinde)
Adı Soyadı		
Tarih		
İmzası		

Tüketici Adına	Birinci Yetkili Kişinin	İkinci Yetkili Kişinin (gerekliğinde)
Adı Soyadı		
Tarih		
İmzası		

Form ektisiz doldurulmalıdır.

Tekil kod, serbest tüketici veri tabanında yer alan ve sayacı eşleştirmek için kullanılır.

Sayıç sayısını daha fazla olan durumda bu sayıçların listesi formun ekinde ve ek sayıfları da imzalanır.

ENERJİSA TOROSLAR
ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.
Bağcıbaşı İşyeri/Konaklar No: 211
Tel: (0215) 536 05 04 / Fax: (0215) 579 05 30
Marmarış/İSTANBUL
Kuşçuyu Y.C. 156 036 6451 Tic.Sicil No: 221047
Mersis No: 0836 0000 0010 0015

- (160) **Belge 9:** 04.02.2016 tarihinde ise yine Müşteri Hizmetleri Süreç Yöneticisi B. A. tarafından Müşteri Hizmetleri Yetkilisi A. G. Y.'ye gönderilen "SATIŞ SÖZLEŞMELERİ VE FORMLARIN NASIL DOLDURULMASI GEREKTİĞİ HK." konulu e-posta şu şekildedir:

"Değerli arkadaşlar,

İkili anlaşmalar kapsamında kullandığımız satış sözleşmeleri ve formlarının nasıl doldurulması gerektiği ile ilgili hukuk ile yaptığımız görüşmeler sonrasında ekte belirlenen şekilde doldurulması konusunda karar alınmıştır.

Eskiden doldurma şekli ile ilgili ne gibi değişiklikler olduğunu aşağıda ayrıca özetlemek isterim.

→ Şarta bağlı sözleşmelerde (deklarasyon) "Sözleşmenin Akdedilme Tarihi itibariyle Güncel Fiyat" bölümüne güncel fiyatımız yazılacaktır.

Şarta bağlı sözleşmelerde (deklarasyon) ve normal satışlarımızda yani sözleşmeyi hangi durum için kullanacaksak farketmeyecek ve IA-02 formunun "tüketici adına" bölümündeki tarih kısmına imza günü tarih yazılacaktır."

- (161) Söz konusu e-posta ekinde sözleşme ve formların nasıl doldurulması gerektiğine ilişkin örnekler sunulmuştur:

DEKLERASYON (ŞARTLI SATIŞ)

FORM NO: IA.02

SERBEST TÜKETİCİLERE SATIŞLAR İÇİN
ENERJİ ALIM-SATIM BİLDİRİM FORMU

TEDARİKÇİNİN Unvanı	ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.
PK Kodu	P K 6 4 5 6

SERBEST TÜKETİCİNİN	ADI SOYADI VEYA ÜNVANI	ADI SOYADI VEYA ÜNVANI YAZILACAK
	TEKİL KODLARI	1-
		2- MEVCUT TÜM TESİSATLAR YAZILACAK
		3-
		4-
5-		

Tarih alanı boş bırakılacak

Yukarıda bilgileri verilen tedarikçi ile yukarıda bilgileri verilen serbest tüketici arasında ile tarihleri arası zaman dilimi için ikili anlaşma yapılmıştır.

TEDARİKÇİ ADINA	1. YETKİLİ KİŞİNİN	2. YETKİLİ KİŞİNİN
ADI SOYADI		
TARİH		
İMZASI		

TÜKETİCİ ADINA	1. YETKİLİ KİŞİNİN	2. YETKİLİ KİŞİNİN
ADI SOYADI	İSİM SOYAD YAZILACAK	
TARİH	İMZA GÜNÜ TARİHİ YAZILACAK	
İMZASI	İMZALANACAK	

Form eksiksiz doldurulmalıdır.

Tekil kod, serbest tüketici veri tabanında yer alan ve sayacı eşsiz olarak tanımlayan koddur.

Sayaç sayısının daha fazla olması durumunda bu sayaçların listesi forma eklenir ve ek sayfaları da imzalanır.

ENERJİSA TOROSLAR
ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.
Bağlarbaşı Mah. Retameci Sok. Blok No: 2/1
Tel: (0218) 579 05 00 Fax: (0218) 579 05 30
Marmarış Mah. Retameci Sok. Blok No: 2/1
Tel: (0218) 579 05 00 Fax: (0218) 579 05 30
Kuşçuyalı V.D. / 856 036 6471 Tic. Sicil No: 921047
Mersis No: 0857036645100015

ENERJİSA

DEKLERASYON (ŞARTLI SATIŞ)

FORM NO: IA.03

NOT: Deklerasyon aldığımız her durumda imzalatılacak. Satış Yaptığımız durumlarda imzaltılmayacak

İKİLİ ANLAŞMA İPTAL BİLDİRİM FORMU

TEDARİKÇİ KODU	P K 6 4 5 6
ADI	ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.

SERBEST TÜKETİCİNİN	ADI SOYADI VEYA ÜNVANI	ADI SOYADI VEYA ÜNVANI YAZILACAK
	TEKİL KODLARI	1-
		2- TESİSAT YAZILMAYACAK
		3-
		4-
5-		

Tarih alanı doldurulmayacak

..... dönemi için yapılan serbest tüketiciyi portföye ekleme/portföyden çıkarma talebinin iptal edilmesi uygundur.

TEDARİKÇİ ADINA	1. YETKİLİ KİŞİNİN	2. YETKİLİ KİŞİNİN
ADI SOYADI		
TARİH		
İMZASI		

TÜKETİCİ ADINA	1. YETKİLİ KİŞİNİN	2. YETKİLİ KİŞİNİN
ADI SOYADI	ADI SOYADI/UNVANI YAZILACAK	
TARİH	TARİH YAZILMAYACAK	
İMZASI	İMZALATILACAK	

Form eksiksiz doldurulmalıdır.

Tekil kod, serbest tüketici veri tabanında yer alan ve sayacı eşsiz olarak tanımlayan koddur.

Sayaç sayısının daha fazla olması durumunda bu sayaçların listesi forma eklenir ve ek sayfaları da imzalanır.

ENERJİSA TOROSLAR
ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.
Bağlarbaşı Mah. Retameci Sok. Blok No: 2/1
Tel: (0218) 579 05 00 Fax: (0218) 579 05 30
Marmarış Mah. Retameci Sok. Blok No: 2/1
Tel: (0218) 579 05 00 Fax: (0218) 579 05 30
Kuşçuyalı V.D. / 856 036 6471 Tic. Sicil No: 921047
Mersis No: 0857036645100015

ENERJİSA

SATIŞ YAPTIĞIMIZ DURUMDA FORMLAR AŞAĞIDA GÖSTERİLDİĞİ
SEKİLDE DOLDURULMALIDIR

FORM NO: IA.02

SERBEST TÜKETİCİLERE SATIŞLAR İÇİN
ENERJİ ALIM-SATIM BİLDİRİM FORMU

TEDARİKÇİNİN Unvanı ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.
PK Kodu P K 6 4 5 6

SERBEST TÜKETİCİNİN	ADI SOYADI VEYA ÜNVANI	ADI SOYADI VEYA ÜNVANI YAZILACAK
	TEKİL KODLARI	1- 2- 3- 4- 5-

Sadece başlangıç tarihi olarak tedarik tarihi yazılmalı

Yukarıda bilgileri verilen tedarikçi ile yukarıda bilgileri verilen serbest tüketici arasında
..... ile tarihleri arası zaman dilimi için ikili anlaşma yapılmıştır.

TEDARİKÇİ ADINA	1. YETKİLİ KİŞİNİN	2. YETKİLİ KİŞİNİN
ADI SOYADI		
TARİH		
İMZASI		

TÜKETİCİ ADINA	1. YETKİLİ KİŞİNİN	2. YETKİLİ KİŞİNİN
ADI SOYADI	ADI SOYADI YAZILMALI	
TARİH	İMZA TARİHİ YAZILMALI	
İMZASI	İMZALATILMALI	

Form eksiksiz doldurulmalıdır.

Tekil kod, serbest tüketici veri tabanında yer alan ve sayacı eşsiz olarak tanımlayan koddur.

Sayacı sayısının daha fazla olması durumunda bu sayaçların listesi, forma eklenir ve ek sayfaları da imzalanır.

ENERJİSA TOROSLAR
ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.
Bağcıbaşı Mah. Bahçelievler Sk. No: 2/1
Tel: (0216) 519 05 00 / Faks: (0216) 519 05 30
Mühür: 45124 / Kuvvetli
Kuvvetli V.D. İş. No: 45124 / Sicil No: 921047
Mühür: 45124 / İş. No: 4510 0015

ENERJİSA

FORM NO: IA.03

SATIŞ YAPTIĞIMIZ DURUMLARDA KULLANILMAYACAK

İKİLİ ANLAŞMA İPTAL BİLDİRİM FORMU

TEDARİKÇİ KODU P K 6 4 5 6
ADI ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.

SERBEST TÜKETİCİNİN	ADI SOYADI VEYA ÜNVANI	1- 2- 3- 4- 5-
	TEKİL KODLARI	

..... dönemi için yapılan serbest tüketiciyi portföye ekleme/portföyden çıkarma
talebinin iptal edilmesi uygundur.

TEDARİKÇİ ADINA	1. YETKİLİ KİŞİNİN	2. YETKİLİ KİŞİNİN
ADI SOYADI		
TARİH		
İMZASI		

TÜKETİCİ ADINA	1. YETKİLİ KİŞİNİN	2. YETKİLİ KİŞİNİN
ADI SOYADI		
TARİH		
İMZASI		

Form eksiksiz doldurulmalıdır.

Tekil kod, serbest tüketici veri tabanında yer alan ve sayacı eşsiz olarak tanımlayan koddur.

Sayacı sayısının daha fazla olması durumunda bu sayaçların listesi, forma eklenir ve ek sayfaları da imzalanır.

ENERJİSA TOROSLAR
ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.
Bağcıbaşı Mah. Bahçelievler Sk. No: 2/1
Tel: (0216) 519 05 00 / Faks: (0216) 519 05 30
Mühür: 45124 / Kuvvetli
Kuvvetli V.D. İş. No: 45124 / Sicil No: 921047
Mühür: 45124 / İş. No: 4510 0015

ENERJİSA

- (162) **Belge 10:** 25.01.2016 tarihinde Müşteri Hizmetleri Süreç Yöneticisi B. A. tarafından AESAS BOLGE MUDURLUGU ALL, TOROSLAR MUSTERİ HİZMETLERİ, BASKENT MUSTERİ HİZMETLERİ, MUSTERİ İLİSKİLERİ MUDURLUGU'ne gönderilen "IA02 - IA03 formlarının kullanımı hk." konulu e-posta ile "IA02 - IA03 kullanım amaçları" başlıklı ekinde şu ifadeler bulunmaktadır:

"Değerli Arkadaşlar,
IA02 ve IA03 formlarının nasıl kullanılacağı ile ilgili detaylı bilgiyi ekte bilgilerinize sunarız. Formların ekteki dokümanda belirtilen şekilde kullanılmasını rica ederiz.
Teşekkürler,

Ek: IA02 - IA03 kullanım amaçları

IA02 FORMU NERELEDE VE NASIL KULLANILIR	
Form İsmi	IA02
Kullanım amacı	Serbest Tüketicilere satışlar için enerjisa alım satım bildirim formu
İmzalatıldığı durumlar	İkili anlaşma imzaladığımız her durumda bu form imzalatılır **Standart sözleşme, sabit Sözleşme imzaladığımız durumlarda **Deklerasyon sözleşmesi imzaladığımız durumlarda
Deklerasyon sözleşmesi imzaladığımız durumlarda dikkat edilmesi gerekenler	IA02 formu için müşterinin o an bulunan tesisatlarının tümü "tekil kodları alanına" yazılır Tarih kısmı doldurulmayacaktır. "Tedarikçi adına" kısmında formlar kendinden imzalı olduğundan dolayı müşteri temsilcisi tarafından imzalanmayacaktır. <u>Kendinden imzalı formların kullanılmasına dikkat edilmelidir.</u> "Tüketici Adına" kısmında serbest tüketicinin adı, soyadı, imzası ve varsa kaşesi yeterlidir. Tarih kısmı yine doldurulmayacaktır.
Standart sözleşme ya da sabit sözleşme imzalatıldığında dikkat edilmesi gerekenler	IA02 formunda bulunan "tekil kodları alanına" müşteriye satış yaptığımız yan tesisatları yazılır Tarih kısmına ikili anlaşma zaman aralığı için hem sabit hem standart sözleşmelerimiz süresiz olduğundan dolayı satış yaptığımız müşterilerde sadece portföye giriş tarihi olarak başlangıç tarihi girilecek ve bitiş tarihi boş bırakılacaktır. "Tedarikçi adına" kısmında formlar kendinden imzalı olduğundan dolayı müşteri temsilcisi tarafından imzalanmayacaktır. <u>Kendinden imzalı formların kullanılmasına dikkat edilmelidir.</u> "Tüketici adına" kısmında serbest tüketicinin adı soyadı, imzası (varsa kaşe), ve tarih kısmının doldurulması gerekmektedir. Sözleşmeyi imzaladığı günün tarihi atılmalıdır.

IA03 FORMU NERELERDE VE NASIL KULLANILIR	
Form İsmi	IA03
Kullanım amacı	Portföy çıkış işlemi iptali ve/veya portföy kayıt işlemi iptali gerçekleştirilecek serbest tüketiciler için imzalatılması gereken bir fomdur Örneğin; müşteri portföyümüze ekleme talebimizi iptal etmek istedi ve regülede kalmak istediğini belirtti bu durumda IA03 imzalatıyoruz. Örneğin; müşterimizi portföyümüzden çıkartma talebinde bulduk ve müşteri bizimle çalışmak istediğine karar verdi. Çıkartma talebini iptal etmek için IA03 imzalatıyoruz.
İmzalandığı durumlar	İkili anlaşma imzaladığımız aşağıdaki durumlarda bu form imzalatılır **Standart sözleşme, sabit Sözleşme imzaladığımız durumlarda <u>imzalatılmaz. Sadece müşterinin portföye ekleme iptali talebi ya da çıkartma iptali talebi olduğunda imzalatılır.</u> **Deklerasyon sözleşmesi imzaladığımız her durumda IA03 formu imzalatılır
Deklerasyon sözleşmesi imzaladığımız durumlarda dikkat edilmesi gerekenler	Tekil kodları alanına tesisat yazılmasına gerek bulunmamaktadır Tarih kısmının doldurulmasına gerek bulunmamaktadır "Tedarikçi adına" kısmında formlar kendinden imzalı olduğundan dolayı müşteri temsilcisi tarafından imzalanmayacaktır. <u>Kendinden imzalı formların kullanılmasına dikkat edilmelidir.</u> "Tüketici Adına" kısmında serbest tüketicinin adı, soyadı, imzası ve varsa kaşesi yeterlidir. Tarih kısmı yine doldurulmayacaktır
Standart sözleşme ya da sabit sözleşme imzalandığında dikkat edilmesi gerekenler	IA03 formunda bulunan "tekil kodları alanına" ikili anlaşması iptal edilmek istenen serbest tüketicinin adı soyadı ve iptal edilmek istenen tesisatları yazılır Vazgeçilen portföy giriş tarihi yazılacak, bitiş tarihi boş bırakılacaktır. "Tedarikçi adına" kısmında formlar kendinden imzalı olduğundan dolayı müşteri temsilcisi tarafından imzalanmayacaktır. <u>Kendinden imzalı formların kullanılmasına dikkat edilmelidir.</u> "Tüketici adına" kısmında serbest tüketicinin adı soyadı, imzası (varsa kaşe), ve tarih kısmının doldurulması gerekmektedir. İptal talebinde bulunduğu günün tarihi yazılmalıdır.

(163) **Belge 11:** 21.08.2016 tarihinde, (.....) tarafından ENERJİSA çalışanlarına gönderilen "IA02 FORMLARI HATIRLATMA!" konulu e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

Arkadaşlar merhaba,

Daha önce (.....) hanım'ın gönderdiği maillerde de belirtildi üzere IA02 formlarının doldurulması ve ilgililere / yetkililere imzalatılarak, şirketler için kaşelenmesi son derece önemli.

Ayrıca formda tarih bölümüne atacağınız tarihin, müşterinin ST geçiş tarihi olduğunu bir kez daha belirtmek istiyorum.

(Ekteki örnekte olduğu gibi, bugün işlem yapılmış bir müşteri için IA02 formuna atılacak tarih 01.10.2015 tarihi olmalıdır.)

Önemine binaen bir kez daha hatırlatır, iyi çalışmalar dilerim.”

“Arkadaşlar, aşağıdaki konu ile ilgili bir düzeltme yapmak istiyorum;

Sadece sıcak satış yaptığımız (ST geçiş tarihini bildiğimiz) müşteriler için IA02 formunda enerji tedarik inin başladığı tarih kısmı doldurulmalıdır. Beyanla yapılan işlemler için (geçişin ne zaman yapılacağı bilinmediğinden) tarih kısmının boş bırakılması doğru olacaktır.

- (164) **Belge 12:** 26.09.2016 tarihinde (.....) ile (.....) arasında gerçekleşen yazışmalar içerisinde geçen “EPDK-(.....) Hak” başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

26.09.2016 – B. A. > S. T.:

(.....) Bey Merhaba,

Bugün son günümüz olan bir yazı bu. Müşteri Sözleşmeye ulaştık aslında ancak sözleşmedeki imza olmaması gereken bir imza. (.....) bu şekilde sözleşmenin gönderilmesinin problem yaratabileceğinde hemfikir. Bu sebeple sözleşmeye arşivden hiç ulaşamadığımızı belirtsek ve TÇB yi zaten iptal ediyoruz bunun yanında sadece 1 aylık tip3 tüketim faturasını da iptal ettirerek yanıtlasak daha uygun olabilir diye düşündük siz ne dersiniz?

Tşk.

26.09.2016 – S. T. > B. A.:

Sözleşmeye ulaşmaktan bahsetmesek de direk cezaları ve faturaları iptal etsek daha iyi olur.. bir kez daha arşivde dayak yemesek.. ama metin bu şekilde tutarsızlık gösterirse söylediğin gibi yapabiliriz..

- (165) **Belge 13:** 07.10.2016 tarihinde B. A. tarafından A. S.'ye gönderilen “yetkili onayı-(.....)” konulu e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

(.....) Merhaba,

EDPK bizden müşteri başvurusundan bağımsız olarak, bu müşterinin ST geçişi ile ilgili olarak Ia02+ sözleşme ve açıklama talep etmişti.

(.....), sana başvuruyu daha önce iletildiğinde ilgili formlarda imza yoktu ve bunların doldurulması yönünde geri bildirimini almıştık. Bunları hallettik, ekteler. Ancak bu evraklar ilk ST olduğu döneme ait.

Sonrasında SMS yoluyla itiraz etmediği için yenilenmiş taahhüt. EPDK belge haricinde geçişle ilgili de detaylı açıklama istediğinden bu süreci anlatmamız gerekti. Bunları ekteki gibi açıklamaya çalıştık. Suresini geçirmiş durumdayız. O yüzden bugün içinde yazı için yorumlarını iletibilirsen bugün yanıtlamak niyetindeyiz.

- (166) **Belge 14:** 25.09.2016 - 06.10.2016 tarihlerinde Z. B., AYESAŞ Satış Destek Uzmanı H. Ö., A. S., AYESAŞ Telesatış Yetkilisi A. K. ve (.....) arasında gerçekleşen yazışma içerisinde “EPDK-(.....) Sözleşme hak” başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

25.09.2016 – Z. B. > H. Ö.:

(.....) Hanım Merhaba

(.....) numaralı tesisatın 01.10.2014 tarihi itibariyle ST geçişi yapılmış ve sözleşme bitiş tarihi 30.09.2015 olarak görünüyor. Müşteri 01.01.2016 tarihinde farklı bir tedarikçiye geçiş yapmış ve ceza bedeli yansıtılmış. Şu anda tekrar 01.02.2016 tarihi itibariyle portföyümüze geçmiş ve ceza bedeli iptal edilmiş.

Müşteri 01.10.2014 tarihinde yapılan ST geçişinden haberi olmadığını belirterek EPDK ya şikayette bulunmuştur. EPDK da müşteri ile imzalanmış ikili anlaşma, IA02 formu ve detaylı bilgi talep ediyor.

EPDK ya yapacağımız savunma ile ilgili bilgi ve belgeleri paylaşabilir misiniz?

29.09.2016 – Z. B. > HUKUK.SATIS.SP@(......):

Merhaba,

Müşterinin ST ye geçişi ile ilgili EPDK ikili anlaşma ve IA02 formunu talep etmiş. Evraklar ekte yer alıyor.

Ancak alım satım formunda sadece müşterinin kaşesi var.

Evrakları nasıl beyan edelim yardımcı olabilir misiniz?

30.09.2016 – A. S. > Z. B.

(.....) Hanım,

Formun sözleşmeyi yapan satış uzmanı ile görüşülerek doldurulmasını ve imzalanmasını sağladıktan sonra EPDK ile paylaşabilirsiniz. Belgenin mevcut haliyle EPDK'yla paylaşılması, formun eksiksiz olarak tamamlanması gerekmektedir.”

06.10.2016 – A. K. > Z. B.

(.....) merhaba,

Ekim'15 te müşteriye SMS ile bilgi vermişiz, Fix.tarife üzerinden sabit olarak yenilenmiş.

- (167) **Belge 15:** 10.10.2016 ve 13.10.2016 tarihinde (.....) ve (.....) arasında geçen yazışmada “EPDK-(.....) Sözleşme hak” konulu e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

10.10.2016 – Z. B. > H. Y.

(.....) merhaba,

Aşağıdaki açıklamayı paylaşacağız ancak müşteriye neye göre portföyümüze geçirdik. EPDK ya bununla ilgili belgeleri sunmamız gerekiyor.

Eğer sözleşmesi yoksa müşterinin portföyümüzde bulunduğu 1 aylık dönem tüketimini müşteriye iade edeceğiz.

Sözleşmelerle ilgili acil dönüş yapabilir misin?

13.10.2016 – B. A. > H. Y., P. Ç.

Merhaba,

Bu konuda atladığımı bir belge yok öyle değil mi?

Elimizdeki tek sözleşme bu ekteki ise, müşterinin tip 2 iken neden bize 01.09.2016 da geçmiş olduğunu açıklayamıyoruz değil mi?

Bu durumda sehven geçişiniz yapılmıştır diyerek, tüketim iptaline gitmemiz gerekiyor gibi görünüyor. Bunun işlemlerini bugün yaptırılmalı ve bugün yanıtlamalıyız. Farklı bir durum varsa hızlıca geri dönüşlerinizi bekleriz.

- (168) **Belge 16:** 08.11.2016 tarihinde B. A. tarafından S. T.'ye gönderilen “yetkili onayı-(.....)” konulu e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

Bayılıyorum bu sehvenli geçiriş sonra iptallerimize

Bence ok

- (169) **Belge 17:** 25.08.2016 tarihinde AYESAŞ Satış İş Birimi Başkanı H. Ç. ile BAŞKENT Hukuk Başmüşaviri O. B. A. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “Re: EPDK Yazılı Savunma Talebi” konulu e-postada şu ifadelere yer verilmektedir:

(.....) Bey,
Konu 3 adet müşterinin başka tedarikçilere geçişinin tarafımızdan haksız olarak engellendiği iddialarına ilişkin. Epdk daha önce bu konuda açıklamalarımızı istemişti. Üçünde de sistemsal hatadan kaynaklandığını belirtmiştik. Gerçekten de kasti olmayan teknik sebeplere dayanan, kısacası sehven yaşanan vakalar. Zira bu konuda ilgili birimlerimiz baştan beri hassas ve dikkatli. Ancak sehven olma savunmasını tekrarlarken teknik ya da operasyonel olarak ne gibi bir hata olduğunu detaylı ve inandırıcı biçimde ortaya koymamız, kasıt bulunmadığını ortaya koymamız lazım. Bugün zaten yazı gelir gelmez satış operasyon biriminden detaylı açıklamayı talep ettik ve yarın kendileriyle bir araya geleceğiz.
Riskimiz, sistemsal hata konusunu ispat edip edememe durumumuza bağlı. Risk de para cezası, 500 k tl. 3 ayrı vaka olmasına rağmen tek soruşturma kapsamında ele alındığı için kuvvetle muhtemel tek ceza olarak değerlendirilir eğer savunmamız kabul edilmezse. Yarın durumu netleştirince ayrıntılı risk analizini size bildiririm.
(...)”

- (170) **Belge 18:** Operasyon Grup Müdürü Y. A.’nın bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen ve 26.01.2016 – 04.02.2016 tarihlerinde gerçekleşen “(.....) - SÖZLEŞME ÖRNEĞİ HAK” konulu e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

26.01.2016 – G. A. (Müşteri İlişkileri Memuru) > D. K. (Müşteri İlişkileri Yetkilisi)
“Merhaba,
EPDK kanalıyla tarafımıza ulaşan bilgisi dışında ST yapıldığına ilişkin ekteki şikayet başvurusuna istinaden müşterinin ST sözleşme belgelerinin birer örneğinin tarafıma iletilmesi konusunda yardımlarınızı rica ederim.
Teşekkür ederim.

(.....)
(.....)”

01.02.2016 – D. K. > Bireysel Satış Destek

“Merhaba,
Daha önce tarafınıza iletilen aşağıdaki maille ilgili müşterinin sözleşme belgelerine ulaşıp ulaşılmadığı konusunda bilgi alabilmem mümkün müdür? EPDK başvurusu olduğu ve aciliyeti olduğu için tekrar hatırlatmak istedim.”

02.02.2016 – D. Y. > D. K.

“Merhaba,
(.....) nolu tesisat D2D raporlarında mevcut değil işlem müşteri hizmetlerinden ya da tele satış tarafından yapılmış olabilir.”

03.02.2016 – D. K. > G. Ç. (Müşteri Hizmetleri Temsilcisi)

“(.....) Hanım merhaba,
Bir EPDK şikayeti nedeniyle (.....) numaralı tesisatın ST sözleşmesi örneğine ihtiyaç duyulmaktadır. EPDK başvurusu olduğu için acil yardımınızı rica ederim.”

04.02.2016 – G. Ç. > D. K.

“Merhaba (.....) Hanım;
Evrak Dudullu Mhm de maalesef bulunamamış. Size başka türlü yardımcı olabileceğim bir konu var mıdır?”

04.02.2016 – B. A. (Başvuru Yönetimi Takım Yöneticisi) > D. K.

“Merhaba,

Bu müşterinin konusu geçen hafta konuştuğumuz EPDK konusu ile aynı.

Yine EPDK kanalıyla geliyor. Müşteri haberi olmadan ST olduğundan ve cezai yaptırıma ilişkin de bir bilgilendirme yapılmadığından bahsediyor.

İa02 formu ve sözleşmesine arşiv kayıtlarından maalesef ulaşamadık.

Sözleşme hesabında şu an bir ceza faturası göremedik biz ancak yine de sizin tarafınızdan kontrol edilmesi daha doğru olur.

Bir de sanırım yine sadece varsa ceza faturasını iptal etmek yeterli olmayacaktır, sözleşmesiz olarak tip3 olduğu dönemdeki faturaları da yine iptal etmek gerekebilir. Kontrolünüzü ve bilgi vermenizi rica ederiz. Dönüşünüze göre EPDK ya yanıt vereceğiz.”

04.02.2016 – Ş. V. C. (Faturalama Müdürü) > B. A.

“(.....) merhaba,

Tesisatı inceledik, satıştan gelen talep sonucu müşteriye ceza bedelini manuel faturalamışız. Bu tutar tahsil edilmiş, faturayı iptal edip iadesini gerçekleştiriyoruz.

Zaten müşterinin Kolen Elektrige geçtiğini söylediği 01.07.2015 tarihinden sonra biz hiç fatura oluşturmamışız. Tüketimlerini diğer tedarikçi faturalamışız.

@(.....),

Faturanın iptalini sağlayıp, iade işlemlerini başlatır mısınız?”

- (171) **Belge 19:** 23.05.2016 tarihinde ENERJİSA Toroslar Satış Takım Lideri T. A. ile TOROSLAR D2D Satış Takım Lideri M. B. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “RE: sayaç devri hakkında” başlıklı e-posta şu ifadeler bulunmaktadır:

17.05.2016 – O. S. > T. A.

“(.....) Bey merhaba,

Ben 2016 yılı Ocak ayında şirketimize ait 5-6 tane sayacın (.....) taşınması için başvuru yapmıştım. Sayaçlar 01 Şubat itibariyle (.....) geçmiş olacaktı. Ama bu tarihten 4-5 gün kadar önce Enerjisa çalışanlarında (.....) ve yanında başka bir mesai arkadaşı bize gelip eğer bu geçişi yaparsak ileride yaşayacağımız teknik arızalarda iyi bir destek alamayacağımızı ve Enerjisa müşterileri gibi anında bir dönüş olmayacağını çok sıkıntı çekeceğimizi net bir şekilde söylediler. Bizimde özellikle Ceyhan yolundaki iş yerimizde kendi trafomuz olduğundan bunun büyük bir sıkıntı yaratabileceğini düşündük.

Ayrıca aynı arkadaş bizim ellerindeki ipadlerden kontrol ederek o tarihte henüz (.....) geçişimizin gerçekleşmediğini söyleyerek 01 Şubat öncesi tekrar Enerjisa'ya geçebileceğimi belirtti. Ben ona (.....) ceza yiyebileceğimi söylememe rağmen emin bir şekilde prosedürün bu şekilde işlediğini 01 Şubattan önce cayma hakkım olduğunu söyledi. Açıkçası biz de hem korkumuzdan hem de arkadaşların Enerjisa gibi güvenilir bir şirketin çalışanları olduğundan inanıp verdikleri geri geçiş sözleşmesini imzaladık.

Bu durumda Nisan'a kadar faturalarımız (.....) geldi. Ama şimdi arkadaşlarınızı uyarmama rağmen (.....) arayıp Mayıs ayı ile birlikte Enerjisa'ya geçtiğimi ve en yüksek 2 ayın elektrik faturası kadar ceza yiyeceğimi söylüyorlar. Elektrik faturalarımın toplamı da yaklaşık aylık 15.000-20.000 kadar. Anlarsınız ki 2 aylık ceza toplamı gerçekten benim için çok yüksek düzeyde. Bu cezayı ödememek için mecburen Mayıs ayının 20'sine kadar tekrar (.....) geçiş için başvuru yapacağım. Ama bu sefer Enerjisa'dan (.....) Bey ile görüşüm o da aynı şekilde Enerjisa'nın bana ceza keseceğini belirtti. Burada sorumluluk bize aitmiş. Doğrudur ama bizim elimiz kolumuz bağlandı. Bizim tek hatamız Enerjisa'dan gelen arkadaşlara inanmak oldu.

Eğer onlar gelip bizi yanlış bilgi verip yönlendirmeseydi bunlar zaten gerçekleşmeyecekti.

(.....) Bey bu konuya nasıl bir çözüm bulabiliriz? Yardımlarınızı bekliyorum.

(.....) deki abone no: (.....) sözleşme hesap no: (.....)

Sayaç adresi: Sarıçam

Başka bir bilgiye ihtiyacınız olursa lütfen haber veriniz.

Teşekkürler

İyi çalışmalar”

20.05.2016 – T. A. > M. B.

“Merhaba,

Aşağıdaki mail’e istinaden müşteriye ait olan (.....),(.....),(.....) ve (.....) nolu tesisatların st geçişlerinin iptali gerekmektedir. Özetle müşteriye yanlış bilgi verilerek dağıtım hizmetlerinden faydalanamayacağı bildirilmiş. O da bu sebeple (.....) sözleşme imzalamış olduğu aboneliklerinin (.....) geçmediğini düşünerek tekrar bizimle sözleşme imzalamış fakat sonradan (.....) gelen ekip tarafından st geçişinin tamamlanmış olduğunu, sözleşme bitmeden geçiş yaparsa ceza keseceklerini bildirmişler. Ben bizde kalması için ikna etmeye çalıştım fakat diğer tarafa ceza ödemek istemediğini bildirdi. Bizde bulunan işlemlerinin iptali gerekmekte. İşlem süreci tamamlanınca bilgi verirseniz sevinirim(ben de müşteriye bilgilendireceğim)”

23.05.2016 – M. B. > T. A.

“(.....) merhaba,

Konuyla ilgili satış yapan arkadaşım ile da görüştüm, ocak ayında retention(rakip talebi) datasında her ay yapmış olduğumuz çalışma kapsamında ziyaret etmiş olduğumuz bir müşteridir. Müşterimize gerekli bilgiler verilmiş ve (.....) firmasını arayıp taleplerini geri çekmeleri hususunda kendileri ikna edilmiştir. Bu sırada sözleşme de alınmış olup herhangi bir yanıltıcı bilgi verilmemiştir.

Ancak burada önemli olan nokta, müşteri (.....) firmasını arayıp taleplerini geri çekmek hususunda isteklerini belirtmemişse ya da (.....) talebi geri çekmemişse doğal olarak müşteri bizim portföyümüze geçince rakip firma ceza gönderebilir.

Tesisatları kontrol ettirdim şu an Tip 2 görünüyor. İptal için geç kalınmış olabilir yine de satış destek ile paylaşacağım.

Bilgine”

(...)

- (172) **Belge 20:** 22-23.06.2016 tarihlerinde BAŞKENT Hukuk Başmüşaviri O. B. A., AYESAŞ Finans Direktörü H. O., G. C., AYESAŞ Pazarlama Direktörü A. K., E. T., AYESAŞ Satış Direktörü E. E. ve K. Z arasında gerçekleşen yazışma içerisinde yer alan “Soruşturma tablosu” konulu e-postalarda şu hususlar yer almaktadır:

22.06.2016 – O. B. A. > H. O., G. C., A. K., E. T., E. E., K. Z.

Merhaba,

Devam eden soruşturmalarımızı takip edebilmeniz için ekte hazırladığımız tabloyu gönderiyorum. Tablonu yer aldığı linki arkadaşlarım sizinle ayrıca paylaşacaklar. Tarafınızdan tablonun incelenerek, varsa alanına giren konularda ekiplerin dikkatini çekmek ve alınabilecek hızlı tedbirleri almamızda fayda var.

22.06.2016 – G. C. > O. B. A.

(.....) merhaba.

Zamanında bulk switch yapılan müşteriler EPDK'nın ilgili dönemdeki uyarısı sonrası tekrar regüle tarifeye döndürülmüştü diye biliyorum.

EPDK yazısında geri döndürememe gerekçesinden söz ediyor. Acaba eksik bilgi nedeniyle oluşan bir durum olabilir mi?

23.06.2016 – O. B. A. > G. C.

Günaydın,

Şöyle aslında (.....) Bey: % 95'i hiç sonuç doğurmadan, yani geçiş olmadan çevrildi. Küçük bir kısım ise aranarak sözleşme ve ia02 formlarını imzalayacaklarına dair sözlü beyanları alındı. Bunlardan yaklaşık bin adedi kayıt yaptığımız ayda süre sonuna kadar evrakı tamamlandı ve portföyümüze alındı. Söz alınan diğerlerinden ise evrak toparlanamadı ve bunlar 1 ya da 2 ay k2'de kaldıktan sonra tekrar regüleye döndürüldü. Ancak bu durumdan bağımsız, karar diğer paragraflarda aynı fiili mazur görürken, başka tedarikçilere geçişi engellediniz diye ceza vermiş. Tutarsız ve kesinlikle üzerine gideceğiz. Hukuken kabul edilebilir değil. Başka gerekçelerim de var telefonda anlatırım.

- (173) **Belge 21:** 30.09.2016 tarihinde T. A. tarafından <Bireysel Satış Destek> elektronik posta hesabına gönderilen “RE: ACİL: (.....)” e-postada şu hususa yer verilmektedir:

Merhaba,

Müşteri daha önce bize geçmiş bir hata yaptık yanlışlıkla geçirilmişsiniz denilip sözleşmesi iptal edilmiş kendi tedarikçisine geçebilmiş müşteri 01.07 itibariyle tekrar giriş yapılmış müşteri biz sözleşme imzalamadık yine size geçmişiz tedarikçimizden ceza yedik neye istinaden işlem yapıyorsunuz der yeni tarihli sözleşmeyi talep eder.

Müş tel: (.....)

- (174) **Belge 22:** 17.10-08.11.2016 tarihlerinde TOROSLAR D2D Satış Takım Lideri M. B., P. Ç., Ş. V. C., AYESAŞ Özel Müşteriler Satış Bölgeler Müdürü G. S. S.; BAŞKENT Faturalama Müdürü Y. S., TOROSLAR Bireysel Müşteriler Satış Saha Yöneticisi M. S. K., H. Y., ve E. İ. arasında gerçekleşen yazışma içerisinde yer alan “Gaziantep il sağlık Md - İhaleli tesisatlar” konulu e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

17.10.2016 – E. İ. > H. Y.

(.....) merhaba,

Sözleşmeleri arşivden talep edebilir misin?

** İl Sağlık Müdürlüğü (.....)*

** İl Sağlık Müdürlüğü (.....)*

** İl Sağlık Müdürlüğü (.....)*

** İl Sağlık Müdürlüğü (.....)*

** İl Sağlık Müdürlüğü (.....)*

** İl Sağlık Müdürlüğü (.....)*

** İl Sağlık Müdürlüğü (.....)*

** İl Sağlık Müdürlüğü (.....)*

20.10.2016 – M. S. K. > H. Y., E. İ.

Arkadaşlar merhaba

İl sağlık müdürlüğü tekrar aradı ve sözleşme nüshasını talep ettiler.

Kesinlikle kendilerinin sözleşme yapmadıklarını beyan etmekte.

Bir gelişme var mı arşivle alakalı. Teşekkürler.

31.10.2016 – M. S. K. > P. Ç., H. Y.

Arkadaşlar merhaba

Bu Konu ile ilgili bir gelişme var mı?

Müşteri faturayı ödemediğini ve ödemeyeceğini ve yargıya başvuracağını söylemektedir.

Sözleşme kesinlikle imzalanmadığını beyan ediyorlar.

Konu hakkında acil olarak yardımcı olabilmisiniz?

31.10.2016 – P. Ç. > M. S. K., H. Y.

(.....) Bey merhaba,

Sözleşme mevcut ama arşiv bizimle şu an paylaşmıyor. Tedarikçisi tekrar talep edebilir, bizde TÇB çıkmaması için serbest pakete geçirebiliriz.

31.10.2016 – M. S. K. > P. Ç., H. Y.

(.....) hanım merhaba

Müşteri sözleşme olamayacağını söylüyor, Sözleşmenin doğruluğundan emin miyiz?

Yani Müşteri yargıya başvurursa bir sıkıntı yaşar mıyız?

Ceza bedelini bırakın müşteri ben faturayı ödeyemeyeceğim diyor, sözleşme yok siz hata yaptınız demektedir müşteri.

08.11.2016 – P. Ç. > Ş. V. C., M. S. K., G. S. S., M. B., Y. S.

(.....) selam,

Müşterinin faturalarını iptal ettikten sonra dağıtım ve satış tarafında tahakkuk blokajı koyacağız, iptal süreci tamamlandığında bilgi verebilir misiniz? Akabinde tedarikçisine Ocak ayında talep etmesi için bilgi verilecek. Ocak ayı itibariyle mevcut tedarikçisi tarafından faturalandırılması sağlanacak.

08.11.2016 – M. B. > P. Ç., Ş. V. C., M. S. K., G. S. S., Y. S.

Saha ekipleri aracılığıyla müşteri ile görüşüldü. Müşterimize bizden çıkan faturaların iptal edileceği ve kendi tedarikçisinin talep etmesi halinde TCB yansıtılmayacağı konusunda bilgi verildi.

@(.....), bugün aldığımız bilgiye göre de müşterimizin kendi tedarikçisi (Gediz Elektrik) tarafından Kasım ayı itibariyle tekrar talep edildiğini öğrendik.

Bundan sonraki süreçte, bizden çıkan faturaların iptal edildiğini ve ceza yansıtılmayacağını resmi bir yazı ile tarafımızdan bekliyorlar.

Süreç tamamlandığında resmi yazı da verebilirsek durum çözüme kavuşacaktır.

- (175) **Belge 23:** 20-21.01.2016 tarihlerinde B. A., BAŞKENT Müşteri İlişkileri Memuru G. Ö., S. T. ve AYESAŞ Özel Müşteriler Satış Bölgeler Müdürü G. S. S. arasında geçen yazışma içerisinde yer alan "(.....) otomotiv" konulu e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

20.01.2016 – B. A. > G. Ö.

(.....)

EPDK dan aramışlar (.....) bey

Biz (.....) otomotiv ile ilgili EPDK ya bir yazı yazmışız sehven geçirmişiz o yüzden elimizde İa02 falan yok gibi...

(.....) tesisatı kontrol edelim.

Bu ekteki yazı değil, önce o hb yi ve yazıyı bulalım

(...)

21.01.2016 – S. T. > G. S. S.

Merhaba (.....),

Sana bahsettiğim ve EPDK'dan iletilen müşteri ile bilgileri ekte görebilirsin. Özetle D2D satışı ve belgelere ulaşamadık.

(.....)'dan da uygunluk alarak bizde ST olduğu döneme ait faturaları iade etmeye karar verdik.

- (176) **Belge 24:** 04-07.11.2016 tarihlerinde Z. B., C. B., faturaendeksbilgileri.k@enerjisa.com, hesap.islemleri@enerjisa.com arasında gerçekleşen yazışma içerisindeki “EPDK (.....) Sözleşme Hk” konulu e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

04.11.2016 – Z. B. > C. B.

(.....) merhaba,

Müşterinin (.....) numaralı tesisatına iade yapacağız ve bu tesisat için şu anda farklı bir tedarikçiden enerji alıyor.

Sanal sözleşmeyi hangi tesisat üzerinden oluşturduğunuza ilişkin bir bilgim maalesef bulunmuyor ve sureci MHM personeli olmadığım için bilmiyorum. Toroslar bölgede bu işlemi senin yaptığına ilişkin bilgi verildiği için faturalamanın aşağıdaki mailine istinaden sana yönlendirildi.

Bu doğrultuda eğer sen işlem yapıyorsan konuyu istersen faturalama ile görüşelim. Başvuru acil ve önemli. Tekrar bilgi verebilir misin?”

07.11.2016- (faturaendeksbilgileri.k@enerjisa.com) > Z. B., hesap.islemleri@enerjisa.com:

Merhaba,

(.....) numaralı tesisat için Şirketimizle imzalanmış ikili anlaşma ve IA02 formuna ulaşılamadığından tesisatın Şirketimizden enerji tedarik ettiği 01.04.2016 - 30.06.2016 tarihleri ve 01.09.2016 - 30.09.2016 tarihleri arasındaki tüketimler için oluşturulan sanal sözleşme hesabına ((.....)) tl bazlı eksi bedel atılmıştır.

@ Hesap işlemleri merhaba

(.....) sözleşme hesabındaki (.....) yazdırma belge nolu eksi bedelin (.....) ve (.....) nolu sözleşme hesaplarına aktarılarak hesap bakımı

Yapılabilmesi için 90015161 nolu case oluşturuldu. Konu hakkında yardımcı olabilir misiniz?

@ (.....) merhaba

Hesap bakımı yapıldıktan sonra müşterinin (.....) sözleşme hesabında kalan tutar kadar iade faturası kesmesi halinde iade işlemi yapılacaktır.

Ayrıca taahhüt çıkış bedeli için hesap işlemleri ile görüşülmesi gerekmektedir İyi çalışmalar

- (177) **Belge 25:** 23.11.2015 tarihinde Satış Saha Yöneticisi U. İ. G. tarafından (.....).com.tr adresine, Satış Lideri D. S. ve Satış Yetkilisi İ. K.'ya gönderilen “FW: Enerjisa Sözleşme ve Sözleşme Ekleri hk.” başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

23.11.2016 – U. İ. G. > (.....).com.tr:

(.....) Bey merhaba,

Gerekli evraklar ekte ve yapılması gereken işlemler aşağıda yer almaktadır. Teşekkürler.

1.ST Sözleşme : 5 sayfadır ve (sözleşmeyi imzalamaya yetkili / yetkililer tarafından) her sayfaya kaşe-imza yapılması gerekmektedir.

2.Enerjisa Sözleşme Ekleri : 3 sayfadır ve (sözleşmeleri imzalamaya yetkili / yetkililer tarafından) her sayfaya kaşe-imza yapılması gerekmektedir. Ek-1 Müşteri Bilgi Formu ve Kullanım Yerleri' nde ilgili bilgilerin doldurulması gerekmektedir.

3. IA 02 Formu : Sadece TÜKETİCİ ADINA yazan kutunun içine (sözleşmeleri imzalamaya yetkili / yetkililer tarafından) kaşe-imza ve ad-soyad yazılması gerekmektedir. (2 Adet)

4.Ek-4: Kaşe-imza yapılması gerekmektedir.

5.Ek-1 : Kaşe-imza yapılması gerekmektedir.

Bir sorunuz olursa yardımcı olmak isterim.

İyi çalışmalar dilerim.

23.11.2016 – U. İ. G. > D. S., İ. K.

Arkadaşlar,

Bugün hanginiz müsait ise ekteki evrakları (.....) Bey ((.....)) ile görüşerek alır mısınız? Sözleşme imza tarihi ya boş olmalı ya da 15.11.2016 yazmalı. Tşk.

(.....)

- (178) Yukarıdaki bahse konu e-posta ekindeki "09 Standart Sözleşme Orta Ölçek-EPS-Genel-v2r9_07.11.2016.pdf", adlı dokümanda "Elektrik Enerjisi Satış Sözleşmesi" örneği, "Ek-1 Serbest Tüketici bilgilendirme formu_v5 (orta).docx" adlı word belgesinde "Serbest Tüketici Bilgilendirme Formu" örneği, "GÜNCEL IA-02.doc" adlı word belgesinde "Serbest Tüketicilere Satışlar İçin Enerji Alım-Satım Bildirim Formu" örneği, "Standart Sözleşme Orta Ölçek - Sözleşme Ekleri_rev3.docx" adlı belgede "Müşteri Bilgileri ve Ticari Şartlar" örneği, "Ek-4 Aylara Göre Tahmin Edilen Piyasa Takas Fiyatı Tablosu.docx" adlı word belgesi bulunmaktadır.
- (179) **Belge 26:** "FW Gizli Müşteri - 3. Hafta Raporu" başlıklı, Pazarlama Uzmanı D. S., C. A., B. B. C. ve Stratejik Pazarlama Süreç Yöneticisi M. B. adlı kişiler arasında geçen e-posta yazışmalarının ekinde "Futurebright – EnerjiSA – Gizli Müşteri 3. Hafta Raporu.xlsx" başlıklı dokümanda İstanbul'daki MHM'ye ait gizli müşteri puanlamalarının yer aldığı pivot tablolar bulunmaktadır. Pivot tablosunda yer alan başlıklar aşağıdaki gibi olup, MHM'ler için ağırlık ve veri puanları her bir başlıkta değişiklik göstermektedir:

Serbest tüketici tanımı doğru yapıldı.(örneğin konu yalnızca indirim olarak gündeme getirilirse burdan puan verilmeyecek)
Tarife değişikliği için herhangi bir ek bedel ödenmeyeceği belirtildi.
Devlet tarifesiyle bizim serbest tarifemiz arasındaki fark gösterilerek anlatıldı.
Serbest tarifede tarife doğru açıklanıp fiyat değişikliği olabileceği vurgusu yapıldı.
Serbest tüketici sözleşmesi imzalamakla müşterinin herhangi bir taahhütte bulunmuş olmadığı ve sözleşme iptali halinde ceza ödemeyeceği belirtildi.
Sözleşmenin sona ermesi halinde teminatın nasıl iade edileceği sorusu doğru yanıtlandı.
Şirket itibarına zarar verecek konuşmalar yapılmadı.
Başka firmaları kötüleyen konuşmalar yapılmadı.
Sözleşmede fiyat bilgisi bulunuyor.
Sözleşmede tarih bilgisi bulunuyor.
Sözleşmenin bir nüshası teslim edildi
Sözleşmede abone grubu bilgisi yazılı.
Sözleşmenin güncel versiyonu imzalatıldı. (Sözleşmenin üst köşesinde "V3_R2_Serbest" ile başlayan kod yazılı olmalı)
Bilgilendirme formu imzalatıldı ve bir nüshası teslim edildi.
IA02 formu, tüm alanlar doldurularak imzalatıldı.

- (180) **Belge 27:** Keçiören Satış Takım Lideri D. B.'nin bilgisayarında yapılan yerinde incelemede elde edilen ENERJİSA Elektrik Perakende Satış A.Ş MHM çalışanı Y. F.

tarafından BAŞKENT Satış Saha Yöneticisi E. G.'ye 22.12.2016 tarihinde gönderilen "D2D deklarasyon" konu başlıklı e-postada şunlar ifade edilmiştir:

*"(.....) Bey Merhaba,
Bugün bir şahıs Keçiören MHM ye geldi ve 19.12.2016 da D2D ekibinin kendisine Satış Sözleşmesi (Deklarasyon) imzalattığını belirterek bunu iptal etmek istediğini iletti. (.....) tesisat (.....) adına olmasına rağmen D2D personeli bu müşterinin gelini olan kişiye " Siz imzalayın skntı olmaz " şeklinde beyanda bulunarak evrağı imzalatmış ve bir nüshasını kendisine vermiş. Aynı gün akşam evde bu durum problem olmuş, MHM ye gelerek ısrarla imzaladığı evrağın iptalini talep etmiştir. Epey sorun yaşadık. Daha önce de adına abone olmayan kişilere imza attırıldığına şahit olduk. Konuyla ilgili yardımınızı rica ediyoruz
Teşekkürler"*

- (181) **Belge 28:** ENERJİSA Perakende Kadıköy Bölgesi MHM Takım Yöneticisi S. S.'nin 13.10.2017 tarihinde AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Yetkilisi A. K., AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Temsilcisi B. O. Ö.; AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Temsilcisi C. Y., AYESAŞ Saha Satış Temsilcisi D. Y., AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Temsilcisi D. Ç., AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Temsilcisi D. K., AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Temsilcisi S. G. K., AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Temsilcisi S. E. D.'ye atılmış olduğu "Bilgilendirme" başlıklı e-postada aşağıdaki ifade kullanılmıştır:

*"Arkadaşlar,
ST yaptığımız müşterilerimize sözleşmenin başlangıç tarihini belirtmeyelim.
İyi çalışmalar."*

- (182) **Belge 29:** Satış Saha Yöneticisi N. A. A.'nın bilgisayarında yapılan yerinde incelemede elde edilen, 24.11. 2016 tarihinde Maltepe MHM Takım Yöneticisi Ç. E. tarafından F. Y. ve A. A.'ya gönderilen "D2D Örnek Vakalar" konulu e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

"(.....): müşterimiz abonelik işlemini mhmden yaptırmış. Ayrıca 1 Aralık tarihli ST girişi bulunmakta. saha ekibi kapıya gittiğinde yapılan işlemlerin usulsüz olduğunu söylemiş. müşteriye tekrar st yapmak istemiş. ama müşteri bunu kabul etmemiş. şüpheye düşüp tekrar mhmye gelip bilgi almak istemiştir. yanlış bilgi verilerek müşteriye st evrağını imzalamaya zorlandığı için rahatsızlık duyduğunu ileten müşterimiz kapıya gelen personelden şikayetçi olmuştur.

"(.....): d2d ekibi müşteriye st yapmak için adrese gitmiş, müşterinin kendisi evde olmadığından eşinden imza alınarak (.....) adına işlem yapılmak istenmiş. imzalanmazsa elektriğin kesileceğini söyleyerek tehdit etmişler. hem başkasının imzasıyla , hem de yanlış bilgi verilerek işlem yapılmak istendiğinden müşterimiz kapıya gelen bayan satış personelinde şikayetçidir.

"(.....): Müşterimize Temmuz ayında D2D giderek usulsüzlüğü gidermiş (.....). Ancak, Eylül ayında yapılan ikinci ziyarette Temmuz ayında muhatap güncellenmenin geçersiz olduğunu ifade edip bu sefer karşı komşunun (.....) sözleşmesini kayınpederinin adına yapıldığını iletiyor. (.....) 'ın (.....) ile hiç bir bağlantısı bulunmadığını, Eylül ayındaki ziyarette neden bu şekilde yanlış bilgi verildiği ile ilgili şikayeti söz konusudur. (.....) numaralı tesisatın ters kaydı alınarak acil olarak eski aboneliğin canlandırılması gerekiyor.

"(.....): Bu tesisatta (.....) üzerine zaten mevcut bir abonelik vardı. (.....) sözleşme hesap numarasından da ödemelerini gecikmeli de olsa yapıyordu. D2D tarafından

müşteriye “ yüzde 15 indirim alacaksınız şuraları imzalayın ” denilerekten sözleşme imzalatılmış ve abonelik (.....)’in eşinin üzerine geçmiştir. Burada sözleşme imzalandıktan sonra sözleşme hesap numaraları değişir bu müşteriye söylenmemiş. Bu sözleşme imzalandıktan sonra müşteriye güvence bedeli tahakkuk eder bu da söylenmemiş. Ve en nihayetinde müşteri gecikmeli de olsa ödemelerini yapıyor.

Ve 31.10.2016 tarihi itibariyle de müşteriye kaçak tutuluyor ve elektrik hırsızlığıyla suçlanıyor.

- (183) **Belge 30:** Telesatış Müdürü K.Ö’nün bilgisayarında elde edilen ENERJİSA AYESAŞ Telesatış Temsilcisi E. A., AYESAŞ Bireysel Satış Destek Memuru H. Y., AYESAŞ Satış Destek ve Pazarlama Memuru E. A., Telesatış Temsilcisi E. A., AYESAŞ AYESAŞ Telesatış Yetkilisi A. K., AYESAŞ Bireysel Satış Destek, BAŞKENT Müşteri İlişkileri Memuru D. G. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “sözleşme talep eden müşteriler hk” başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

28.11.2016 – E. A. > H. Y. ve E. A.

Merhaba,

Müşterimiz sözleşmesini talep ediyor yardımınızı rica ederim.

Tşk.

Tesisat	Satış tarihi	Muhatap adı	Taahhütname
(.....)	01.11.2016	(.....)	D2D

13.12.2016 – E. A. > H. Y. ve E. A.

Merhaba,

Müşteriye ceza bedeli çıktı sistemdeki sözleşmesini görmek istiyor acil yardımınızı rica ederim.

Tşk.

14.12.2016 – H. Y. > E. A.

“(.....) selam,

İlk sözleşme bizde olmadığı için yardımcı olamıyoruz.

İyi Çalışmalar.”

15.12.2016 – A. K. > H. Y. ve Bireysel Satış Destek

“(.....) merhaba,

Sözleşme D2D tarafından yapılmış görünmekte olup, satış destek bünyesinde tamamı temin ediliyor diye biliyoruz.

Bu gibi durumlarda müşterilere karşı zor durumda kalabiliyoruz. Sözleşmenin bulunmamasının sebebi nedir, öğrenebilir miyiz?

21.12.2016 – H. Y. > A. K.

Merhaba (.....),

Sanırım yanlış anlaşılma var, D2d ‘ a ait sözleşmelerin talebini biz yapıyoruz evet size ait sözleşmeleri de bilgileri paylaştığınızda yönlendiriyoruz fakat, ilk alınan sözleşmeyi saha ekibi yapmadıysa dolayısıyla bu sözleşme bizim arşivimizde yer almıyor.

Bu tesisat için ise durum, ilk sözleşme (19.09.2014, (.....)) kullanıcısı tarafından yapılmış ve daha sonra bize uzatma listelerinde gelmiş. Dolayısıyla bizde güncel bir sözleşme bulunmuyor.

Bilgine. İyi Çalışmalar.

23.12.2016 – D. G. > H. Y. ve A. K.

Merhaba,

Aşağıdaki kuruma ilişkin anladığım kadarıyla sözleşme ulaşılamıyor. Bu durumda nasıl bir yol izlememiz gerekir. Kuruma sözleşmenize ulaşamadık diyemeyiz. ya sözleşmeyi bulmalıyız ya da taahhütlü çıkış bedelini iptal etmeliyiz. Konuya bir açıklık getirmek adına yardımlarınızı rica ederiz.

Teşekkürler,İyi çalışmalar.

02.01.2016 – D. G. > H. Y. ve A. K.

“Merhaba,

Daha önce bilgi talep ettiğimiz duruma ilişkin verilen bir karar var mı? Sözleşmeyi bulamıyor isek tçb iptali için D2D ya Telesatış kanalından onay verilebilir mi?

Teşekkürler,İyi çalışmalar.

- (184) **Belge 31:** AYESAŞ Satış Destek Memuru F. Ç., AYESAŞ Satış Destek ve Pazarlama Memuru E. A., AYESAŞ Satış Yetkilisi K. Ş. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “imzasız sözleşmeler hakkında..” başlıklı e-postalarda şu ifadeler yer almaktadır:

05.04.2017 – F. Ç. > E. A.

Merhaba (.....) hanım;

(.....) da 14 adet İstanbul Tribal (.....)’a ait imzasız sözleşme vardır.

Bende 7 adet İstanbul Tribal (.....) ve 6 adet (.....)’ya ait toplamda 27 adet imzasız sözleşme var.

Bu satışçıların SPV si (.....)’dır.

Bu sözleşmeler ile ilgili nasıl bir yol izlemeliyiz bilgi rica ederiz. İyi çalışmalar.

05.04.2017 – E. A. > K. Ş.

Günaydın (.....)

Aşağıdaki agentlar için NOT OK oluşturduk.

Bilgine

Teşekkürler.

05.04.2017 – K. Ş. > E. A.

(.....) selam,

İlgili not ok leri sizden teslim alıp müşterilere tekrardan imzalatacağız. Bilgilendirme için teşekkürler.

İyi Çalışmalar.

- (185) **Belge 32:** 03.01.2017 tarihinde Sarıgazi MHM Takım Yöneticisi D. P. ve Müşteri Hizmetleri Temsilcisi Ş. M. K. arasında gerçekleşen e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

(...)

D. P. 09:17

(.....) şuna bir bakabilirmisin

Ş. M. K. 09:17

tabiki

D. P. 09:17

bir de bu neredeyse geçmiş
bunu da girebiliriz

(.....)

Ş. M. K. 09:18

birincisi (.....) akrabası o aşağıda almıştır die ona almadım açıkçası ama geçiyosa girişi yapılmadıysa ikiisini de girerim hemen

D. P. 09:18

*(.....) bu ve son olarak bu da var (.....)
(...)*

- (186) **Belge 33:** AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Temsilcisi A. T., BAŞKENT Satış Operasyon Uzmanı A. Ö., U. Y., AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Yetkilisi K. U., E. S., AYESAŞ Bireysel Satış Destek Memuru H. Y., AYESAŞ Telesatış Yetkilisi S. Ö., N. Ü. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “(.....) sabit tarife itirazı hk***” başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

09.12.2016 – A. T. > A. Ö.

Merhaba (.....) hanım,

Tesisat no (.....)

Shn : (.....)

Müşteriye 2.753,62 tutarında taahhüt çıkış bedeli yansıtılmıştır

Müşteri sabit tarifeden sözleşme yapmadığını beyan eder evrakları ektedir

CRM üzerinde bu fırsatın kim tarafından oluşturulduğuna dair bir bilgiye ulaşamadık

Fakat zide de fırsatı mevcuttur müşteri sabit tarifeye imza atmadığı halde neden çıkış bedeli yansıtıldığına dair bilgi talep etmektedir

Konu hakkında yardımcı olabilmisiniz

12.12.2016 – A. Ö. > A. T.

Merhaba (.....),

Dec. satışı (.....) tesisat için 01.04.2015 tarihinde M7 paketten satış gerçekleştirilmiş daha sonra 01.05.2015 tarihinde paket P9 olarak güncellenmiş gözükmekte, bilgine. İyi çalışmalar.

12.12.2016 – U. Y. > A. T.

(.....) Merhaba,

s7 paketiyle switch yaratmış

01.04.2015 geçişi için

adama s7 teklif girilmiş

sonra öyle bi döneme denk gelmişki

s7'den m7'ye dönmüşüz nisan'2015 ayında

sonra arzular da onu alıp m7'ye çevirmişler

herşey olması gerektiği gibi:)

standart yani

Bilgine,

12.12.2016 – A. T. > U. Y.

Merhaba (.....) bey,

İlgili tesisatın paketi sabit değilse bu müşteriye Taahhüt çıkış bedeli neden uygulanmış olabilir

Yardımcı olabilmisiniz

20.12.2016 – K. U. > E. S.

(.....) konuyu inceleyebilir misin?

S7 paketi o dönem şartlarında standart girişi için kullanılan bir paket zaten m7 olarak da tekrar girişi sağlanmış.

Buna rağmen çıkış bedelinin yansıtılma sebebi nedir?

Önce (.....) görüşüp standart olduğunu teyit edelim standart değilse sabit ise neden bu paket kullanılmış?

Standart olduğu teyit edilirse faturalama ceza bedellerini tanımlıyor diye biliyorum. İptali için de faturalamayla görüşmek lazım.

Teşekkürler.

20.12.2016 – A. O. > E. S.

Merhaba ,

(.....) tesisat için 01.04.2015 tarihinde M7 paketten geçişi tamamlanmış. 01.05.2015 tarihinde paket P9 olarak güncellenmiş (3 to 3) . Farklı bir detay isteniyor ise Bireysel Satış Destek 'ten bilgi alabilir misin?

Teşekkürler,

İyi çalışmalar.

20.12.2016 – E. S. > Bireysel Satış Destek:

Merhaba,

(.....) nolu tesisatın 01.05.2015 tarihinde P9 paketten 3to3 işleminin neye istinaden yapıldığı konusunda açıklama talep edilmektedir.

Kontrolleri sağlayabilir misiniz?

Teşekkürler, iyi çalışmalar.

22.12.2016 – H. Y. > E. S.

Merhaba,

Yenileme işlemlerinde müşteriye sms veya mektup yolu ile bildirim ulaşıyor. Olumsuz dönüş olmaması durumunda yenileme gerçekleşiyor.

İyi çalışmalar.

22.12.2016 – E. S. > H. Y., Bireysel Satış Destek

(.....) Hanım merhaba,

Uzatma dediğiniz gibi gerçekleşiyor fakat, cevabını almak istediğimiz soru şu; daha önce standart tarifedeydi ve uzatma işlemi sabit tarifeden yapılmış.

Dolayısıyla bundan sonra ki süreçte ilerleyebilmemiz için, müşteri talebi olmadan sabit tarifeden uzatma yapılması sorusuna cevap alıyor olmamız gerekiyor.

Sabit tarife olması nedeniyle müşterimize TAAHHÜT ÇIKIŞ BEDELİ yansıtılmış ve müşteri bu bedeli ödemek istememektedir.

Konu ile ilgili yardımlarınızı rica ederim.

Teşekkürler, iyi çalışmalar.

22.12.2016 – S. Ö. > N. Ü.

(.....) Merhaba,

2015 yılına ait bir işlem ben mevcut kayıtlar üzerinden Standart Tarife den neden Sabit Tarife'ye alındığına dair bir bilgiye ulaşamadım, 2016 yılı için de zaten yenilemeye konu olmamıştır.

Senden de kontrolünü rica ederim.

Teşekkürler

(.....)

22.12.2016 – E. S.,A. Ö. > Hesap İşlemleri - Operasyon Destek

(.....) nolu case başarıyla oluşturulmuştur.

İleti no. ZMFICA176

Merhaba,

(.....) nolu tesisata 01.05.2015 tarihinde P9 paketten (sabit tarife) 3to3 işlemi yapılmış ve neye istinaden yapıldığı tespit edilememiştir.

(.....) nolu muhattap böyle bir işlemi talep etmediğini beyan etmekte olup, TAAHHÜT ÇIKIŞ BEDELİ ne itiraz etmektedir.

(.....) nolu tesisat ve (.....) sh çıkmış olan (.....) belge nolu 2.526,15 TL TAAHHÜT ÇIKIŞ BEDELİ nin iptali konusunda yardımlarınızı rica ederim.

Teşekkürler, iyi çalışmalar.

23.12.2016 – E. S. > Bireysel Satış Destek ve H. Y.

@Bireysel Satış Destek Merhaba,

(.....) sh çıkmış olan (.....) belge nolu 2.526,15 TL TAAHHÜT ÇIKIŞ BEDELİ nin iptali konusunda yardımlarınızı rica ederim.

Teşekkürler, iyi çalışmalar.

- (187) **Belge 34:** “Satış Bilgilendirme // Deklarasyon Müşterilerinin Talepleri Hk. (Tip 3 - Tip 1 Geçiş Talepleri)” başlıklı, ENERJİSA Satış Planlama ve Kanal Geliştirme Müdürlüğü tarafından ENERJİSA çalışanlarına gönderilen e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

23.12.2016 – Enerjisa Satış Planlama ve Kanal Geliştirme Müdürlüğü > Enerjisa

Çalışanları

Merhabalar,

Bildiğiniz gibi D2D'un aldığı deklarasyonlara istinaden Tip-3 gecisi yapılan müşterilerden hatalı bilgilendirme nedeniyle sözleşme imzalandığı, sözleşmenin aynı adresteki başka bir kişi tarafından imzalanmış olduğu vs. sebeplerle sözleşmenin iptal edilmesi yönünde talepler gelmektedir.

Söz konusu müşteriler MHM'ye geldiklerinde, Tip-3'te kalmaları yönünde müşterilerle mutabakata varılamaması ve müşterilerin sözleşmeyi sonlandırma taleplerinden vazgeçmemesi durumunda ters kayıt işlemi yapılmamalıdır.

Manuel abonelik ve tahliye işlemi yapma yetkisi olan keyuserlar tarafından müşterilerin sözleşmeleri manuel olarak sonlandırılmalı ve yine manuel olarak abonelik tesis edilmelidir. Yapılan yeni abonelik esnasında müşterilerden güvence bedeli tahsil edilmemelidir, yeni bir DASK yaptırılması talep edilmemelidir.

Yaratılan manuel aboneliğin müşterinin önceki regüle aboneliği ile ilişkilendirilebilmesine yönelik olarak CRM'de geliştirmeler yapılacaktır. Geliştirme tamamlandığında, sözleşme bilgilerinin toplu olarak CRM'e aktarılabilmesi için, yukarıdaki şekilde manuel abonelik yapılan müşterilerin sözleşme bilgilerinin kaydı (müşterinin güvence bedeli alımından yapılan yeni aboneliği ile Tip-3 geçişi yapılmadan önceki aboneliğinin ilişkilendirilebilmesi için) tutulmalıdır.

Sözleme bilgilerinin kaydının ekte bir örneği paylaşılan tablo üzerinden, tablonun adı ilgili MHM tarafından güncellenerek tutulması gerekmektedir.

Geliştirmeler tamamlandığında tarafınıza yeniden bilgi verilecektir.

iyi çalışmalar

- (188) **Belge 35:** Kadıköy MHM'de yapılan yerinde incelemede edinilen belgeler arasında IA-02 Formu'nun nasıl doldurulması gerektiğini gösteren aşağıdaki belge edinilmiştir.

“Eğer sözleşmede sadece limit altı tesisat varsa başlangıç tarihi alanı boş bırakılmalıdır.

Eğer sözleşmede hem limit altı hem de serbest tüketici satışı varsa dönem alanına serbest tüketici satışı varsa dönem alanına serbest tüketici tarifesinin tedarik başlangıç tarihi yazılmalıdır.”

- (189) **Belge 36:** Kadıköy Müşteri Hizmet Merkezinde yapılan yerinde incelemede elde edilen “Haftalık Satış Toplantısı” adlı belgede yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

Toplantı Tarihi: 2.10.2017 09:00

Konum: Aesaş. 5.Kat Teras Toplantı Odası / Ankara / Adana V.C.

Outlook Öğesine Bağlantı: [burayı tıklayın](#)

Katılımcılar

(.....) (Toplantı Düzenleyicisi)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Notlar:

....

4. Sadece (.....) bölgesinde yekdemsiz satışlara devam edeceğiz. Osbler bizim için dış bölgedir. Müşteriye çok net bilgilendirmeler yaparak Yekdemsiz satarak devam edilebilir. İç bölgede Yekdemsiz satış yapılmama kararı devam ediyor.

9. 1.132k st sözleşmesi var sistemde. 510k ok durumda 65k nok sahada e-arsivl bu 65k tamamlanmaya çalışılıyor. Kalan evraklarda 40 %fire var.200k Mhm ve dec switch evrağı yok.

Toplamda 400 K st sözleşmesi yok.

I.4.1.2. Deklarasyon İle İlgili Belgeler

- (190) **Belge 37:** 10.09.2015 tarihinde Müşteri Hizmetleri Süreç Yöneticisi B. A. ile aesasall@enerjisa.com, baskent_musteri_hizmetleri@enerjisa.com, toroslarmhm@enerjisa.com, ve musteriiliskilerimudurlugu@enerjisa.com kullanıcıları arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "RE: Deklarasyon kapsamında aksiyon alınmış müşteriler hk." konulu e-postada şu ifadelere yer verilmektedir:

"Değerli Arkadaşlar merhaba,

Aşağıdaki yazımıza ufak birkaç eklememiz oldu. Bu değişiklikleri dikkate almanızı rica ederiz.

Teşekkürler,

Deklarasyon kapsamında 4000 kWh'ı fiili olarak geçmiş ve taahhüdü evet seçilmiş olduğu için bilgilendirme yaptığımız müşterilerimizin, geçişi kabul etmediğini belirtmek üzere bize ulaşmaları durumunda Tip 3 geçiş işleminin iptalini sağlıyoruz. Bu tip müşterilerimizin taahhüdü **CRM'de "İptal"** olarak değiştirilmediği durumda, takip eden ayın raporlarında tekrar görünmekte ve bir sonraki ay tekrar geçiş için bilgilendirme yapılmaktadır. Müşteri memnuniyetsizliği yaratan bu durumun yaşanmaması için, **Deklarasyon alınmış olduğu halde MHM'ye gelerek geçişi istemediğini belirten müşterilerde, durumlarda taahhüdün iptal olarak düzeltilmesini önemle rica ederiz.**

Not: Çağrı merkezini arayarak geçişi reddeden müşteriler için bu güncellemeler Çağrı Merkezi çalışanları tarafından yapılmaktadır. Yukarıdaki açıklama sadece MHM'ye gelerek geçişi reddettiklerini belirten müşteriler içindir."

- (191) **Belge 38:** 02.03.2015 tarihinde B. A. ile aesasall@enerjisa.com, baskent_musteri_hizmetleri@enerjisa.com ve toroslarmhm@enerjisa.com kullanıcıları arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "3 TO 3 FIRSAT GİRİŞLERİ HAKKINDA" konulu e-postada şu ifadelere yer verilmektedir:

"Değerli Arkadaşlar merhaba,
Aşağıdaki maile istinaden; bir takım soruları netleştirmek istedik.
1 yıllık ST sözleşmeleri (ağırlıklı sabit tarife ya da Tedaş minus) dolan müşterilerimiz tele satış birimi tarafından aranmakta ve sözleşmelerinin yenilenmesi sağlanmaktadır, ancak bazı müşteriler, tele satış tarafından ulaşılsa dahi MHM'ye gelerek sözleşme yenileme işlemlerini yapmak istemektedirler. Burada mesken ya da ticarethane ayrımı yoktur. Tüm müşterileri kapsamaktadır. Standart satış sürecimizden farklı olarak yenileme işlemi (3 to 3) yapılacaktır. Bu amaçla MHM'ye gelen müşterilerde önceliğimiz MHM'lerimizde bulunan ve mevcutta gerektiği zaman kullandığımız sabit sözleşmeleri imzalatmak olacaktır. IA02 formu yenileme sürecinde de imzalatılacaktır.
İkinci konu olarak; yenileme zamanları gelmiş, ancak aranıp hiçbir şekilde ulaşılamayan müşteri grubu ile ilgilidir. Mesken tarifesine dahil bu tip müşteriler regüle tarifeye çevrilmekte ve bununla ilgili olarak kendilerine bilgi mektubu gönderilmektedir. Bu amaçla MHM'lerimize gelen müşterilere standart tarife üzerinden satış yapılacaktır. Çünkü yenileme süreci bitmiş ve müşteri regüle tarifeye düşmüştür. Bu nedenle, normal satış sürecimiz devam edecektir.
Bu müşterilerin bir kısmı PSS imzalamak için MHM'lere gelmemektedirler. Bu durumda; sözleşmeleri olmadığı için usulsüz kullanıma girmektedirler. Bu konuyla ilgili olarak ayrıca bilgi verilecektir."

- (192) **Belge 39:** 02.09.2015 tarihinde Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü Adana İl Müdürü K. B. tarafından bazı ENERJİSA çalışanlarına gönderilen "FW: DUY Değişikliği ve Switch işlemleri Hkk. HATIRLATMA // IA_03 Kullanımı" konulu e-postada şu hususlara yer verilmektedir:

"Arkadaşlar merhaba,
Bildiğiniz üzere IA 03 kullanımı tüm PMUM çıkışlarında kullanılması gerekmekte, bu nedenle ters kayıt gerektirecek hatalı yapılan işlemlerde müşteriye ulaşamayacağımız durumlar için beyan / satış alınırken IA 02 ile birlikte IA 03 imzalanmasının olası ileride yaşayacağımız problemin önüne geçecektir.
Bu nedenle, bugünden itibaren tüm satış/beyanlarda IA 02 formu ile birlikte IA 03 forumunu da alacağız.
İstisnasız uygulanması için bilgilerinize sevgilerime,"

- (193) **Belge 40:** 02.10.2015 tarihinde Yüreğir MHM Yöneticisi T. A. tarafından ENERJİSA çalışanlarına gönderilen "Düzeltilme: RE: Hatırlayma RE: Hatırlatma: FW: THY DEĞİŞİKLİĞİ // PSS SONLANDIRMA FORMU // ST GEÇİŞLER" konulu e-postada şu hususlara yer verilmektedir:

"Arkadaşlar,
Bir düzeltme yapmam gerekiyor; burdaki ayrı muhafaza, başka tedarikçiden gelen formlar için. Biz abonelikte aldığımız evrakları birlikte muhafaza edeceğiz. Eğer başka tedarikçiden bize form gelirse ayrı olarak muhafaza edeceğiz."
...
"Arkadaşlar Merhaba,
Ek3ün hayatımıza girdiğini biliyorsunuz. Özetle her abonelikte ek3 (bir tür tahliye evrakı) tarihsiz olarak müşteriye imzalatılacak, imzalayacağız, kaşeyeceğiz ve ayrı

olarak muhafaza edeceğiz. Bildiğiniz gibi ia02 ve i303 lerde de tarih atmayacağız. Ayrıca bugün diğer tedarikçiye geçişi sağlanmış müşterilerin ibana para talep edenlerinin ödemesinin yapılması gerekmekte. Ayrıca bunu da kontrol etmenizi rica ederim.

Detaylı bilgi aşağıda (.....) Bey'in mailinde mevcut. Lütfen tekrar okuyun.”

- (194) **Belge 41:** “AYRIŞMA VE FULL CRM PROJESİ GEÇİŞ DÖNEMİ EYLEM PLANI” başlıklı belgede şu ifadeler yer almaktadır:

“SATIŞ VE DEKLARASYON İŞLEMLERİ:

1. ABONELİK veya TAHLİYE işlemi sırasında müşteri temsilcisi tarafından eski sistemde, mevcut durumda olduğu gibi DEKLARASYON alanı ve BS RAPORUNDAKİ TİP1B alanı kontrol edilir. DEKLARASYON alanı boş ise DEKLARASYON TEKLİFİ yapılır, müşteri TİP1B ise SATIŞ SÖZLEŞMESİ TEKLİFİ yapılır. Mevcut durumda olduğu üzere "SERBEST/SABİT TARİFE SATIŞ SÖZLEŞMESİ", "İA02", "BİLGİ FORMU" müşteri ile imza altına alınır.

2. DEKLARASYON veya SATIŞ yapılan müşteri “Ayrışma Manuel İşlem Tablosu”na işlenir ve **CANLI ÖNCESİ** sürecinde canlı sisteme girişi yapılır.

DİLEKÇE ve BAŞVURU İŞLEMLERİ

1. Müşterilerimizin talep ve başvuruları YAZILI DİLEKÇE veya MATBU BAŞVURU FORMU ile alınır, üzerine barkod yapıştırılır ve CANLI ÖNCESİ sürecinde ilgili kategoriler seçilerek canlı sisteme girişi yapılır.

2. Müşterimize, dilekçesinin sisteme girişi yapıldıktan sonra kendisine SMS ile Hizmet Bileti Numarası ve işlem durumunun gönderileceği bilgisi verilir.

- (195) **Belge 42:** 15.11.2016 tarihinde Yüreğir Müşteri Hizmetleri Yetkilisi G. A. tarafından Müşteri Hizmetleri Temsilcisi S. A., Müşteri Hizmetleri Temsilcisi G. A., Müşteri Hizmetleri Temsilcisi H. Ç., N. K.'ya gönderilen “geçmiş beyan listesi hakkında” konulu e-postada şu ifadelere yer verilmektedir:

“Arkadaşlar ☺

Geçmiş günlerdeki beyan listesinden sisteme muhattap ı girip st hakkı yeni kazanmış tesisatlar var kontrollerini yapıp st girişine çevirebiliriz unutmayalım ☺ örneğin 01.09.2016 kendi beyanlarımı kontrol etmeye başladım 1 st yi yakaladım ☺”

- (196) **Belge 43:** 09.12.2015 tarihinde Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü Kilis MHM Takım Yöneticisi B. E. A. tarafından ENERJİSA çalışanlarına gönderilen “RE: IA02 ve IA03 formları Kullanımı Hakkında” konulu e-posta şu şekildedir:

“Merhaba,

IA-02 formunu imzalatırken aşağıda belirttiğim durumlara dikkat etmenizi önemle rica ederim.

- Aynı muhatap numarasına hem satış yapıp hem de deklarasyon alıyorsak satış tesisatları için ayrı, deklarasyon tesisatları için ayrı IA02 imzalatmamız gerekmektedir. (...)
- Yapmış olduğumuz kesin satışlarda müşterimiz IA02 formuna serbest tüketici sözleşme başlangıç tarihini yazmalıdır. Sözleşmelerimiz süresiz olduğu için bitiş tarihi yazılmayacaktır. Örnek olarak; 9.12.2015 tarihinde satış işlemi ile müşteri 01.02.2015 tarihinde serbest tüketici olacaktır. Buna istinaden IA02 formu tarih kısmına sözleşme başlangıcı olan 01.02.2015 tarihini yazmalıdır.
- Deklarasyon aldığımız müşterilerde tarih kısmı boş kalacaktır.

ST imzalattığımız her müşteri için IA03 formu imzalatacağız ve tarih bölümünü boş bırakacağız.”

- (197) **Belge 44:** 25.07.2014'te Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü Adana İl Müdürü K. B. tarafından ENERJİSA çalışanlarına gönderilen “RE: YENİ PSS // ÇOK ÖNEMLİ // BEYAN SÖZLEŞMESİ” konulu e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

“(...

Dün size göndermiş olduğum sözleşme Beyan yerine imzalatacağımız ileriki dönemi kapsayan bir sözleşme. Abonelik işlemlerinde normal olarak PSS almaya ve St satışı yaptığımız abonelerden serbest tüketici sözleşmesi almaya devam edeceğiz.

Bu sözleşmeyi abonelere anlatır ve imza için ikna ederken kullanmamız gereken en önemli iki konu;

- Kendilerine bildirimde bulunmadan bu sözleşmenin hayta geçmeyeceği, avantajdan yararlanmaları için yeniden bizim ofislerimize ulaşmalarına gerek kalmaksızın verecekleri onay ile değişikliğin yapılabilmesi için bu sözleşmenin alındığı,

Standart tarifeye geçiş yapılacağı için abonenin istediği zamanda tarifeden ayrılma hakkının olduğu, herhangi bir bağlayıcılığı olmadığı (**bunu gerekmedikçe söylememekte fayda var**⁵⁰, ama ikna edersek kullanalım) ...”

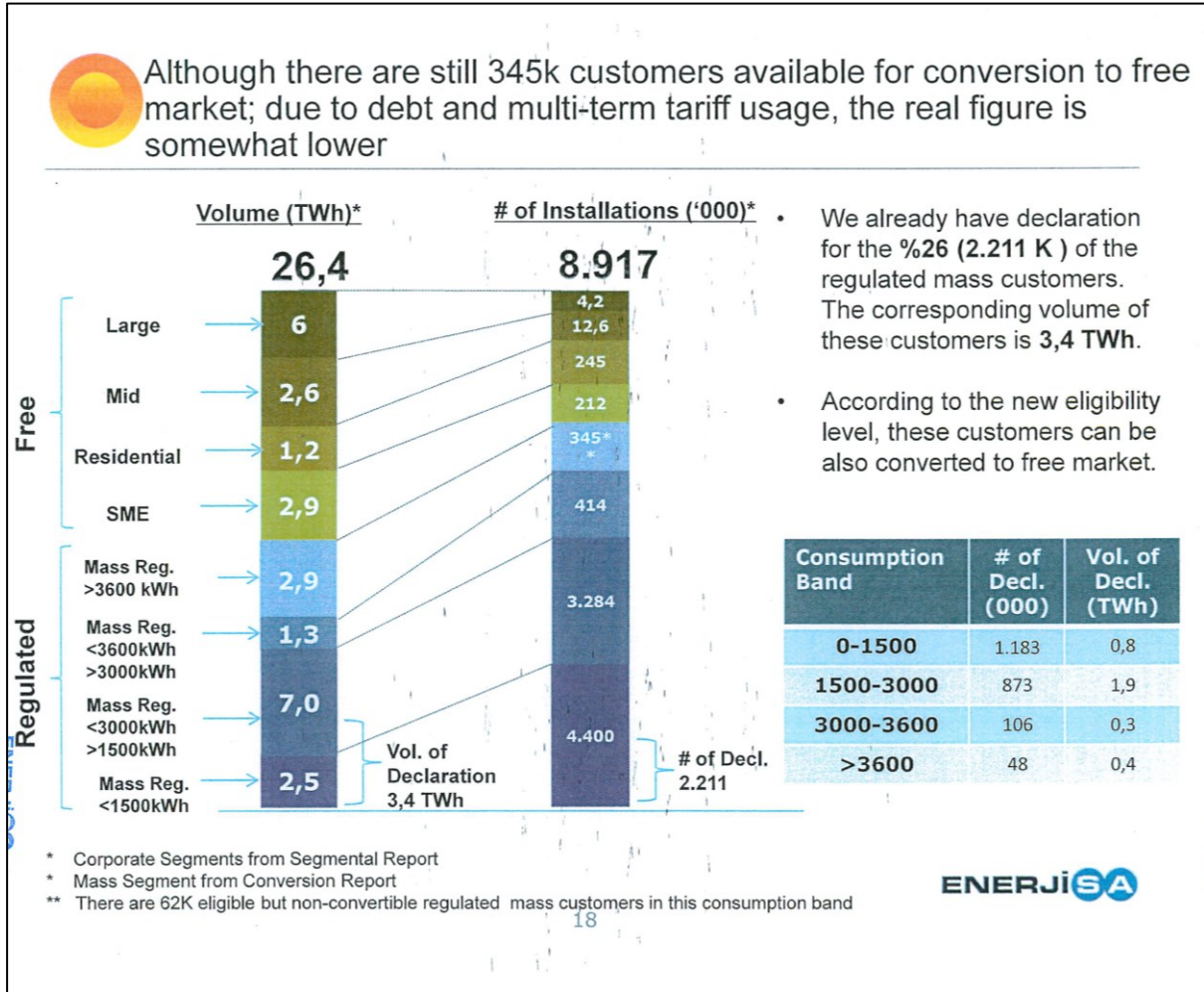
- (198) **Belge 45:** 11.11.2015 tarihinde Müşteri Hizmetleri Süreç Yöneticisi B. A. tarafından AESAŞ Bölge Müdürlüğü All, Toroslar Müşteri Hizmetleri, Başkent Müşteri Hizmetleri, Müşteri İlişkileri Müdürlüğü'ne gönderilen “Ocak 2016 geçişli müşterilerin bilgilendirilmesi hakkında” konulu e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

“Deklarasyon sözleşmesi imzalayan müşterilerimizden serbest tüketiciliğe hak kazananlar için bugün (11.11.2015) (.....) müşteriye, 2016 ocak itibariyle serbest tarifeye geçişlerinin yapılacağına dair bilgilendirme SMS'i gönderilmiştir. Yine bu kapsamda 16.11.2015 tarihinde yaklaşık (.....) müşterimize mektup ile bilgilendirme yapılacaktır.

Bu nedenle; müşterilerimiz MHM'lerimizi ziyaret ederek bilgi almak isteyebilir ya da işlem iptal talebinde bulunabilirler. (...)

⁵⁰ Vurgu tarafımızca eklenmiştir.

- (199) **Belge 46:** Yerinde incelemede E. E.'den edinilen dokümanda deklarasyon uygulamasına ilişkin çeşitli verilere rastlanılmıştır. Anılan dokümana aşağıda yer verilmiştir:



- (200) **Belge 47:** 16.11.2016 - 22.11.2016 tarihlerinde B. Ç., S. T., Güney Anadolu Satış Bölge Müdürü A. E. A., AYESAŞ Özel Müşteriler Satış Bölgeler Müdürü G. S. S., P. Ç., AYESAŞ Satış Destek ve Raporlama Memuru E. A. ve AYESAŞ Bireysel Satış Destek Memuru H. Y. arasında gerçekleşen yazışma içerisinde yer alan "Şikayetçi olan müşteriler hk" konulu e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

16.11.2016 – B. Ç. > S. T.

(.....) Bey Merhaba

Aşağıda (.....) Elektrik bayisi olan kişinin, şirketiniz hakkındaki tespitleri ile ilgili yazısını görebilirsiniz.

Konuya müdahil olduğum için bunun kişisel bir hatadan kaynaklanabileceğini ve EnerjiSA yetkililerini konu hakkında bilgilendirmek için izin istedim. Sizlerin bu konuda ne kadar hassas olduğunuzu bildiğim için hem konu hakkında sizi bilgilendirmek istedim.

Bu konuda makul bir açıklama duyacağımızdan şüphem yok. Sizin adınıza şirketinizi savunabilmem için Şikayetçi olan müşteriler hk bu konuda bizi bilgilendirmenizi rica ederim. Bu gayretlerinizin kendini bilmez kişilerce yıpratılması yazık olur.

"Saygılarımla"

17.11.2016 – S. T. > A. E. A.

(.....),

Çebinden aşağıdaki mail geldi, nasıl bir cevap verebiliriz?

17.11.2016 – A. E. A. > S. T.

Kontrol ettik, işlemler Mhm değil, diğer kanallarda yapılmış

17.11.2016 – G. S. S. > P. Ç.

(.....) merhaba,

D2D işlemi var mı içlerinde ve sözleşmeleri ulaşılabılır bir yerde mi? Tşk.

21.11.2016 – E. A. > P. Ç., H. Y.

Günaydın

(.....) - pss

(.....) -st

(.....) -st

(.....) - st

(.....) - gnc Şubat ayı

Bunlar bizde. Diğer iki tesisatı bulamadım. (.....) cevap bekliyorum

21.11.2016 – E. A. > P. Ç., H. Y.

(.....)

(.....)

Dec switchmiş bu tesisatlar

21.11.2016 – P. Ç. > G. S. S.

(.....) selam,

2 tesisat haric diğerlerinin sözleşmeleri ekte. Dec. Sw. olanları arşivden talep ettik.

(.....) - D2D

(.....) -D2D

(.....) - D2D

(.....) - D2D

(.....) - D2D

(.....) - Dec. Sw.

(.....) - Dec. Sw.

22.11.2016 – G. S. S. > S. T.

(.....) merhaba,

Sözleşmelerden 2 tanesi dışındakiler ektedir. (.....) verdiği dilekçeler ile bizim sözleşmelerindeki imzalar birbiri ile tutarlı olduğunu görüyorum. Dolayısıyla müşterilerin haberi olmadan geçiş yapıldığına dair iddialar doğru değil bence. Bilgine

- (201) **Belge 48:** Yukarıdaki e-posta ile iletilmiş olan 14.11.2016 tarihinde (.....) M.T. tarafından M.T'ye ((.....)) gönderilen “Şikayetçi olan müşteriler hk.” konulu e-postada şu hususlar yer almaktadır:

(.....) bey merhaba,

Karşı taleplerden toroslara imza atmadığını ve toroslar elektriğe geçmek istemediğini söyleyen abonelerin pmum dilekçeleri ektedir.

Ayrıca Adana/Seyhanda bulunan Büyük postahane karşısında “Enerjisa Fatura Tim” olarak açılmış işletmesinde Müşterilere güncelleme adı altında perakende sözleşme imzalatılmaktadır.

Bunlarında örneği ektedir.

İyi çalışmalar. Saygılarımla

- (202) Söz konusu e-posta ekinde yer alan dilekçelerden biri şu şekildedir:

“(.....) Abone numarası ile (.....)’den elektrik tedarik etmekteyim. (.....) tarafından yapılan bilgilendirme ile Elektrik Piyasası Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği’nde yapılan ve 1 Temmuz 2015 tarihinde yürürlüğe giren değişiklik ile serbest tüketicilerin elektrik tedarikçilerini değiştirebilmesi için mevcut tedarikçilerinden geçiş onayı alınması uygulamasına son verildiği belirtilerek; aboneliğimin başka bir elektrik tedarik şirketine geçirilmesi yönelik talepte bulunulduğu bildirilmiştir. Bu doğrultuda bazı tedarik şirketlerinin abonelere yanlış ve yanıltıcı bilgilendirme yaparak onay aldığı veya tamamen abonenin bilgi ve onayı dışında işlem yapabildiği belirtilmiş; varsa bu yöndeki şikayetlerimizin Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği’nin 30/A maddesi uyarınca Müdürlüğünüz’e ve EPDK’ya sunulabileceği belirtilmiştir. .

Bu kapsamda;

[] Yeni bir tedarik şirketine geçiş işlemlerim bilgim ve onayını dışında yapılmaktadır.

[X] Yeni bir tedarik şirketi ile sözleşme imzalamadım. Yeni bir tedarik şirketine geçmeye onayım bulunmamaktadır.

[] Yanlış ve yanıltıcı bilgilendirdiğimi farkettim, yeni bir tedarik şirketine geçmek istemiyorum.

[X] Mevcut tedarik şirketimle sözleşmem devam ediyor, yeni bir tedarik şirketine geçmek istemiyorum.

Yukarıda belirttiğim nedenle başka bir tedarik şirketinden elektrik almak istemiyorum. Mevcut tedarik şirketim olan (.....)’den elektrik almaya devam etmem konusunda gerekli işlemlerin yapılmasını arz ve talep ederim.

Adı/Unvan: (.....)

Adres: (.....)

Abone Numarası: (.....)

Telefon Numarası: (.....)

İmza:

Bilgi ve Gereği

(.....).”

(203) **Belge 49:** BAŞKENT Çağrı Merkezi Takım Yöneticisi H. C.'nin bilgisayarında yapılan incelemede elde edilen, 08.10.2015 tarihinde Müşteri Hizmetleri Temsilcisi H. K. ile Çağrı Merkezi Takım Yöneticisi H. C. arasında şu konuşmalar yer almaktadır:

“(.....) @enerjisa.com.tr [09:46]:

(.....) bey merhaba

(.....)

tip3 benim onayım olmadan geçirildiğini iddaa etmekte

daha önce tip3 e geçmiş sonra dilekçe vererek tip1 geçiş sağlamış

ancak tekrar tip3 olunca benim rızam olmadan gecirdiniz diye sıkıntı çıkartıyor suan

tip1 e geçişini istiyor

(.....) 09:41

(.....) Bey merhaba

dec kapsamında oluşturulmuş bir fırsat

(.....) e mail atabilir misiniz müşterinin itiraz durumu ile ilgili

bu müşteriyi tip 1 nasıl geçiş yaptırabiliriz

(.....) [09:47]:

Merhaba

müşteri istemediğini belirttiği durumlarda taahhüt kısmı evet olarak bırakılmış muhtemel

(.....) [09:47]:

evet

(.....) [09:47]:

o düzeltilmediği sürece raporlarda gelir

muhtemel buda öyle bir durum listede geldiği için aksiyon almışızdır

(.....) [09:48]:

anladım onu thmın ettim

nasil tip 1 geçiş yapar sözleşmesi kapanmadan müşteri cunku yeniden abone oldu

tekrar abone olmak istemiyorum diyor

(.....) [09:48]:

ekim geçişli mi?

(.....) [09:48]:

01.10.2015

dec olarak sanırım müşteriyi ikna ediyorum bı sn

(.....) [09:51]:

İlgili tesisat switch süreci tamamlanmış olduğundan, serbest tüketici geçiş tarihi sonrasına tahliye ve regüle abonelik işlemleri ile aksiyon alınabilir

(.....) [09:51]:

tmm kapatma olmucak

müşteriyi ikna ettim sayılır

(.....) [09:52]:

ok

(.....) [09:53]:

Tmm müşteriyi ikna ettim

tekrar kapanmayacağı konusunda

eskiden kapanıyordu biliyorsunuz

tip3 olarak devam edecek

tsk ederim

(.....) [09:53]:

ben teşekkür ederim kolay gelsin”

- (204) **Belge 50:** 31.03.2016 tarihinde Satış Opr. Takım Yöneticisi A. E. tarafından gönderilen “(.....).” konulu e-postada şu hususlar yer almaktadır:

31.03.2016 – A. E. >Hukuk Satış

“Merhaba,

(.....) sayaçlarından bir tanesinden dec. alınmış ve 01.08.2015 tarihi itibariyle Enerjisa’ya ST portföyüne geçişi yapılmıştır. Dec. kapsamında alınan IA-02 formu ve sözleşmeyi ekte paylaşıyorum. Söz konusu evraklarda tarih yok. (.....) tarafından çıkarılan yetki belgesinin tarihini kontrol ettik 2014 yılında çıkarılmış fakat; geçiş 2015 yılında yapılıyor.

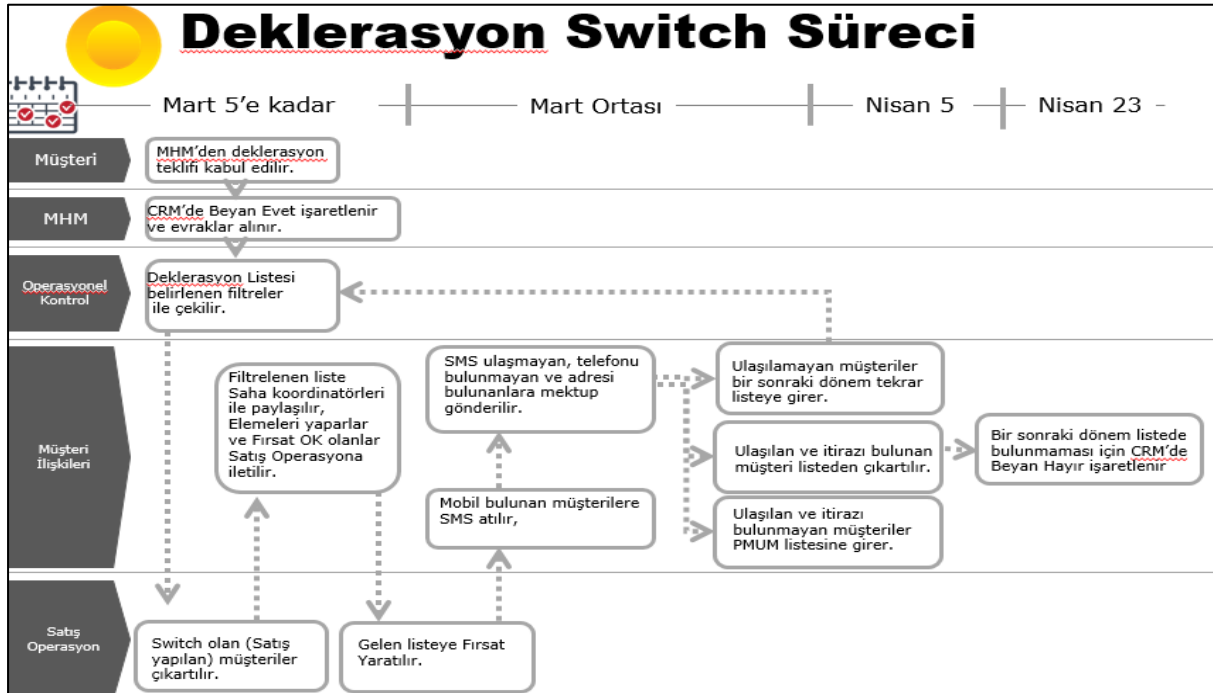
(.....) tarafından KİK kapsamında anlaşıldığı tarafımıza iletilmiş ve geriye dönük olarak faturaların iptali ile GDDK işlemiyle tüketimin (.....)’ye yansıtılması talep edilmiştir. GDDK işlemi ile alınan enerji Enerjisa’dan silinip, (.....)’ye yansıtılmıyor. Bu sebepten faturalar iptal edilirse alınan enerji kadar zararımız olacak.

KİK hakkında detaylı bir bilgimiz olmaması sebebiyle geriye dönük faturaların iptali ve geçiş işlemi hususunda görüşlerinizi paylaşabilir misiniz?

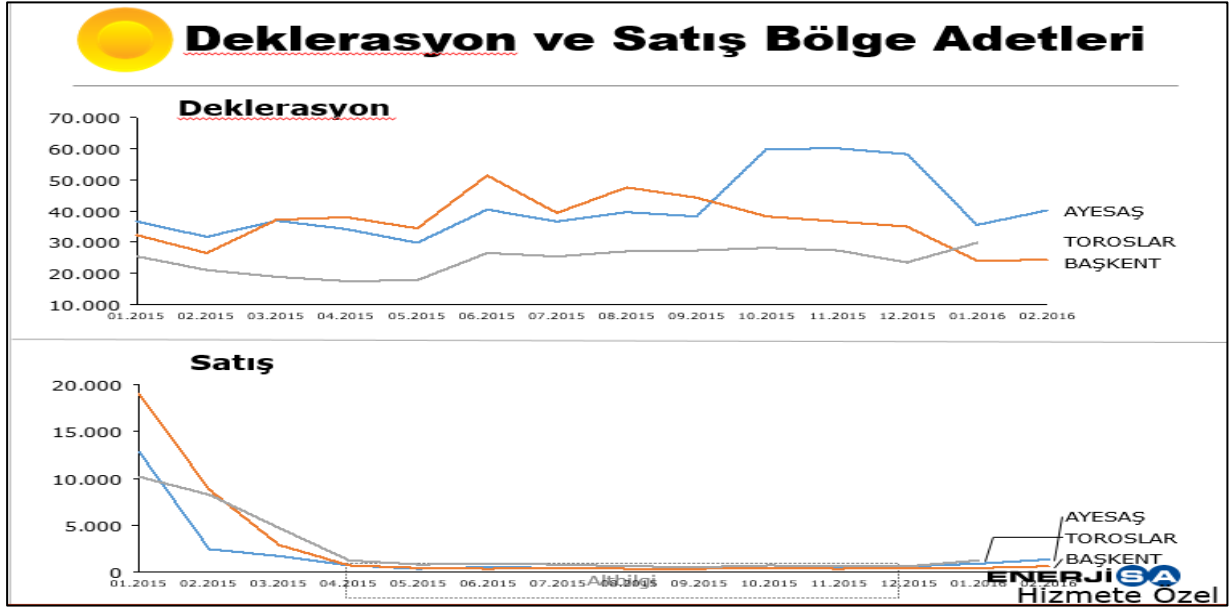
Teşekkürler.

@(.....) selam: Bilgimiz dahilinde olan tüm süreci özetlemeye çalıştık. Hukuk’ dan gelen görüşe istinaden kuruma veya (.....)’ya dönüşü sizler sağlayabilir misiniz? Ekte kurum tarafından yazılan yazıyı ve yapılan geri dönüşü de paylaşıyorum. Bizlerde operasyonu yürütüyor olacağız.”

- (205) **Belge 51:** Çağrı Merkezi Takım Yöneticisi H. C.’nin bilgisayarında bulunan “MHM-Deklarasyon Geçiş Süreci” isimli sunum dosyasında, deklarasyon sürecine dair açıklamalar ve veriler ile süreçteki sorunlara yer verilmektedir. Söz konusu sunumda, deklarasyonun hangi aşamada alındığı ve hangi süreçler sonunda satışa çevrildiği, bir başka deyişle deklarasyon alınmış tüketicilerin serbest tüketici hakkı kazanması halinde nasıl şirketin serbest tüketici portföyüne dahil edileceği şu şekilde açıklanmıştır:



(206) Ayrıca, sunumun bir sonraki sayfasında müşterinin deklarasyon teklifini kabul ettiği aşamada, müşteriye serbest tüketicilik hakkında yeterli bilgi verilmemesi, süreçteki sorunlu alanlardan biri olarak sayılmıştır. Sunumda yer verilen deklarasyon ve satış adetlerinin bölgelere göre dağılımı ise şu şekildedir:



(207) Bunun yanı sıra, Şubat ayında⁵¹ (.....) adet müşteriye ulaşıldığı, (.....) adet deklarasyonun satışa çevrildiği, buna karşın (.....) adet iptal talebi alındığı belirtilmiştir. Mart ayında ise (.....) adet müşterinin portföye dâhil edilmesinin beklendiği ifade edilmiştir.

(208) Ayrıca, bilgilendirme için gönderilen örnek SMS ve mektuplara da aynı sunumda yer verilmiştir. Bu örneklerden meskenlere gönderilen mektup aşağıda gösterilmiştir:

⁵¹ Şubat ifadesi ile 2016 yılının Şubat ayının kastedildiği sunumun geri kalanındaki veri tarihlerinden anlaşılmaktadır.

Tesisat numarası:

Değerli Müşterimiz,

Size güzel bir haberimiz var.

Müşteri Hizmetleri Merkezimize yaptığınız ziyarette, serbest tüketicilik şartları hakkında bilgilendirilmiş ve serbest tüketici olma hakkını elde ettiğinizde geçerli olacak bir ikili anlaşma imzalamıştınız. Sistemimizde yaptığımız incelemeye göre yukarıda belirtilen tesisatlarınızın yıllık elektrik tüketimleri şu an itibarıyla serbest tüketici limitini geçti. Bu nedenle, söz konusu anlaşma geçerlilik kazandı. Bu anlaşma sayesinde, size aynı elektriği çok daha avantajlı bir tarife ile sağlayabileceğiz.

Söz konusu tesisatlarınız için 1 Mart 2016 tarihinden itibaren, size "Standart Tarife" isimli avantajlı yeni tarifemizle hizmet vermeye başlayacağız.

Yeni tarifinizin birim fiyatı şu an itibarıyla 20,88* Krş/kWh olup, birim fiyatı 21,34 Krş/kWh olan mevcut tarifeneden daha avantajlıdır. Zorunlu vergi ve fonlar dahil şu andaki birim fiyatı ise 40,92 Krş/kWh'tır.**

Kazandığınız "serbest tüketici" niteliği sayesinde Enerjisa'nın avantajlı fiyatlarından ve hizmet kalitesinden yararlanırken, bu değişiklik için hiçbir ek ücret veya masraf ödemek zorunda kalmayacaksınız. Şirketimize daha önce ödemiş olduğunuz güvence bedelinin de herhangi bir ilave işleme gerek kalmaksızın teminat olarak muhafaza edileceğini size hatırlatmak isteriz.

Hak kazandığınız bu yeni avantajlı tarife ile ilgili sorularınız ya da tarife değişikliğine itiraz için **444 4 372** numaralı Çağrı Merkezimizden bize ulaşabilirsiniz. İtirazınız halinde mevcut sözleşme ve tarifemizle enerji tüketmeye devam edeceksiniz. Ayrıca serbest tüketici olarak tedarikçinizi seçme hakkına sahip olduğunuzu da belirtmek isteriz.

Dilediğiniz zaman herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai bedel ödemek zorunda olmaksızın, Çağrı Merkezi numaramızı arayarak, **musteriiliskileri@enerjisa.com** adresimizden e-posta ile başvuru yaparak ya da posta yoluyla yazılı olarak bildirimde bulunarak sözleşmenizi sonlandırabilirsiniz.

Saygı ve sevgilerimizle...

Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş.

* Bu fiyat, şu anda geçerli olan Enerjisa Standart Tarife aktif enerji birim fiyatıdır ve ÜFE-Enerji endeksi göz önünde bulundurularak düzenlenir.

** Halihazırdaki tarifinizin zorunlu vergi ve fonlar dahil mevcut birim fiyatı 41,52 Krş/kWh'tır.

(209) (.....):

Değerli müşterimiz, şirketimizde imzaladığınız ikili anlaşma doğrultusunda serbest tüketici limitini geçen [4000001234](#) no'lu tesisatınızda [01.05.2016](#) itibarıyla elektrik tedarikine Enerjisa Standart Tarife üzerinden devam edilecektir. Mevcut tarifinizin birim fiyatı vergi ve fonlar dahil 41,52 Krs.; yeni avantajlı tarifinizin su anki birim fiyatı ise 40,92 Krs.'tur. Serbest tüketici olarak tedarikçinizi seçme hakkına sahipsiniz. Mevcut tarifinizde kalmayı seçebilir ya da dilediğiniz zaman hiçbir bedel ödemediğiniz sözleşmenizi feshederek elektrik tedarikçinizi değiştirebilirsiniz. Bilgi/iptal: [4444372](#)

- (210) **Belge 52:** “RE Usulsüz Şikayet Hakkında EPDK Yazısı” başlıklı, ENERJİSA Satış Operasyon Memuru M. B., ENERJİSA çalışanları N. K., BAŞKENT EDAŞ Alacak Yönetimi Müdürü M. B., A. M. adlı kişiler arasında geçen yazışmalara ait e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır.

29.02.2016 – N. K. > M. B.

Merhaba (.....) Bey,

Ekteki EPDK yazısı ile müşterinin bizi şikayet sözleşme olmaksızın portföyümüze kaydettiğimiz tespit edildiği yazıyor.

Dilekçe ekinde yer alan tesisatlara ilişkin ikili anlaşmalar ile İA-02 formları talep edilmektedir.

Şikayetlere ilişkin gerekli incelemeleri yaparak dönüş sağlayabilir misiniz?

Teşekkür ederiz.

(.....)

02.03.2016 – N. K. > M. B.

Merhaba (.....) Bey,

Ekli EPDK yazısına ilişkin ekteki yazı ile cevap verilmiş.

Söz konusu sözleşmelerde herhangi bir tarih bulunmuyor.

Bu durumda bu sözleşmeler acaba deklarasyon kapsamında yapılan ve sonrasında SMS vs. bilgi gönderimi ile geçiş için onay alınarak mı portföyümüze alınıp alınmadığı konusunda kısa bize bilgi verebilir misiniz?

Teşekkür ederiz.

(.....)

03.03.2016 – N. K. > M. B.

Merhaba (.....) Bey,

Ekli EPDK yazısına ilişkin ekteki yazı ile yazı cevabı hazırlanmış.

Söz konusu sözleşmelerde herhangi bir tarih bulunmuyor.

Bu durumda bu sözleşmeler acaba deklarasyon kapsamında yapılan ve sonrasında SMS vs. bilgi gönderimi ile geçiş için onay alınarak mı portföyümüze alınıp alınmadığı konusunda ve bu tip onay alınarak portföy geçişi sağlanmış ise söz konusu onaylara ilişkin bilgi ve belgeleri yarın öğlene iletebilir misiniz?

Teşekkür ederiz.

(.....)

03.03.2016 – M. B. > N. K., A. M.

Merhaba,

İlgili abonelik deklarasyon kapsamında geçişi yapılmıştır.

@(.....) bey merhaba,

(.....) hanım'a konu hakkında yardımcı olabilir misiniz?

Teşekkürler,

İyi çalışmalar

- (211) **Belge 53:** “Call Center’ın Ulaşamadığı Eligible Beyan Alınmış Müşteriler(MART)” başlıklı, ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI Saha Müdürü U. Y. tarafından e-posta adresleri @enerjisa.com uzantılı olan Beykoz MHM Takım Yöneticisi S. D., T, Ö, Ç. E., C. K., D. Ö., S. S., B. H., K. D. adlı kişilere gönderilen e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır. Bahse konu e-postanın ekinde yer alan “eligible Deklarasyonlar Mart_2016.xlsx” başlıklı excel dosyasında (.....) ticarethane ve mesken müşterisinin deklarasyon gerçekleştirildiğini gösteren bilgiler yer almaktadır.

29.06.2016 – U. Y. > S. D., S. Y., T. Ö., Ç. E., C. K., D. Ö., S. S., B. H., K. D.

Arkadaşlar Merhaba,

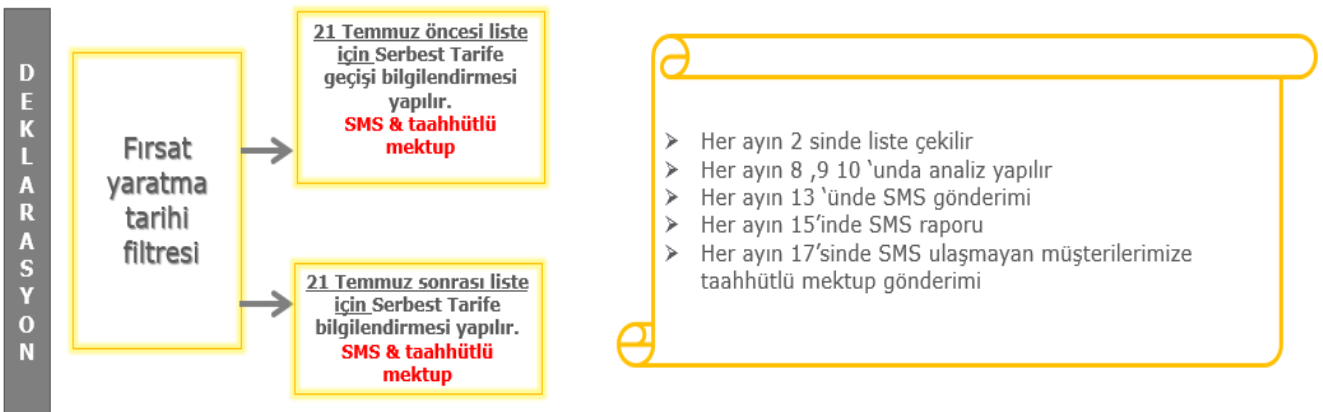
Sizlere daha önce yollamış olduğumuz Call Center'ın SMS atıp ulaşamadığı müşterilerimizi arayarak onları ST yapabileceğiz. Vaktinizi efektif kullanabilmeniz için listeyi fatura adetleri belirtilmeden size ekli dosyada paylaşıyorum.

1. Müşterileri aradığımızda artık tüketimlerinin ST olmak için yeterli hale geldiğini, daha önceden de imzalarını aldığımızdan tek yapmaları gerekenin telefonda onay vermeleri olduğunu söylememiz yeterli olacaktır.
2. Fatura borç sayısını bir sonraki mailde ileticeğim.
3. Her zaman olduğu gibi girdiğimiz her ST için bir HB açmaya devam edeceğiz. Sadece bu çalışmaya özel içine IA02 ve IA03 yüklemeyeceğiz. Ama HB açarken HB'yi kapalı seçmenizi ve hangi tarihte HB yaratıldığını içine yazmanızı rica ederim.
4. Bu çalışma bittiğinde –ki ortak günümüz 04.02.2016 Cuma mesai bitimi olabilir. Ama öncesinde tamamlayıp tamamlama bilgisini bana vermenizi rica ederim. Çok zorlanacaksanız Pazartesi de iletebilirsiniz ama ST girişlerinin son gününden önce yapmamız müşterinin 1 ay önceden bizden yararlanmasını sağlayacaktır.
Bol Satışlı haftalar,

(212) **Belge 54:** AYESAŞ Pazarlama Uzmanı G. O. tarafından kaydedilen “Deklarasyon ve Yenileme süreci hk.” Toplantı notunda yer alan “(.....) -Deklarasyon-Yenileme_surec” başlıklı sunum içeriği aşağıdaki gibidir:

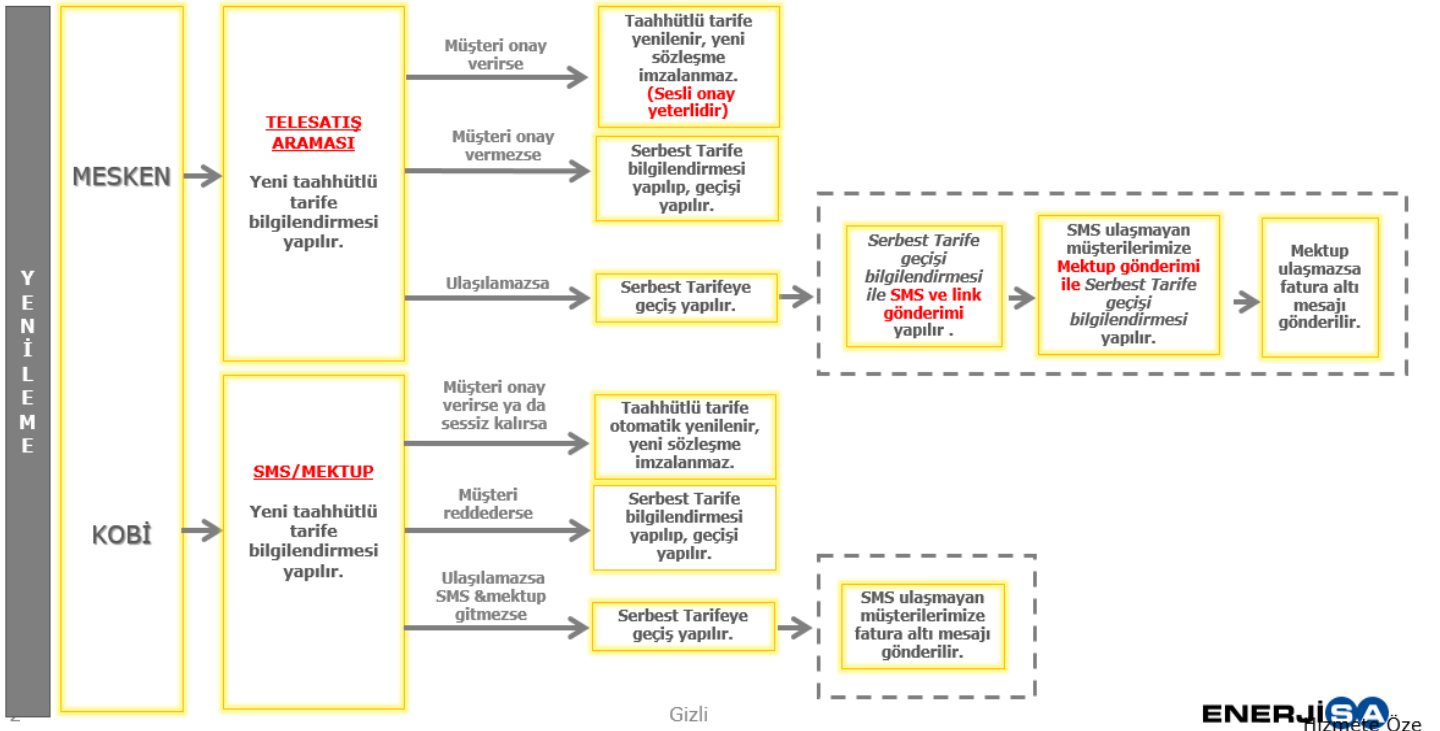


Migrasyon sonrası deklarasyon ve yenileme süreçlerinin mevcut süreçlere dahil edilmesi gerekmektedir





Yenileme mektuplarında mutlaka fiyat bilgisi belirtilmeli ve müşteriye ulaşılmadığı durumlarda SMS, mektup ve fatura altı mesajı gönderimi yapılmalıdır



- (213) **Belge 55:** Pendik MHM Takım Yöneticisi K. D., AYESAŞ Satış Saha Müdürü A. A. ve ENERJİSA Toptan Satış Satış Müdürü Ü. D. arasında gerçekleşen “Migrasyon Öncesi Deklarasyonlar Hk.” konu başlıklı e-posta yazışmalarında şu ifadeler yer almaktadır:

06.02.2017 – K. D. > A. A.

(.....) Merhaba,

Migrasyon öncesi deklarasyon aktivitesi olan müşterilerimiz masamıza işlem yapmaya geldiğinde hem sistemdeki deklarasyon aktivitesini hem de fiili deklarasyon evrakını güncellemek adına müşterilerimize deklarasyon imzalatmaktayız.

Bu imzalattığımız deklarasyonu da “EVET” olarak sistemde güncellemekteyiz.

Ayrıca yine bu sayede raporlarda “tayin edilmedi” olarak gelen deklarasyonlarda “EVET” olarak güncellenmiş oluyor.

Fakat geçen hafta başından itibaren örneğin migrasyondan önce “EVET” olarak gelen deklarasyonu tekrardan “EVET” e çekemiyoruz, sadece “İptal” veya “Hayır” a çekebiliyoruz.

Bizlere verilen deklarasyon hedeflerinde her masamıza oturan müşteriden deklarasyon alacağımız ön görülerek verilmiştir. Bu şekilde sadece net deklarasyon alabildiğimizden hedeflere ulaşmakta sıkıntı yaşayabileceğiz.

İyi Çalışmalar.

09.02.2017 – A. A. > K. D.

(.....) Merhaba,

Bu ay aşağıda bilgisini verdiğim yeni uygulama ile beyan sayılarımız düşmeye başlamıştır.

Yani elimde fiili olarak alına beyan sayısı =Evet beyan (Mig. Sonrası) + Tayin Edilmemiş beyan (Mig. Öncesi)= (.....)

Fakat sistemdeki Evet beyan =(.....)

Özetle bana gelen 3 müşteriden 1 i yeni beyan, 2 si daha önce beyan vermiş müşteri oluyor. Bu 2 müşteriye beyan alsak bile fiili olarak sistem izin vermediğinden aktiviteyi güncelleyemiyoruz.

Farklı bir aksiyon almaz isek ay sonu hedefin %35 i yapılabilir gözüküyor.

	Toplam	HAYIR/İPTAL	EVET	Tayin Edilmedi
İşlemler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Başvuru Yönetimi	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
		6%	35%	59%

İyi Çalışmalar.

09.02.2017 – A. A. > Ü. D.

(.....) Merhaba,

Toplantıda konuştuğumuz konu bence hızlıca aksiyon alınması gerekiyor,ay sonun hedefe ulaşmak için.

- (214) **Belge 56:** Enerjisa Elektrik Perakende Satış A.Ş. Müşteri Hizmetleri Grup Müdürü A. Ö. K.'nın 10.10.2014 tarihinde, BAŞKENT Müşteri Hizmetleri, TOROSLAR Müşteri Hizmetleri ve AYESAŞ Bölge Müdürlüğü elektronik posta adreslerine atmış olduğu "Bilgilendirme" konu başlıklı e-postada aşağıdaki ifadelere yer verilmiştir:

"Değerli arkadaşlar,

Sahadaki gözlemlerimiz sonucunda satış, deklarasyon ve abonelik işlemleri ile ilgili bazı konularda bölgeler arasında standardizasyonun sağlanamadığı tespit edilmiştir. Bu durum sistemde yaptığımız işaretlemelerde yanlışlıklara yol açmakta ve bu nedenle de raporlarda sapmalar ortaya çıkmaktadır. İşlem standardizasyonunu sağlamak, hataları ve prosedür dışı uygulamaları ortadan kaldırmak amacıyla aşağıdaki konulara dikkatinizi çekmek isterim;

Bir müşterimizde satış yapıldığında ekteki satış sözleşmemiz imzalanmaktadır. Bu sözleşmenin 6.2.a ve 6.2.b maddeleri, sırasıyla "serbest tüketici niteliğini henüz kazanmamış olan müşteriler" ile "hali hazırda serbest tüketici olan ya da limitin üzerinde tüketimde bulunacağını taahhüt eden müşteriler" için geçerlidir. Ancak bir müşterinin birden fazla tesisatı olduğunda hem satış hem de deklarasyon tek bir sözleşme kapsamında yapılabilmektedir. Buna göre aşağıdaki örnekleri incelemenizi rica ederim:

Örnek1: Bir müşterinin iki tesisatı varsa ve bunlardan birine müşterinin 135 TL.nin üzerinde tüketim yapacağı taahhüdü ile satış yaptığımız, diğer tesisatı için ise deklarasyona ikna ettiğimiz durumda, ekli sözleşmenin 4.3 maddesindeki tesisatlar tablosuna her iki tesisat da yazılacaktır. Satış yapılan tesisatın girişi daha sonra fırsat ekranından yapılacak, ancak deklarasyon alınan tesisatla ilgili olarak serbest tüketici limitinde bir değişiklik olana kadar herhangi bir işlem yapılmayacaktır. Satışlar fırsat raporlarından çekilmektedir. Ancak deklarasyonun da raporlanabilmesi amacıyla CRM tanıtıcı ekranında ekte görülebileceği gibi "taahhütlü mü" kutucuğunda mutlaka "evet" seçeneği işaretlenecektir.

Örnek2: Bir müşterinin 2 tesisatı varsa ve bunlardan birine müşterinin 135 TL.nin üzerinde tüketim yapacağı taahhüdü ile satış yaptığımız, diğer tesisatı için ise deklarasyona ikna edemediğimiz durumda, ekli sözleşmenin 4.3 maddesindeki tesisatlar tablosuna sadece satış yapılan tesisat yazılacaktır. Satış yapılan tesisatın girişi daha sonra fırsat ekranından yapılacaktır. Bu işlemde deklarasyon gerçekleştirilemediği için "taahhütlü mü" kutucuğunda kesinlikle "evet" işaretlenmeyecektir. Müşteriye satışın tüketim taahhüdü karşılığında yapılmış olması ayrı bir şeydir ve CRM'deki taahhüt kısmının doldurulmasını gerektirmemektedir.

Örnek3: Bir müşterinin sadece tek tesisatı olduğu ve buna deklarasyon alındığı durumda, sözleşmenin 4.3 maddesindeki tabloya bu tesisat yazılacak ve CRM'de taahhüt kutucuğu "evet" olarak işaretlenecektir.

Örnek4: Bir müşterinin sadece tek tesisatı olduğu ve buna satış yapıldığı durumda, sözleşmenin 4.3 maddesindeki tabloya bu tesisat yazılacak ve CRM'de taahhüt kutucuğu kesinlikle işaretlenmeyecektir. Müşteriye yapılan satış müşterinin 135 TL.nin üzerinde tüketim taahhüdü karşılığında da yapılmış olsa, bu farklı bir şeydir ve taahhüt kutucuğu bu amaçla kullanılmayıp, deklarasyonun alınmış olduğunu belirtmek için kullanılmaktadır.

Bilgi güncelleme projesi kapsamında gelen müşterilerin bazıları usulsüz kullanım yapmakta olan müşterilerdir. Müşterilerin abonelikleri üzerlerine almaları esnasında Güvence Bedeli'nin abonelik sırasında tek ödemeli ya da taksitli olarak mutlaka alınması gerekmektedir. Güvence bedeli alınmaksızın hiçbir abonelik işlemi yapılmayacaktır.

Bildiğiniz gibi satış yaptığımız müşterilere verilen fiyat ekinde sözleşmenin akdi sırasında geçerli olan fiyat yazmaktadır. Sözleşmenin akdi sırasında geçerli olan fiyat, sözleşmenin geçerlik kazandığı tarih itibariyle değişebilmektedir. Örneğin şu anda 19,73 Krş/kWh olan ticarethane birim fiyatı, Kasım başında Enerji ÜFE'sine göre değişecektir. Eylül ayında satışlarını gerçekleştirdiğiniz ve ilk defa Kasım ayında portföye girecek müşteriler, yenilenmiş fiyat üzerinden faturalanacaklardır. Bu bilginin müşterilere verilmesi çok önemlidir. Müşterilere fiyatın sözleşmenin imzalandığı ay itibariyle geçerli olan mevcut fiyat olduğu, serbest tarifenin geçerli hale geldiği ay itibariyle fiyatın Enerji ÜFE'sine göre bir miktar değişebileceği anlatılmalıdır. Konu müşterilerle paylaşılırken, ekte fiyatın yazdığı bölüme tükenmez kalemle "..... ayında geçerli fiyattır" yazılması uygun olacaktır.

Başkent'te Ankara'da 13 Ekim P.tesi günü, Toroslar'da ise Adana'da 15 Ekim Çarşamba günü Bireysel ve Küçük Ölçekli Müşteriler Satış Müdürlüğü bünyesinde çalışan saha satış ekipleri sahada satış yapmaya başlayacaklardır. Daha sonra bu ekiplerin çalışma alanları genişleyecektir. Bu nedenle bazı müşteriler konuyla ilgili sizden bilgi almak isteyebilirler. Ekiplerimiz, üzerinde şirket logolarımızın bulunduğu lacivert renkli t-shirt'ler ve yaka kartları ile çalışacaklardır. Müşteriler bu ekipler ile ilgili soru sorduğunda, giyimi ve yaka kartını sorgulamak kaydıyla teyit verebilirsiniz. Bu ekipler, MHM'lerimizden farklı olarak "Düzenlemeye Tabi Tarife üzerinden iskontolu" olarak satış yapmaktadırlar. MHM'lerimizde şu anda bu tarife üzerinden satış yapılmamaktadır. Müşterinin bu tarifeye ilgili talebi olması durumunda Takım Yöneticilerimiz vasıtasıyla Bölge Müdürlerimize danışılmak suretiyle aksiyon alınacaktır. Saha ekipleri tarafından ikna edilmiş olan müşterilerin imzalı dökümanlarını getirmiş olmaları durumunda bu dökümanlar ilgili Takım Yöneticileri tarafından aşağıdaki adrese gönderilecektir;
Telesatış Departmanı

Bağlarbaşı Mahallesi Refahevler Sok. No:2/1 34844 Maltepe İstanbul

Süreçlerinizin hızlandırılması çalışması kapsamında, işlem sırasında vakit kaybına neden olan bazı gereksiz Pop-Up'lar Operasyon Gelişim, İş Uygulamaları ve Müşteri Hizmetleri Grup Müdürlüklerinin ortak çalışması sonucunda 17 Ekim itibariyle kaldırılacaktır. Bunlarla ilgili detay bilgiyi ve görselleri ekte bulabilirsiniz. Bu değişiklikler süreci hızlandırmakla ilgili ilk adımlar olup geliştirmeler devam edecektir.

Bilgilerinizi ve hassasiyetinizi rica ediyor, tüm bu değişim ve iyileştirmelerin hayırlı olmasını diliyorum.

Sevgilerimle.”

- (215) **Belge 57:** 04.10.201 tarihinde BAŞKENT Gölbaşı/Ş.Koçhisar Satış Takım Lideri B. G. ile BAŞKENT Keçiören Satış Takım Lideri D. B. arasında gerçekleşen konuşma aşağıdaki gibidir:

B. G. 17:24

Canım

bir şey rica edebilir miyim

arkadaşlar beyanlarını listeleyecekler

D. B. 17:24

buyur

B. G. 17:25

bizimle haziran ayı gibi barkod okutarak excele düşecek bir format hazırlamışlardı

diye hatırlıyorum

sen de hatırladın mı

D. B. 17:26

hatırlamıyorum ama benim bildiğim bir boş excel açıp barkodu okuttuğunda direkt o

excele atıyor

B. G. 17:26

hımm deneyelim

D. B. 17:26

denedim atıyor

ama sadece barkodu atıyor,tesisatı atmıyor

B. G. 17:27

:(

B. G. 17:34

evet sadece barkod atıyor

bu bizim işimize yaramaz ama değil mi

D. B. 17:43

yaramaz:(

işlemlerden rapor çek

zaten her abonelik işleminde deklarasyon alıyoruz

B. G. 17:45

peki öyle yapalım

- (216) **Belge 58:** 05.10.2017 tarihinde BAŞKENT Satış Saha Yöneticisi G. G. tarafından BAŞKENT Keçiören Satış Takım Lideri D. B. ve BAŞKENT Çankırı Satış Takım Lideri M. G.'ye atılan "FW: Eylül'17 Performans Raporları" başlıklı e-postanın ekinde yer alan "Eylül'17 YTD Kanal Bazlı Kesin Kayıt" başlıklı excel tablosunda 2017 yılında yapılan deklerasyon sözleşme sayıları yer almakta olup, buna göre 2017'nin ilk dokuz ayında (.....) deklerasyon alındığı görülmektedir:
- (217) **Belge 59:** 24.02.2017 tarihinde BAŞKENT Keçiören Satış Takım Lideri D. B. tarafından BAŞKENT Satış Saha Müdürü (Başkent 2. Bölge) G. G. tarafından 05.09.2016 tarihinde AYESAŞ Müşteri İlişkileri Grup Müdürü A. Ö. K., BAŞKENT Keçiören Satış Takım Lideri D. B., BAŞKENT Müşteri Hizmetleri Uzmanı F. Y., BAŞKENT Müşteri Hizmetleri Yetkilisi H. S., BAŞKENT Beypazarı Satış Takım Lideri H. T., BAŞKENT Sincan Satış Takım Lideri H. B. M., BAŞKENT Etimesgut Satış Takım Lideri Ö. T., BAŞKENT Yenimahalle Satış Takım Lideri S. S., BAŞKENT Polatlı Satış Takım Lideri T. M.'ye gönderilen "RE: Ağustos Hedef Gerçekleşmeler" başlıklı e-postada aşağıdakiler ifade edilmiştir:

"(.....) Bey merhaba,

Bizim de ilk önceliğimiz performans hedeflerimize uygun olarak oranlar. Yılın başından bu yana sürekli performansımızı artırıyoruz. Aşağıda abonelik, başvuru ve karma olarak Başkent 2 bölgesinin satış çevirme oranlarının trendini görebilirsiniz. Başvuruda 4 aydır 90% üzerindeyiz, abonelikte ise geçen ay 88%'i gördük. Ekip arkadaşlarım aylık raporların yanı sıra günlük olarak da satış raporu çekerek kaçırmamaya özen gösteriyor. Ağustos ayında toplamda (.....) satışımız var ve kaçan satış ise 45. Bu 45 tanenin 80%'den fazlasını filtreleme metrikleri nedeniyle satışa uygun olmayan (borç itiraz, kurumsal müşteri, müşteri segmentinin farklı görünmesi) müşteriler oluşturuyor. Müşteriyi ikna edemememiz ya da gözden kaçırma nedeniyle kaçan satışımız aylık 5-10 civarında. Bunların da takibini yaparak satışa çevirmeye çalışıyoruz. Ekip arkadaşlarım bu farkındalığı MHM çalışanlarına da yansıtmış durumda, kendilerine teşekkür ediyorum.

Adet hedefi ve raporlamasını sizin de dediğiniz gibi kaslarımızı olabildiğince güçlendirmek ve potansiyel havuzuna girmeyen müşterilere de satışı yapabilmek için devreye aldık.

Yılın sonunda satış çevirmede hem abonelikte hem de başvuruda hedefimiz 120% HG sağlamak. Beyan, işlem ve bekleme süreleri, sınav, müşteri memnuniyeti hedeflerimizi de aynı hassasiyetle takip ediyoruz.

Yönlendirmeniz için teşekkürler, iyi çalışmalar."

- (218) Yukarıda bahsedilen e-postaya cevaben, A. Ö. K. tarafından gönderilen cevabi e-postada aşağıdaki hususlar belirtilmiştir:

"(.....),

Rasyolar iyi gidiyor, abonelikteki hedefimiz olan %85'i ikinci 6 aylık periyodun ortalamasında yakalamanızı bekliyorum.

Deklarasyon rasyolarında da abonelik sırasında %85, başvuru işlemlerinde ise %70'lik hedefimiz var biliyorsun.

O grafikleri de paylaşırsan memnun olurum.

Sevgiler..."

- (219) **Belge 60:** Keçiören Satış Takım Lideri D. B.'nin bilgisayarında yapılan yerinde incelemede elde edilen V. P., MHM Antakya Takım Yöneticisi M. E., N. K., O. Ö., A. E. A. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "IA03 Formu Deklerasyon Alınırken İmzalatılması Hk." başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

05.11.2015 – V. P. > M. E.

Merhaba (.....) Hanım,

02.11.2015 tarihinde müşterimize deklasyon evrakları imzalatırken ,IA03 formunun İptal formu olduğunu fark etti ve neden bu evrağı imzalattığımızı sorarak şikayette bulunacağını belirtti.Müşterimize detaylı açıklama yapılmış olmasına rağmen iptal formunun abonelik devam ederken hiçbir şekilde imzalatılamayacağı ve bunun suç olduğunu belirterek ilgili yerlere konuyu taşıyacağını belirtti.Bunun üzerine imzalatılan evraklar inceleme yapması için müşterimize teslim edilerek güvensizliğinin oratadan kaldırılması sağlanmaya çalışıldı fakat müşterimiz İptal formundan kaynaklı bir şikayetin devamlılığını bildirdi.

Bilgilerinize

İyi Çalışmalar.

05.11.2015 – M. E. > N. K.

(.....) Hanım merhaba,

Bu, aynı şekilde yaşadığımız ikinci işlem. Her iki işlemde de kişiler, yeni imzalanan ve devam eden bir sözleşme var iken IA03 formunun kendilerine imzalatılamayacağını belirttiler. Bu şekilde bir form imzalamanın, kendileri için keyfiyetle ve tek taraflı olarak sözleşme fesih ihtimali yarattığını ve bu durumdan şikayetçi olacaklarını bildirmişlerdir. Bu bir sorun yaratır mı? Sizinle de paylaşmak istedim.

Saygılarımla,

09.11.2015 – O. Ö. > M. E. ve N. K.

(.....) hanım, merhaba

Diğer bölgelerden de böyle talepler geldi mi diye arkadaşlarımıza sordum,

İlk kez bizim bölgeden gelmiş sanırım,

Sizin de bildiğiniz gibi bu form, serbest tüketici sayaçlarını portföylerine ekleme ve portföyden çıkarmaya ilişkin taleplerinden vazgeçilmesi durumunda alınan bir form, Müşteriye , bu evrağın keyfi alınmadığını, dengeleme ve uzlaştırma yönetmeliği gereği alındığını, Şirketimizin kendilerinin haberi olmadan keyfekerde işlem yapmayacağını bu tür durumlarda bildirebilirsiniz

Deklarasyon alınırken, aslında alınması şart olan bir form değil,

ama operasyonel takip açısından, sonradan müşteriye bulmak, formu imzalatmak takibi zor olan bir iş olması sebebiyle en baştan alınması öngörülmüştür.

Saygılarımla

09.11.2015 – A. E. A. >Toroslar Müşteri Hizmetleri Yöneticileri

toroslarmhm_yoneticileri@enerjisa.com

Arkadaşlar,

İstisnasız her deklasyon sonrası imzalatıyoruz. Sonuçta iptal bildirimini ancak bizi sorumluluk altında tutuyor...

Konu müşteriye nasıl aktardığımız ile ilgili..

Teşekkürler

- (220) **Belge 61:** Keçiören Satış Takım Lideri D. B.'nin bilgisayarında yapılan yerinde incelemede elde edilen, MHM Grup Genel Müdürü A. Ö. K.'nin 19.08.2016 tarihinde BASKENT Müşteri Hizmetleri baskent_musteri_hizmetleri@enerjisa.com, AYESAŞ Bolge Müdürlüğü All AYESAŞall@enerjisa.com, TOROSLAR Müşteri Hizmetleri Müşteri İlişkileri Müdürlüğü (musteriiliskilerimudurlugu@enerjisa.com) ve toroslarmhm@enerjisa.com'a atılmış olduğu "Satış Performansımız" başlıklı e-postada şunlar ifade edilmiştir:

"Değerli Arkadaşlar,
Gururla belirtmek isterim ki; Ağustos ayı başlangıçlı serbest tarife geçişlerinde yaklaşık (.....) adetlik satış MHM'lerimizden gelmiş durumda.
Bunun yanı sıra yaklaşık 10.600 tesisatın da geçişleri deklarasyonlar ile yapılmış. Burada da aslan payı bildiğiniz gibi MHM'lerimizin...
Dolayısıyla tüketim beyanının 2015 Mart ayında ortadan kalkmasından sonra, tekrardan bir ayda yaklaşık (.....) tesisatın serbest tarifelere dönüşümüne katkı sağlamayı başarmış bir ekip olduk.
Hepinize tek tek teşekkür ediyorum. Şirketimiz karlılığı ve dolayısıyla da geleceği açısından son derece önemli olan bir başarıya imza attık.
2017 yılında oldukça zorlu hedefler bizi bekliyor. Ancak ben bugüne kadar yaptıklarımıza bakarak, bu ekibin tüm bu zorlu hedeflere ulaşabileceğine canı gönülden inanıyor, bu vesileyle hepinize keyifli, güzel bir hafta sonu diliyorum.
Sevgilerimle."

- (221) **Belge 62:** 03.01.2017 tarihinde Sarıgazi MHM Takım Yöneticisi D. P. ve A. Y. arasında gerçekleşen e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

D. P. 08:46:

(.....) Selam

(.....)

bu tesisatı satış listende göremedim
satış için uygun görünüyor
kontrol edermisin acilen

A. Y. 08:56:

(.....) hanım bir kişye kapama yaptığımda diğer tesisatı için arşiv kapak alıp çıkartmıştım onuda öyle arşivleyelim dişye ama bu kişi o mu beyan evrağı var mı? daha doğrusu siz evraklardan mı kontrol ediyorsunuz?

D. P. 08:56:

hayır ben sistemden kontrol ediyorum

A. Y. 08:57:

çünkü bir kişi çok beklediği için kapamada beyan doldurmamıştı vaktim yok demişti hangisi onu isim olarak hatırlamıyorum
açtığım değil diğer tesisatta st olduğunu görmüştüm çünkü

D. P. 08:57:

deklerasyonunu sen kontrol edebilirsin, ama vaktim yok diye birşey yok dün dediğimiz gibi dekl. ve st evrağı imzalatacağız mutlaka
ben sistemden işlem yaptığınız muhatapları çektim
kaçırmış gibi görünüyorsun şu an

A. Y. 08:58:

burdaki evraklarımdan bir bakıyorum hemen

A. Y. 09:38:

(.....) hanım bu müşteri o vaktimiy ok deyip imzalamayandı

D. P. 09:40:

ona ulaşıyoruz sözleşme evrağınız eksik diyoruz

davet ediyoruz

allem ediyoruz kallem ediyoruz imalatıyoruz (.....)

ve bir daha kaçırmıyoruz

A. Y. 09:40:

telefonla arayıp indirim hakkınızdan şu tesiaat için faydalandırıyorum vaktiniz yoktu imzalayamamıştınız ama faydalanın diye bilgi vereyim mi

ters bir müşteriydi de dün

öyle müşterileri zorlamıyoruz sıkıntı çıkaracaklarla uğraşmıyorduk çok bekleyen

varken, (.....) bey öyle diyordu (.....) hanım

bundan sonra olursa size bilgi veririm ikna edemezsem destek alırım o halde

D. P. 09:41:

arayıp davet et , çok zor gelmez sanmıyorum ama dene artık evrak kaçırmayacağız dün de dediğim gibi

artık birinci önceliğimiz bu

yaptığın işlemden bile önce

o kadar söylüyüm

A. Y. 09:41:

biliyorum da dediğiniz gibi ayda 1,2 bu tip insanlar geliyor benimkide oydu :D

tabii farkındayım

tamamdır davet ederim

D. P. 09:42:

:) aaa sanmıyorum sen bundan o imzayı alabilirdin bence

A. Y. 09:42:

yani ben çok ters insanlara ısrar etmiyorum, dediğim gibi bundan sonrada olursa sizden destek alırım ya da jale hanıma yönlendirim nasıl dersiniz ;)

D. P. 09:43:

herzaman yardımcı oluruz

faydasına olduğunu anlatırsan ters de olsa imzalar

A. Y. 09:43:

;) teşekkürler

biraz beklediler ya dün ondan bazıları sinirliydi, kaynarcaya gitmemiş iyiki :D

ben arar çağırırım (.....) hnm bugün sakinleşmiştir inş :D

D. P. 09:44:

düşün oralarda 1 saatten fazla bekleyen insanlardan alıyoruz her evrağı nasıl alınıyor?

almak durumundaysak her şartta alırız

A. Y. 09:46:

işte dediğim gibi bazıları ters, kişilik meselesi

bundan sonra ikna edene kadar işlemini yapmıycam hehe :D

o zaman kapamayı yapmıyorum dicem ;)

(...)

- (222) **Belge 63:** AYESAŞ Pazarlama Uzmanı B. D. Ü., H. S. T., E. E., AYESAŞ Özel Müşteriler Satış Bölgeler Müdürü G. S. S., AYESAŞ Dudullu MHM Takım Yöneticisi H. K., BAŞKENT Satış Operasyon Uzmanı A. Ö., BAŞKENT Çağrı Merkezi Takım Yöneticisi H. C. ve BAŞKENT Satış Operasyon Memuru C. V. arasında gerçekleşen yazışmalar içinde “Geçiş Hakkında Bilgilendirme Rica Ediyorum / (.....)” başlıklı e-postalarda aşağıdaki ifadelere yer verilmektedir:

08.11.2015 – B. D. Ü. > H. S. T., E. E.:

Arkadaşlar merhaba,

Geçen gün SMS ile tarife değişikliği yapıldığına dair habere landirildim, yanlışlık oldu sanmıştım ama şu anda işlem yapılacağını CRM’den baktığımda görüyorum. Benim haberim olmadan bu geçişi kim onayladı? Bilgi verebilirseniz sevinirim.

Teşekkürler

08.11.2015 – G. S. S. > B. D. Ü.:

(.....) merhaba,

Bu abonelik için zamanında deklarasyon imzalamış olabilir misiniz? Bu tesisate standart tarife için işlem yapılmış.

Tşk.

09.11.2015 – B. D. Ü. > G. S. S.:

Günaydın (.....),

Deklarasyon imzaladığımı sanmıyorum, sadece sözleşme imzalayıp DASK ve Kira sözleşmesi ile MHM’ye maillemiştim. Hatta gönderdiğim evrak ta ekte. İşlemin iptali için nasıl ilerleyelim?

Teşekkürler.

09.11.2015 – B. D. Ü. > H. K.:

(.....) merhaba,

Bu konu ile ilgili yardımcı olabilir misin? Bilgim dışında deklarasyon yapılmış. İptal edelim, imzalı bir evrak yok diye hatırlıyorum çünkü. Yanlışlıkla oldu muhtemelen.

Teşekkürler.

09.11.2015 – H. K. > A. Ö.:

(.....) hanım merhaba, 12.04.2014 tarihinde (.....) Hanım’ın eşine sözleşme yapmıştık ancak deklarasyon alıp almadığımızdan arşiv dosyalarına ulaşamadığımızdan emin olamadık, (.....) Hanım fırsatın iptalini talep etmektedir konu hk. yardımcı olabilir misiniz.

09.11.2015 A. Ö. > B. D. Ü.:

Merhaba ,

Tesisat numarasını belirtebilir misiniz?

Teşekkürler,

09.11.2015 – B. D. Ü. > A. Ö.:

(.....) merhaba,

Hangi tesisat olduğunu bilmiyorum, muhtemelen üsttekidir.

MÜŞTERİ BİLGİLERİ								
MÜŞTERİ ADI SOYADI : [REDACTED]								
TESİSAT NO : [REDACTED]								
TÜKETİM BİLGİLERİ								
Muhatap	Tesisat	Tsst. kısa adresi	Sözleşme	Sözl. Başl.	2014 Tükt.	Hizm. Sağl. adı	2015 Tükt.	Tarife
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13.05.2014	1.531,092		2.036,334	Mesken
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	01.11.2015		Enerjisa Perakende Satış	709,830	Mesken

İyi çalışmalar.

09.11.2015 – A. Ö. > B. D. Ü., H. C.:
Merhaba,
Tesisatlara ait bilgiler aşağıdaki gibidir;
(.....) tesisat 01.11.2015 tarihli dec. kapsamında perakende geçişi gerçekleştirilmiştir.
(.....) tesisat için serbest tüketiciye geçişi bulunmamaktadır.
@ (.....) Bey merhaba, (.....) tesisat dec. kapsamında olması nedeni ile sözleşme konusunda yardımcı olabilir misiniz?
Teşekkürler,
İyi çalışmalar.

09.11.2015 – H. C. > C. V.:
(.....) merhaba,
(.....) ait tesisatın deklarasyon kapsamında geçişi yapıldı. İptali için desteğini bekliyoruz.
Teşekkürler
Kolay gelsin.

- (223) **Belge 64:** 13.10.2017 tarihinde ENERJISA Başkent Perakende Bireysel Müşteriler Saha Satış Yöneticisi E. G. tarafından <ob2saha2.yonetimi@enerjisa.com> adresine gönderilen "Eylül performans raporları" başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

Merhaba arkadaşlar,
Eylül ayı performans raporları ektedir,
İncelemenizi rica ederim,
İyi Çalışmalar

(.....TİCARİ SIR.....)

- (224) Söz konusu tablodan, sadece Eylül ayında üç bölgede toplam (.....) den deklarasyon alındığı anlaşılmaktadır.
- (225) **Belge 65:** ENERJİSA Satış Planlama ve Kanal Geliştirme Müdürlüğü tarafından 13.10.2017 tarihinde, ENERJİSA çalışanlarının bir bölümüne gönderilen “Satış Bilgilendirme// Yeni Sözleşmelerdeki Değişiklikler” konu başlıklı e-postada aşağıdaki hususlar ifade edilmiştir:

“Merhabalar,

Yeni sözleşmelerin kullanımının başlaması ile ilgili olarak sözleşme, ön sözleşme ve müşteri bilgilendirme formunda eski formlarımıza göre değişen noktaları aşağıda iletiyoruz.

Ekiplerinizi konu hakkında bilgilendirirseniz seviniriz.

İyi çalışmalar.

Ön Sözleşme

1. Ön Sözleşme ve Sözleşmenin dikkatler onumasına ilişkin uyarı başlığının altına alınarak, ifade geliştirilmiştir.
2. Sözleşmenin kurulmasına ilişkin teklif, 1 yıldan 2 yıla çıkartılmıştır.
3. Ön Sözleşmenin sona erme şartları düzenlenmiştir.
-Sözleşme yürürlüğe girerse
-Sözleşme teklifin geçerli olduğu 2 yıl içerisinde yürürlüğe girmezse
4. Sözleşmenin yürürlüğe girdiği tarihte Serbest Tarife yerine muadil bir süresiz tarifenin teklif edilebileceği belirtilmiştir.
5. Herhangi bir bedel ödemeksizin sözleşmenin feshedilebileceğine ilişkin ifadeler geliştirilmiştir.
6. Teklif yapılarak, sözleşmenin yürürlüğe girmesi üzerine müşterinin itiraz hakkının detayları belirtilmiştir.
7. Ön Sözleşmenin herhangi bir bedel ödemeksizin sözleşmenin feshedilebileceğine ilişkin ifadeler eklenmiştir.

Sözleşme

1. Sözleşmenin yürürlüğü konusunda Ön Sözleşme hükümlerinin öncelikli olduğu belirtilmiştir. (Zira sözleşme kural olarak imzalandığı an yürürlüğe girer. Ancak Ön Sözleşme’de 2 yıllık teklif süremiz olduğu için, direkt satış olmayan durumlarda Sözleşme’nin yürürlüğü de bu nedenle Ön Sözleşme’ye bağlanmış durumda)
2. Geciktirici şarta bağlı sözleşmelerin düzenlendiği 3.3. ve 3.4. maddeler sözleşme metninden çıkartılmıştır.
3. Bilindiği üzere Müşteri Bilgilendirme Formu’nda bazı tarifelerimizin detayları bulunuyor. Bu tarifeler dışında bir tarifenin uygulanması söz konusu olursa müşteriye 30 gün öncesinde bildirim yapılarak, tarife fiyatının ve koşullarının iletileceği belirtilmiştir.
4. Süreli tarifenin süresinin sonunda müşteriye ulaşılamaması durumunda Serbest Tarife (buraya kadar aynı) ya da onun yerine geçecek başka bir süresiz tarifenin uygulanacağı belirtilmiştir.
5. E-arşiv onayına ilişkin kısma yeni başlık eklenmiştir, onayın müşteriye ait tüm PSS ve ikili anlaşmaları kapsamına yönelik ifadede düzenleme yapılmıştır ve gönderim kanallarına ilişkin kutucuklar eklenmiştir.

Müşteri Bilgilendirme Formu

1. Sözleşmenin yürürlüğe girme zamanının düzenlendiği 6. Madde, yukarıda Sözleşme kapsamında yapılan değişikliğe (1. Madde) paralel hale getirilmiştir.
2. Serbest Tarife'ye ilişkin Sözleşme'de yer alan %1,5'dan fazla olan artışlardaki bildirim şartı buraya da eklenerek paralellik sağlanmıştır."

(226) **Belge 66:** Kadıköy MHM'de Satış Bölge Müdürü S. S.'in bilgisayarında yapılan yerinde incelemede elde edilen 12.10.2017 tarihli "SUNUM H.K." başlıklı U. İ. G. tarafından S. S.'ye gönderilen e-postada yer alan sunumun 31. slaytında aşağıdaki grafikler yer almaktadır:

12.10.2017 – U. İ. G. > S. S.:

(.....TİCARİ SIR.....)

(227) **Belge 67:** 08.03.2017 tarihinde ENERJİSA Başkent Perakende Satış Saha Müdürü G. G. tarafından bir takım ENERJİSA çalışanlarına gönderilen "Önemli" konulu e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

Arkadaşlar günaydın,

Son dakika gelişmesi olarak; beyanı evet olan müşterilere satış yapmıyoruz bugünden itibaren.

Dün giremediğiniz satışlar varsa, beyanı evet olan, onları hızlıca girin. Ancak bugünden itibaren karşımıza gelen müşterinin beyanı "evet" işaretli ise, tüketimlerinin 2.400'ü geçtiğinde sistemsel olarak serbest tüketici yapılacak olmaları nedeniyle ST yapmıyoruz.

Önemle bilginize.

I.4.1.3. Dağıtım Şirketleri Bünyesindeki Rekabete Duyarlı Bilgilerin GTŞ'lerin Erişimine Açılması ve Dağıtım Şirketlerinin GTŞ'lere Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması Çerçevesinde Gerçekleştirilen Rekabeti Sınırlayıcı Davranışlara İlişkin Belgeler

(228) **Belge 68:** 03.11.2016 tarihinde TOROSLAR EDAŞ çalışanı M. F. ile toroslarkacak@enerjisa.com kullanıcısı arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "RE: Ayrışma Eğitim Notları – Hatırlatma" başlıklı e-posta ekinde yer alan "ayrışma hatırlatma eğitimi kaçak.docx" isimli dosyada şu ifadeler bulunmaktadır:

"1. AYRIŞMA PROJESİ

Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği geçici 4. maddesi gereği dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri, farklı fiziksel ortam ve bilgi sistemleri alt yapısı kullanarak hizmet vermeleri gerekmektedir. Bu bağlamda, Ayrışma Projesi, EPDK'nın almış olduğu karar doğrultusunda perakende ve dağıtım şirketlerinin kullandığı bilişim sistemlerinin ve hukuksal süreçlerin ayrılması için yapılmaktadır. Bu proje sonunda da perakende firması süreçsel olarak diğer tedarikçi firmalar gibi ele alınacaktır.

İlgili madde gereği 21 Ocak 2015'ten bu yana çalışan ve hala çalışmalarını hala devam eden Ayrışma Projesi ile Dağıtım ve Perakende şirketleri için yeni birer IS_U (SAP)

sistemi kurulmuş ve veriler bu yeni sistemlere aktarılmıştır. Eski sistem, arşiv amaçlı her iki şirket tarafından görüntülenebilecek şekilde kullanılabilir.

1.1 Perakende ve Dağıtım Sistemleri:

Mevcut işleyişimizde perakende ve dağıtım şirketleri aynı SAP sistemini kullanmaktadır. Ayrışma projesi sonrasında sistemler ayrılacak ve her iki şirkette kendine ait SAP sistemini kullanmaya başlayacaktır. Örnek verecek olursak mevcut sistemde; perakende tarafında üretilen bir tahliye siparişi aynı sistem kullanıldığı için dağıtım tarafına direkt olarak gelmektedir. Sistem altyapıları farklı olmadığı için sistemin herhangi bir haberleşme kaynağına ihtiyacı bulunmamaktadır. Ancak ayrışma projesi sonrasında farklı veri tabanları ve farklı SAP sistemleri kullanılacağı için perakende firmasının yarattığı sipariş perakende firmasında kalacaktır. (Mevcut durumda olduğu gibi dışarı akan bir bilgi olmayacaktır.) İşte burada yaratılan siparişin dağıtım firmasına akması için bir haberleşme yapısına ihtiyaç duyulacaktır. Bu iki SAP sistemi de IDEX (Data Exchange Framework – Data Değişim Çerçevesi) kullanarak haberleşeceklerdir. IDEX; IDOC'lar yardımıyla iki sistemin haberleşmesini sağlayan bir SAP altyapısıdır. IDOC (Intermediate Document – Ara Belge) ise bir SAP sisteminden başka bir SAP sistemine veya başka bir bilişim sistemine veri taşımak veya almak için kullanılan elektronik mesajlara verilen isimdir. IDOC'lar ise PDOC oluşturan yapılardır. PDOC (Process Document – Süreç Dökümanı) da ilgili süreçler sonucunda oluşan alt haberleşme yapılarıdır.

- (229) **Belge 69:** 21-22.11.2015 tarihinde A. Ö., İ. A., BAŞKENT ISU Eksperi N. Ö., BAŞKENT CRM Eksper Z. C. K., H. E. S., BAŞKENT EDAŞ İş Uygulamaları Müdürü O. C ve N. Ü. arasında geçen yazışma içerisinde yer alan "Unbundling Yetkilendirme-Toplantı notu" konulu e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

21.11.2016 – A. Ö. > N. Ö., Z. C. K., H. E. S., O. C., N. Ü.:

31.12.2016 tarihinden sonra kullanıcılardaki değişiklik yetkisinin alınması gerekiyor. Bunun yapılabilmesi için her iki tarafın da ilgili aksiyonu (eleman yetiştirmek, data hatalarının sıfıra indirilmesi vs vs..) alması gerekiyor. Görüntüleme yetkisinin alınıp alınmayacağı Aralık in son haftasında tekrardan konuşularak ilerlenecek.

Görüntüleme yetkisinin hukuksal ve denetsel olarak sıkıntı oluşturup oluşturmayacağını soracağız. Hukuk-(.....), Denetim- (.....)

Perakende kullanıcısının dağıtım sistemine kayıt atıyor olması denetim açısından sıkıntı çıkarabilir. Çözüm olarak; dağıtım kullanıcısının kullanıcı tipi değiştirilerek o kullanıcı ile birden fazla giriş yapılması sağlanabilir.

Bu kullanıcı ile kayıt atılabilir. -> Bu yöntemden vazgeçildi.

Kime ne yetkisi hangi tarihe kadar verilmiş listesi paylaşılacak. -> (.....)

22.11.2016 – İ. A. > N. Ö., Z. C. K., H. E. S., O. C.:

Selamlar,

Dağıtım ve perakende kullanıcılarından karşılıklı sistemlerde yaratılan kullanıcıları, hangi rollerle yarıldıklarını ve yetkilerinin ne zamana kadar verildiği bilgisini ekte bulabilirsiniz.

Taksit kullanıcıları geçiş döneminde (.....) ile teyitleşerek yaratılmıştı; fakat yetkiler süresiz verilmişti. Bu kullanıcıları da listeye ekledim. Eğer bu kullanıcılar için de yetkiler süreli verilsin istenirse değişikliği yapabiliriz

- (230) **Belge 70:** 21.11.2016 tarihinde Çağrı Merkezi Takım Yöneticisi H. C. tarafından BAŞKENT EDAŞ Müşteri İlişkileri - Çağrı Merkezi Müdürü A. S. gönderilen “Destek Personel Tanımlama Hk.” konulu e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

21.11.2016 – H. C. > A. S.:

*“(.....) merhaba,
Senin için de uygunsa, 10 Dağıtım personeline daha Perakende eğitimi vererek yedekte tutmak istiyoruz. Geri dönüşüne istinaden aksiyon alıyor olacağım.”*

- (231) **Belge 71:** 24.11.2016 tarihinde Tepe Servis ve Yönetim A.Ş. çalışanı H. P. tarafından S. T.’ye gönderilen “Perakende çağrı merkezi hakkında” konulu e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

24.11.2016 – C. B. > S. T.:

*“(.....) Bey Merhaba
Tepe Perakende Çağrı Merkezinde mevcut personel sayısı şu an 50 kişiden 42 kişiye düşmüş olarak görünmektedir. (son işten ayrılan personeller ile birlikte) Perakende yoğunluğu işleyişi sürekli olarak müşteri memnuniyeti arttırmak adına bu sayının (Tepe perakende kadrosu olarak) tekrar 50 kişiye tamamlamak istiyoruz. Bunu yapmamızdaki amaç;*

- Dağıtımdan destek aldığımız personelin önceliği hep dağıtım olacak (destek alır iken o personelin üzerinde iş varsa perakende ye kaydıramama)*
- Örnek olarak kış aylarında 2 tarafta aynı anda yoğun olduğunda dağıtım personeli perakendeye yardımcı olamayacak ve KPI hedeflerimizde sıkıntı yaşanacak.*
- 2. Seviye kapatılacak işlemler agent bazında yapıldığında destek alınan personelin üzerindeki işlemler diğer arkadaşlara geçecek.*
- Dağıtım personeline perakendeyi düşünerek planlama (ulaşım -servis) yapamayacak.*
- Hepsinden önemlisi bu 50 kişi sürekli olarak bilgi akışı yetkinlik adı altında çekirdek kadro olacak.”*

I.4.1.4. Serbest Tüketicilerle Yapılan Sözleşmelerde Yer alan Otomatik Uzama Hükümlerine İlişkin Belgeler

- (232) **Belge 72:** 11.05.2016 tarihinde AYESAŞ Pazarlama Uzmanı C. A. tarafından ENERJİSA çalışanlarına gönderilen “YENİ TARİFE Tanımı - Toplantı Kararları” konulu e-postada şunlar yer almaktadır:

Merhaba,

Dün yaptığımız toplantı sonucunda alınan kararları aşağıda bulabilirsiniz.

Serbest tarife tanımı:

** Yeni sözleşmelerde aşağıdaki şekilde yer alacaktır.*

** **Enerjisa Serbest Tarife:** Abone grubuna ilişkin olarak ilgili mevzuat kapsamında varsa düzenlemeye*

tâbi aktif elektrik enerjisi birim fiyatı da gözetilerek Enerjisa tarafından belirlenen ve tarife dönemi süresince **aylık yüzde bir virgöl beşe kadar fiyatı arttırılabilen** tarifedir. Bu orana kadar olan artışlar her ay uygulanabileceği gibi, sözleşme dönemi içinde herhangi bir zamanında birikimli olarak da uygulanabilir.

310K standart tarife müşterisinin migration planı:

* 10K'lık pilot gruba gönderim aşağıdaki SMS metni ile haziran ayında yapılacak. 2 haftalık sürede müşteri geri dönüşleri gözlenecek ve ardından 300K müşteriye SMS/pasta gönderimi yapılacak.

* “Değerli müşterimiz, ... Tarihinden itibaren Standart Tarife uygulamasına son verilecektir. Bu tarihten itibaren tarifemiz, aktif enerji birim **fiyatında hiç bir değişiklik olmaksızın** Serbest Tarife olarak değiştirilecektir. Değişen Serbest tarife koşullarına: www.enerjisa.com/tarifeler adresinden ulaşabilirsiniz. Bilgi ve iptal için 4444372 numarayla arayabilirsiniz. »

* Bu gönderimin bütçesi (öngörülen rakam 280K TL) satış/ fiyatlandırma/ operasyon ekiplerinden karşılanacak.

Ekte sunumun güncel halini paylaşıyorum.

Saygılarımla, (.....)

- (233) **Belge 73:** 19-22.09.2016 tarihlerinde Avukat D. Ş., BAŞKENT Müşteri İlişkileri Memuru D. G., C. P. ve HUKUK.SATIS.SP@enerjisa.com arasında geçen yazışma içerisindeki “8020176738/ Resmi Kurum ST SMS bilgilendirmesi hak” konulu e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

19.09.2016 – D. G. > C. P., HUKUK.SATIS.SP@enerjisa.com:

Merhaba,

Müşteri resmi kurum. Kendilerine yazılı veya sözlü bir bildirimde bulunulmadan sabit tarife sözleşmelerinin yenilendiği ve kendileri farklı bir tedarikçiye geçtiği için de ceza bedeli yansıtıldığını belirtiyor ve bunun iptalini talep ediyorlar.

Daha önce ilgili başvuruyu, ilgili birimden aldığımız aşağıdaki bilgi çerçevesinde, kendilerine konuyla ilgili SMS gönderildiği ancak herhangi bir olumsuz donuş olmaması sebebiyle de surece uygun olarak yenilendiği ve ilgili bedelin iptal edilemeyeceği yönünde yanıtlamışız.

Aynı konuyla ilgili 09 Eylül Cuma günü sözlü olarak tekrar bizimle irtibata geçtiler, özetle özellikle resmi kurum olmaları sebebiyle, SMS yoluyla yapılan bilgilendirmeyi, kuruma yapılmış yazılı bir bilgilendirme gibi görmüyorlar, SMS atılan kişinin yetkisinin de sorgulanması gerektiğinden yeterli görmüyorlar.

(.....) hanımdan, ilgili SMS in gittiği gün/saat başarılı /başarısız bilgisini talep ediyor olacağız ancak, gelecek yanıt SMS surecimiz dahilinde olumlu olsa dahi, SMS bilgilendirmesinin yeterli olup olmayacağı konusunda nasıl yanıt verebiliriz?

22.09.2016 – D. Ş. > D. G.:

(.....) Hanım Merhaba,

Müşterinin Ekli sözleşmesini inceledik. Şöyle ki, Müşterinin abonelik tarihi 01.06.2015 olup 1 yıllık sabit tarife üzerinden sözleşme imzalanmıştır. Sözleşmenin 3.2 maddesi uyarınca, müşteriye tarife bitmeden 1 ay öncesinde yeni fiyat bildirerek, bu bildirim kapsamında onayını/ başka tarife seçmesini/ sözleşmeyi sonlandırmasını beklemekteyiz. Bu bildirimleri de, sözleşmenin 11/b maddesi uyarınca SMS ile yapma hakkımız mevcuttur.

Dolayısı ile, SMS'imiz üzerine müşterinin SMS bildiriminden sonra 30 gün sessiz kalması, 3.2 maddesi gereğince onay niteliğinde olup, sabit tarifesinin yeni fiyat üzerinden devam etmesi olağandır. Buna rağmen, sözleşmeyi sonlandırmadan portföyümüzden çıkılmış olup kendilerine fatura edilen çıkış bedeli de yine sözleşmeye uygundur (md 10.2)

Tüm bu değerlendirmeler ışığında;

-Müşteriye yapılan SMS bilgilendirmesi doğru ve yeterlidir.

-Gerçekten tarifesi bitmeden 1 ay önce -zamanında- SMS bildiri yapılmış ve müşteri de 30 gün sessiz kalmışsa yani bu süreç içinde herhangi bir kanaldan itirazı mevcut değilse, ancak buna rağmen portföyden çıkmışsa, kesilen çıkış bedeli de doğru ve mümkündür.

- (234) **Belge 74:** AYEDAŞ Dağıtım Direktörü İ. Y.'nin bilgisayarında bulunan "İLT: Serbest Tüketicilere Bırakılacak Broşürler Hk." adlı html uzantılı dosyada T. K. tarafından A. K., C. H. G., B. Ç., A. A., A. Ö., C. G., D. A., E. V., F. G., G. Ç., İ. U., K. Ö., M. T., M., T., Ö. Y., T. D., T. G.'na gönderilen e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

Merhaba;

08.12.2016 itibariyle operasyonlara gönderilen broşürlerin sahada dağıtımına başlayabilirsiniz.

Broşür bırakılması gereken müşterilerde ZN – İhbar siparişi başarılı(OK) veya başarısız(BŞSZ) olarak kapatıldıktan sonra aşağıdaki ekran görüntüsünde yer alan mesaj gösterilecektir.

Bu mesajın çıkması ve siparişin başarılı(OK) kapatılması halinde broşürlerin yer aldığı zarflar, yazıcıdan alınan çıktının bırakıldığı yere veya müşteriye bırakılmalıdır. (Broşür bulunmayan bölgelerde de bazı ZN siparişlerinde bu uyarı çıkacaktır, eğer broşür dağıtımı yapılmayan operasyondaysanız bu uyarıyı dikkate almayınız.)

Mesaj çıkmayan siparişlerde, müşterilere kesinlikle broşür bırakılmamalıdır.

Sadece aşağıda belirtilen ve broşür gönderilen bölgelerde dağıtım yapılacaktır.

AYEDAŞ tüm operasyonlar

Broşür adetleri ve gönderilen adresler aşağıdadır.

BÖLGE	ADRES	Koli Adet	AÇIK ADRES
Ayesaş	KARTAL O.M.	10	Marmara bölgesi sorumlusu (.....) Adres: Cevizli mah. Zuhul cad.no:2 maltepe /İstanbul / Tel: (.....) ((.....)@ayedas.com.tr)
Ayesaş	ERENKÖY O.M.	10	Boğaz bölgesi sorumlusu (.....) Adres: Söğütlüçeşme cad. söğütlüçeşme sok no:2 kadıköy istanbul /Tel:(.....) ((.....)@ayedas.com.tr)
Ayesaş	VANİKÖY O.M.	10	Çamlıca bölgesi sorumlusu (.....) Adres: : Aşağı Dudullu Mah. Şahinler Cad. No:24 Ümraniye/İstanbul /Tel:(.....) ((.....)@ayedas.com.tr)
Ayesaş	KURTKÖY O.M.	10	Karadeniz bölgesi sorumlusu (.....) Adres: Veysel Karani Mahallesi Zaloğlu Rüstem Cad Çolakoğlu sok NO:2 SANCAKTEPE/ İST / Tel:(.....)

((.....)@ayedas.com.tr)

Not: Her kolide 1000 adet zarflanmış broşür bulunmaktadır.

İyi Çalışmalar,

27.10.2016 – C. Y. > AYEDAS ACMA KESME; BASKENT KESME ACMA; TOROSLAR ACMA KESME

Merhaba,

Borcu olan Tip3(Serbest Tüketici-ENERJISA Müşterisi) müşterilerine ZN(Borçtan dolayı İhbar) siparişi çıktısının yanında bırakılacak bildirimler hazırlanarak operasyon merkezlerine kargolanmaya başlanmıştır. Şuan için bu bildirimler kullanılmayacaktır. Gelen bildirimleri daha sonra kullanmak üzere uygun bir yerde depolayabilirsiniz.

Kullanılmaya başlanacağı zamanı ayrıca sizinle paylaşacağım.

Bilgilerinize.

İyi Çalışmalar,

- (235) Söz konusu e-postanın ekinde yer alan "image001.jpg" adlı fotoğrafta "ENERJISA PERAKENDE SATIŞ İHBAR BROSÜRÜNÜ BIRAKINIZ" ibaresinin bulunduğu tespit edilmiştir.
- (236) **Belge 75:** ENERJISA müşterisi S. Ü., KURUMSAL SATIS ve SERBEST TÜKETİCİ ONAY RET, AYESAŞ Özel Müşteriler Satış Bölgeler Müdürü G. S. S., ENERJISA çalışanı E. E., AYESAŞ Telesatış Yetkilisi A. K. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "Fwd: ABONELİK SÖZLEŞME İPTAL VE ÇIKIŞ İŞLEMLERİ İTİRAZ İHBARNAMESİ" başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

27.05.2016 – S. Ü. > KURUMSAL SATIS ve SERBEST TÜKETİCİ ONAY RET

"Merhabalar;

Kurumunuzda bulunan ve (.....) tesisat numaralı aboneliğimize iki yıl önceki sözleşmemize ait indirimli abonelik sözleşmesinin 25/01/2015 tarihli ve 29246 sayılı resmi gazete ' de belirlenen madde 13 ve madde 22 ye ek 1 ve 2 maddelerinde de belirlenen kapsam dahilinde başka tedarikçi ile anlaşmamıza istinaden, sizden çıkış talebimize karşın bildirilmiş ve bu durumda cezai şart ile tenkit edilip aboneliğimiz ile ilgili yaşanmış sorunlardan dolayı kurumunuza karşı bugün itibari ilede geçerli olmak koşuluyla itiraz ihbarname dilekçemiz ve resmi gazete örneği ve mevcut abonelik faturamız ekte mevcut olarak yer almaktadır.

Bu durumdan dolayı bildirmiş olduğunuz ihtarname ve buna bağlı hiç bir cezai şart ve ihtarı kabul etmiyoruz. Bundan dolayı olası şahsıma veya işletmeme ait aboneliğimin uğrayacağı zararlardan firmanız sorumlu olup bundan kaynaklanan tazminat ve yasal haklarımızın saklı tutulacağı 27/05/2016 tarihi itibari ile de mail olarak size iletileceğini ve bu tarih ile hiçbir sorumluluk kabul edilemeyeceği bildirir, bilgilerinize arz ederiz.

Saygılarımızla, (.....)"

28.05.2016 – G. S. S. > E. E.

"(.....) merhaba,

Gerekli kontrolleri yapmanızı ve müşteriyi bilgilendirmenizi rica ederim.

Teşekkürler."

30.05.2016 – E. E. > A. K.

“(.....) merhaba,
Müşteriye 07.03.2016 tarihinde sms gönderilmiş(.....) olup müşteriye ulaştırılmıştır.
Bu süreç içerisinde müşterinin tarafımıza olumsuz bir dönüşü olmamıştır. Rtn
müşterisi (.....) Görüşmüş en son müşteriye geri dönüş yapabilir misiniz?
Teşekkürler. (.....).

- (237) **Belge 76:** 31.10.2016 tarihinde Satış Destek Takım Yöneticisi Ö. V. ve ENERJİSA TOPTAN SATIŞ Satış Takım Yöneticisi T. K. arasında geçen yazışma içinde yer alan “YNT: Otomatik Uzatmalar hk.” başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

28.09.2016 – U. Y. > C. K., O. E.

(.....) Bey & (.....) Bey Merhaba,
Bugün için Mayıs, Haziran , Temmuz , Ağustos aylarında TIP1B olan ve satış yapılmayan müşterilerin çalışmasını birlikte çalışarak bana yollayabilir misiniz?
Teşekkürler,

29.09.2016 – O. E. > U. Y.

Merhaba (.....) bey,
Ocak ayından bugüne kaçan fırsatlar ile ilgili yaptığımız çalışmayı ekte görebilirsiniz.
MHM ler tarafından, büyük müşterileri için on bir kontrol yapılmasında fayda var.
Sözleşme işlemleri ve başvuru yönetimi olarak ikiye ayırdık.
Saygılarımla

31.10.2016- T. K. > Ö. V.

(.....) merhaba,
Bir konuyu seninle paylaşmak isterim.
Ocak müşterileri için biliyorsun otomatik uzatma yaptıklarımız var.
Yeni imzalattığımız sözleşmelerde Sözleşmenin feshi maddesinde ‘Otomatik uzatma’ ibaresi yer **almamaktadır**.
Geçen sene imzalattığımız sözleşmelerde bu madde vardı, ancak yine de gözden kaçan olmaması adına hatırlatmak isterim.
Bilginize,

31.10.2016- Ö. V. > T. K.

(.....) merhaba,
Yeni sözleşmelerde otomatik uzatma maddesi kaldırılmıştı, satış ın ve hukuk un kararı ile. Bu nedenle sizlerin yeni imzalattığınız sözleşmeleri bir sonraki yenileme döneminde otomatik uzatma yapamayacağınızı bilerek sözleşmeyi imzalattığınız olmasını gerekiyor.

31.10.2016- T. K. > Ö. V.

Bunu biliyoruz (.....),
Ancak bu sene yapılan otomatik uzatmalar için, geçen seneki sözleşmelerimizi kontrol etmenize gerek var mıdır?
Tşk.

31.10.2016- Ö. V. > T. F.

Size ilettiğimiz yenileme dosyalarında bu bilgiyi işliyoruz zaten oradan kontrol edebilirsiniz. Otomatik uzatma maddesi yoksa yeni sözleşme yapılmalı.

Bundan önceki birkaç ay otomatik uzatma kaldırıldığı için eklememiştik ancak bu ay itibari ile tekrar görebilirsiniz.

- (238) **Belge 77:** 07.09.2015 tarihinde BAŞKENT CRM Eksperi Z. C. K. ile Ö. V. arasında geçen yazışma içinde yer alan "RE: Otomatik uzatmalar hk." başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

27.08.2015- Ö. V. > Z. K.

(.....) merhaba,

Otomatik uzatma yapılan sözleşmeler sistemde hiçbir şekilde iz bırakmıyor, fakat kontrol gerektiren durumlarda hangi sözleşmenin otomatik uzatma olduğunu bilemiyoruz. İlerleyen dönemde müşteri ile bizim aramızda hukuki açıdan sorun çıkarmaması adına sistemde iz bırakır hale getirmemiz gerekiyor. Nasıl ilerleyebiliriz Teşekkürler, iyi çalışmalar

(.....)

27.08.2015- Z. C. K. > Ö. V.

Selam (.....),

Otomatik uzatma olmadığına dair açıklama yazmıştım ki süreç olarak uygun bir konu da değil, sözleşmesi olmadan fatura çıkarma demek oluyor. Ekte son yazışmalarımız var geçen ay. Farklı bir konu mu? Belirli periyotlarda otomatik uzatmayı konuşuyoruz da, bu şekilde bir süreç yok tasarlanmış. Hukuki açıdan açıklanabilir olması isteniyorsa sistemde fırsat / teklif ile uzatma yapılması gerekiyor. İyi çalışmalar.

27.08.2015- Ö. V. > Z. C. K.

Sistemde bu şekilde işlem yapıyoruz zaten ancak bu şekilde işlem yapılmış olması sistemde hiçbir yerde bu sözleşmenin otomatik uzatma olduğunu göstermiyor. Biz, sözleşmenin sistemde "otomatik uzatma" statüsünde iz bırakmasını talep ediyoruz.

Bu şekilde bir süreç tasarlanmadığını daha önce konuşmuştuk evet ancak tasarlanmasını talep etmekteyiz. Sw tetiklenme aşamasında otomatik uzatmadır şekilde tik atılabilecek bir alan yaratmamız gerekebilir.

Teşekkürler, iyi çalışmalar

(.....)

27.08.2015- Z. C. K. > Ö. V.

Selam,

Otomatik uzatma ile kastettiğin nedir? Yani hangi durumda bunu işaretlemek istiyorsunuz? Diğer uzatmalardan ayıran özelliği nedir?

Bunlara göre bir düşünelim o zaman.

İyi çalışmalar.

27.08.2015- Ö. V. > Z. C. K.

Sözleşme üzerinde hiçbir değişiklik yapılmamış ise biz bunu otomatik uzama olarak tabir ediyor ve müşteriden imzalı hiçbir belge almıyoruz ancak sözleşmenin fiyatı değişmiş ise sözleşme uzatma ve fiyat revizyonu olarak geçiyor. Ancak sitemde her iki durum için yapılan işlemde de sözleşme uzatma ve fiyat revizyonu olarak statü çıkıyor. Otomatik uzatmaların belirlenmesi adına bir yere iz koymalıyız.

Nedenini de şöyle açıklayayım sözleşmelerde otomatik uzatma maddesi varsa 5 yıl gibi bir süre belirlenmiş o nedenle bu sözleşmelerin uyarı vererek satışıyı uyarması ve yeni sözleşme almaya teşvik etmesi gerekiyor.

Teşekkürler, iyi çalışmalar

(.....)

07.09.2015- Z. C. K. > Ö. V.

Merhaba,

Unbundling kapsamında, satış süreçlerinde, işlem tiplerini ayrıştırıyoruz aşağıdaki şekilde;

- 1.Yeni sözleşme
- 2.Uzatma
- 3.Fiyat Değişikliği
- 4.Uzatma ve Fiyat Değişikliği
- 5.Ekleme
- 6.Çıkış

Bunlardan, "2. Uzatma" olan sizin kastettiğiniz, fiyat değişikliği olmayan sadece uzatım yapılan case. Bu yeterli midir sizce? Farklı bir kontrol vb olmalı mı?

Bir de ek not, yönetmeliği bulamadım ancak 5-6 ay önceki bir yönetmelik değişikliğinde, 1 yıldan uzun süreli sözleşme yapılamaz gibi bir madde vardı. Bulamadığım için onu gönderemedim.

İyi çalışmalar.

- (239) **Belge 78:** 03.11.2016 tarihinde Ö. V. ile Satış Destek Müdürü Y. G. arasında geçen yazışma içinde yer alan "YNT: Yeni Sistem Hk." başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

01.11.2016- S. E. > S. Ö.

(.....) Bey,

Ocak ayında sinan ve benim 70 müşteri yenilememiz var. İçinde otomatik yenileme yaptıklarımız, protokolle fiyat değişimi yaptığımız yada yeni sözleşme alacaklarımız var. Yeni sistemde tüm teklifler yeni satış belgesi olarak oluşturulmuş durumda, sözleşme uzatma ve fiyat revizyonu belgesi açılmamış. Yoğun bir dönem olduğu için yeni sistemden fiyat revizyonu protokolünü biz yaratamadık.

Bu süreçte aralık ve ocak satışlarının sözleşmelerini ve ek protokollerini manuel hazırlarsak hem yanlış yapmamış olur hemde çok hızlı hareket ederiz.

Yeni sistemden sözleşme çıktısı olarak satış yapılmasını 1 Şubat'dan itibaren hayata geçirirsek, bizlere büyük iyilik yapmış olursunuz.

Aralık ve Ocak ayını manuel sözleşmelerle tamamlanması konusunu onayınıza sunarım.

Saygılar,

(...)

03.11.2016- Y. G. > Ö. V.

Bunu konuşmuşmuyduk?..

Sorun olmaz değil mi? Görüşün nedir?

Tşk,

YG

03.11.2016- Ö. V. > Y. G.

Yok olmaz (.....) hn, ben (.....) ile konuştum. Sistem çıktısı değil normal eski sistem sözleşme imzalatacaklar. Ama sürece alışmaları için zorluyorum ben Maile dönmeniz gerekiyorsa bu ay ok ama ocak itibari ile kabul edemeyiz diyebilirsiniz, isterseniz hiç dönmeyebilirsiniz de ben konuştum çünkü.

- (240) **Belge 79:** BAŞKENT Müşteri İlişkileri Yetkilisi P. B., Bireysel Satış Saha Yöneticisi A. A. ve D2D Satış Takım Lideri F. Y. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan "2.Seviye D2D ST Hk (.....)" başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

29.11.2016 – P. B. > A. A.

Merhaba (.....) Bey,
Müşteri talebi ile ilgili olarak desteğinizi bekliyoruz.
Teşekkürler.
İyi çalışmalar.

Hizmet Bileti Notu

25.11.2016 14:08:25 NERBASİ

(.....)

14.10.2016 tarihli serbest tarife başlangıcı mevcut . 25.11.2016 tarihinde d2d ekipleri müşteri tarafına ulaşarak sözleşmenin biteceğine dair bilgi paylaşılmıştır. yeni başlayan ve taahhütsüz bir sözleşmenin nasıl sona ereceğine dair bilgi talep edilmektedir. ne yapıldığı konusunda müşteri kafasını karıştığını sürekli birilerinin tarafına ulaşmasından rahatsız olduğunu belirtti.

(.....)

29.11.2016 – F. Y. > A. A., P. B.

Merhaba,

Bilgilendirme sistemdeki duruma göre yapılmış. Aşağıdaki ekran görüntüsünden de görüleceği üzere; Şuan sistemimizde bu müşterimizin işlemi aktif durumda görünmektedir ve içine girilip işlem yapılabilmektedir.

Müşteri ziyareti yapan Agent, Sisteme baktığında işlem yapılmamış olarak gördüğünden bu işlemi almak istemiş. Bu da normal bir durum.

Ben (.....) Bey ile görüşüm kendisine gerekli tüm bilgilendirmeleri yaptım. Müşterimizin şuan herhangi bir sorunu bulunmamaktadır ve memnuniyeti sağlanmıştır.

@ (.....) Merhaba

Sistemden sizde bu müşterimizin içine girilerek işlem alınabildiğini göremiyor musunuz?

Bu tarz işlemleri sahaya indirmeden önce kontrol edebileceğiniz ekranınız var mıdır?

Bilgilerinizi rica edeirm

Teşekkürler İyi çalışmalar

30.11.2016 – P. B. > F. Y.

Merhaba (.....),

Sistemde müşterinin sözleşmesi 14.10.2016 bitmiş ve 01.01.2017 de yenileceğine dair bilgi çıkıyor. Ancak SAP CRM de hala ST olarak bilgiler mevcut. (Normalde sözleşme biter bitmez tüketimler uygunsa otomatik yenileme yapılıyor.)Belirsizlik olduğunda kayıtları kendimiz yorumlamak yerine maille sonuçlandırıyoruz. Gördüğümüz kayıtları zaten göndermeden 2.Seviye ekibi olarak sonuçlandırıyoruz. Bilgine. İyi çalışmalar

I.4.1.5. Sayaç Okumaya İlişkin Belgeler

- (241) **Belge 80:** Müşteri Operasyonları Bölge Müdürü M. K.'nın bilgisayarından elde edilen "Re: KUYUMCU KARTAL-ZORLU ELEKTRİK" başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

12.10.2016 – A. S. (A101 Mgm Asistanı) > A. T. (A101 Çalışanı), F. K. (A101 Çalışanı)

Merhaba (.....) Bey,
(.....) Kartal mağazamızın sözleşme numarası (.....); tesisat numarası (.....). Mağaza Zorlu elektriktedir; fakat uzun zamandır elektrik faturası gelmemektedir. Her ay gerekli itirazlar yapılmıştır fakat firma herhangi bir cevap vermemiştir. Konu ile ilgili yardımlarınızı rica ederiz.

Bilgilerinize
Saygılarımla.
Mgm Asistanı

(.....)

12.10.2016 – F. K. > S. K. (Zorlu Enerji Grubu; Uzman)

Merhaba (.....) Hanım,
Aşağıdaki sayaç uzun zamandır okunmamaktadır.
Konu hakkında yardımlarınızı rica ederiz.
İyi çalışmalar

01.11.2016 – A. T. > S. K.

Merhaba
Taminin tenzili ne dir?
Mağaza özel dağıtımda olduğu halde fatura gelmiyor
Size maille bildirdim ama net cvp gelmedi
Acil bilgi rica ederiz
Kolay gelsin

iPhone'umdan gönderildi

20 Eki 2016 tarihinde 10:01 saatinde, "(.....)" <(.....)@zorlu.com> şunları yazdı:

Merhaba

Dağıtım bölgesi tarafından tahmin tenzili olarak yanıt geldi. Şuanda enerjisi nın kendi portallarında çalışma olduğu için detaylarını incelyemiyorum.

Pazartesi günü inceleme yaparak daha detaylı bilgi sağlayacağım.

Diğer okunmayan sayaçlarla alakalı bilgi şu şekildedir;

<u>Tesisat</u>	<u>Durum</u>
(.....)	<u>tahmin tenzili</u>
(.....)	<u>kesik</u>
(.....)	<u>kesik</u>
(.....)	<u>endeks ilerlemesi</u> <u>yok</u>
(.....)	<u>tahmin tenzili</u>
(.....)	<u>endeks ilerlemesi</u> <u>yok</u>
(.....)	<u>okunamadı</u>

16.11.2016 – A. T. > S. K.

Merhaba

Konu hakkında bölge cvp soruyor
Konu hakkında bilgi rica ediyoruz
Kolay gelsin

iPhone'umdan gönderildi

1 Kas 2016 tarihinde 15:09 saatinde, "(.....)" <(.....)@zorlu.com> şunları yazdı:

(.....) bey merhaba

Dağıtım bölgesinden detaylı olarak bilgisini beklemekteyim.

Sayaç okumalarını enerjisa portalından baktığımızda ilerde olduğunu göremiyoruz.

Gelen bilgiye göre sizinle paylaşıyor olacağım.

Saygılarımla/Best Regards,

23.11.2016 – S. K. > A. T., F. K.

Hizmet talep numarası (.....)

Müşteri adı (.....)

Abone numarası

Muhatap numarası (.....)

İl İstanbul

İlçe ÜMRANİYE

Telefon (.....)

Mail adresi (.....)

Açıklama

Talep Açıklaması

23.11.2016 09:01:42 SKARAKAYA

(.....) tesisat okunmuyor dağıtımda kesik görünüyör
sayaç arızası
olabilir dağıtımdan cevap bekleniyor

30.11.2016 – A. T. > S. K., F. K.

(.....) hn

Herhabgi bir sonuç geldimi?

Kolay gelsin

30.11.2016 – S. K. > A. T., F. K.

(.....) bey merhaba

Tesisatla alakalı bizim portföyde olmadığı döneme ait kaçak faturası olduğunu söylüyorlar. Müşteri hizmetlerine giderek bilgi almanız gerekiyor.

Dönemlerini öğrendikten sonra bana da iletirseniz bende kontrollerini sağlayayım.

23.12.2016 – A. S. > B. Ç.

Merhaba (.....) Bey,

(.....) sözleşme numaralı, (.....) tesisat numaralı, (.....) adresinde bulunan (.....) Kartal mağazamıza (.....) Ocak 2016' dan beri elektrik faturası gelmemektedir. Her ay bunun ile ilgili elektrik özel görevli aracılığı ile firmaya itiraz edilmiş olup herhangi bir somut cevap alınamamıştır. En son aşağıdaki yazışmalar yapılmış olup, (.....) tarafından gelen mailde; mağazanın (.....) olmadığı döneme ait kaçak elektrik

faturasının olduğunu iletmiştir; Elektrik kurumundan yapılan araştırmaya göre böyle bir faturanın olmadığı söylenmiştir.

Sonuç itibari ile (.....) listesinde mağaza için elektrik faturası dökümü yoktur. Konu ile ilgili yardımlarınızı rica ederiz.

Bilgilerinize

Saygılarımla.

(.....)

(.....)

25.12.2016 – B. Ç. ((.....) Çalışanı) > A. S. (Enerjisa Çalışanı)

Merhaba

Aşağıdaki konuda sizlerden destek alabilir miyiz? Birde merak ettiğim konu eğer kaçak cezası varsa (muhtemelen zati sayaçtandır) sayacın okunmadan beklenmesinin mantığı nedir? Eğer say seri numarası tutmuyorsa dağıtım şirketinin bu konuda bir işlem yapması gerekir diye düşünüyorum. Neredeyse bir sene olmuş ve ilgili sayaç hakkında kimse bir şey yapamamış.

(.....)'nun operasyonunun dediği gibi "Biz (.....), bizim kudretimizin yetmediği neyi siz yapabilirsiniz ki?" gibi çok karmaşık bir durum olmadığını düşünüyorum. Henüz bir kudretim yok ama konuşarak bunun çözülebileceğini düşünüyorum.

Dönüşünüz rica olunur.

Saygılarımla

28.12.2016 – E. T. (AYEDAŞ Serbest Tüketiciler Takım Yöneticisi) > B. Ç.

Merhaba,

İlgili tesisatın 2016/01 – 2016/ 11 dönemleri arası EPIAŞ yüklemeleri GDDK ile düzeltilecektir.

Bu dönemlerde alınmayan sistem kullanım bedelleri Aralık 2016 sistem kullanım faturanıza yansıtılacaktır.

Sayaç her ay düzenli okunmuş ve sistemde enerjisi kesik olduğundan yüklemeleri yapılamamıştır.

Abone borcunu zamanında ödediğinden açma işlemi yapılmış ve bundan sonraki tüketimleri de EPIAŞ sistemine yüklenecektir.

İyi çalışmalar dileriz.

Tesisat	ID	İlgili Dönem	Son Versiyon			SKF (KDV Hariç)
			T1	T2	T3	
(.....)	(.....)	Ocak	3810,041	1937,945	947,343	812,38 ₺
(.....)	(.....)	Şubat	2369,713	1274,757	420,673	493,24 ₺
(.....)	(.....)	Mart	2181,516	1066,05	489,914	453,49 ₺
(.....)	(.....)	Nisan	1784,949	864,71	581,774	371,89 ₺
(.....)	(.....)	Mayıs	1861,842	910,731	620,846	390,71 ₺
(.....)	(.....)	Haziran	2161,106	1159,518	735,023	466,96 ₺
(.....)	(.....)	Temmuz	2394,951	1245,056	862,177	511,32 ₺
(.....)	(.....)	Ağus	2764,53	1506,379	1006,79	599,29 ₺
(.....)	(.....)	Eylül	1998,931	1087,619	793,523	440,59 ₺
(.....)	(.....)	Ekim	1213,222	627,626	474,497	262,91 ₺
(.....)	(.....)	Kasım	1.914,27	849,09	691,525	392,31 ₺
					TOPLAM	5.195,09 ₺

29.12.2016 – E. T. > B. Ç.

(.....) Bey Merhaba
Hızlı dönüşünüz için teşekkür ederim. İşi bilenler ile çalışmak sayenizde keyif veriyor.
Selamlar

I.4.1.6. Müşterilerin K1-K2 Portföyleri Arasında ENERJİSA Lehine Olacak Şekilde Kaydırılmasına İlişkin Belgeler

- (242) **Belge 81:** 24.12.2016 tarihinde Enerji Yönetimi Direktörü G. C. ile Marmara Satış Bölge Müdürü Ü. D., Satış Bölgeler Müdürü Ç. Y., Y. G., Hukuk Başmüşaviri O. B. A. arasında geçen yazışma içinde yer alan "FW: Yüksek Fiyatlar için Aksiyon" başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

23.12.2016- B. D. > H. Ç., G. C., H. O., O. B. A., S. Ö., N. D., M. A. Ü., B. B. C., Ü. D., M. Ç.

Merhaba,

Bugünkü toplantıda konuşulan konular ve alınan kararlar aşağıdaki gibidir;
Sözleşmesi uygun olan large ve mid müşterilerle 5 Ocak'a Şubat 2017 başlangıçlı olarak regüle tarifeye geçiş için konuşulacak, Ocak'ın 20'sine kadar durum izlenip gaz kısıntısı hissiyatı az ise konuşulan regüle geçişi iptal edilecektir.

Deklarasyon geçişleri Mart 2017 başlangıçlı olacak şekilde ötelenecektir.

Sell-back talepleri Ocak-Şubat 2017 ayları için durdurulacaktır.

PTF1 mevcut müşteriler: Durumu takip etmeyen müşteriler için düzenli bilgilendirme yapılmalı ve mevcut durum açıklanmalı.

PTF1 potansiyel müşteriler: Güncel piyasa durumuna göre yeni PTF tahmin seti paylaşılıp PTF1 satışlarına devam edilecektir. Mevcut PTF1 müşterilerinde yaşanan durumlar potansiyel müşterilere daha detaylı olarak açıklanarak satış yapılması kararlaştırılmıştır.

Saygılar,

(.....) 24.12.2016- G. C. > Ü. D., Ç. Y., Y. G., O. B. A.

Günaydınlar.

Kapsam dahilinde görüşülecek müşteriler için çok hızlı ziyaret planlaması yapalım ltf.

Hem konuya yönelik protokol, hem de 1 Mart için yeniden kayıt için IA02 formlarını almamız gerekli.

@(.....) merhaba.

Konuya yönelik protokol taslağı konusunda destek rica ederiz.

Protokolda Şubat 2017 dönemi için regüle tarifeden elektrik alımı, ancak mevzuatta belirlenen kayıt girişi/çıkışı geri çekme son süresi öncesi Enerjisa'nın vereceği karar ile protokolün uygulanmayarak mevcut sözleşme kapsamında tedariğin devamı konusunun belirtilmesi önemli.

Tşkkr. İyi haftasonları.

GC

- (243) Yukarıda belirtilen e-posta ile bağlantılı olarak, 23.12.2017 tarihinde AYESAŞ Enerji Maliyeti ve Tarife Yönetimi Müdürü B. D.'nin, AYESAŞ Satış Bölgeler Grup Müdürü C. T., TOROSLAR Satış Bölgeler Müdürü S. Ö., BAŞKENT Satış Bölgeler Müdürü Ç. Y., Ü. D., AYESAŞ Özel Müşteriler Satış Bölgeler Müdürü G. S. S.'ye göndermiş olduğu "PTF-1 Müşterileri Hatırlatma & Bilgilendirme" başlıklı e-postada şunlar yer almaktadır:

"Merhaba,

Özellikle Aralık ayı gün öncesi fiyatlarında yaşanan sıkıntılar sebebiyle; hem satış öncesi, hem de fiyat hareketlerinin yukarı doğru olduğu dönemlerde satış sonrası PTF-1 ürünü satılacak/satılmış olan müşterilerimize bilgilendirme ve hatırlatma yapılması ile ilgili aşağıdaki kararları hatırlatmak isteriz.
İyi çalışmalar,

- (244) **Belge 82:** 24.10.2017 tarihinde Satış Saha Müdürü U. B. K. ile Marmara Satış Bölge Müdürü S. S. arasında geçen yazışma içinde yer alan ve ekinde “Regüleye geçiş_Kurumsal Satış_ 2. liste.xlsx”, “130717 Ek Protokol - Geçiş Dönemi_revizyon.docx”, “130717 Ek Protokol - Geçiş Dönemi_YekdemsizTarife_revizyon.docx”, “Teminat İbraz Yazısı.docx”, “Tedarikçi formu.xlsx”, “Manuel Abonelik.docx” ve “Ürün Süreci_MixMatch Ürün Süreci.pdf” isimli dosyaların yer aldığı “FW: Satış Bilgilendirme // Regüleye Geçirilecek Sanayi Müşterileri Yeni Liste Hk.” başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

24.10.2017- U. K. > S. S. ⁵²

Merhaba,

Regüleye geçirilmesi planlanan 2. Parti kurumsal müşteri listesini ekte bulabilirsiniz. Daha önce yapılan regüleye geçirme işlemlerinin aynısı 37 müşteri için de yapılacaktır.

- Ekte bulunan 37 müşterinin abone fayda hesaplamasını “Regüleye geçiş Kurumsal Satış 2. Liste”de bulabilirsiniz. (Abone Fayda sayfası)

Listede sarı ile işaretlenmiş costun hesaplaması ayrıca yapılacaktır. Hesaplama yapıldığında bilgi verilecektir.

- Müşterilerin PMUM çıkış talepleri bugün içerisinde Satış Destek Ekibi tarafından yapılacaktır. Anlaşmaya varılan ve çıkışının yapılmasını istemediğiniz müşteriler için Satış Destek Ekibine haber vermenizi rica ederiz. Pasife alınma işlemleri 19 Eylül’e kadar yapılacaktır.
- Ziyaret öncesinde, CRM üzerinden alınan MHM kapak çıktılarının alınabilmesi için geliştirmeler devam etmektedir. Henüz geliştirmeler tamamlanmadığı için MHM çıktılarının(Müşteri çıktıları) da alınması gerekmektedir.
- Listede DFİF ile ödeyen müşteriler de yer almaktadır. Geçiş kabul eden müşterilerin bilgisi Satış Destek Ekibi tarafından Alacak Yönetimi’ne iletilecektir.
- Ekte P1-P2-Y2 paketleri için imzalatılması gereken Ek protokolleri bulabilirsiniz. (Y2 paketi için “Yekdemsiz Tarife” protokolü imzalatılmalıdır)
- Her bir müşteri için perakende portföyünde alınmış olan güvence bedeli, regüle portföyde alınması gereken güvence bedelinden az ise müşteriden ek teminat istenecektir. Perakende portföyünde alınmış olan teminat bedeli regülede alınması gerekenden fazla ise herhangi bir aksiyon alınmayacaktır.
- Regüleye geçmeyi kabul eden müşterilerin işlemleri “manuel abonelik” şeklinde Satış Destek Ekibi tarafından yapılacaktır.
- Müşteriye Ek protokol ile birlikte PSS (Perakende Satış Sözleşmesi) imzalatılacaktır.
- Manuel abonelikte dikkat edilmesi gereken noktaları ekteki “Manuel Abonelik” dosyasında bulabilirsiniz.

⁵² Söz konusu e-posta 05.09.2017 tarihinde ENERJISA Satış Planlama ve Kanal Geliştirme Müdürlüğü’nden sales_ms@enerjisa.com ve TMS@enerjisa.com adreslerine, bilgi kısmına E. E.; A. S., G. S. S., S. Ö., Ç. Y., V. A., S. S., Ü. D., İ. C. A., Y. G., Ö. V., B. D., M. Ç., M. M., SALESSUPPORT@enerjisa.com; SALESSUPPORT_L@enerjisa.com; E. Ç., N. K.’ya iletilmiştir.

- Müşterilerimize imzalatılacak Teminat yazısı ekte yer almaktadır.
- IA-02 formunu tarih alanı boş olacak şekilde imzalatılmalıdır.
- Müşterilere sistemsal ödeme yapabilmesi için müşteri ziyaretinde belirtilen evraklara ek olarak Tedarikçi Formu'nun da imzalatılması gerekmektedir.
- Müşteri taahhüt ettiği dönemden önce başka bir tedarikçiye geçiş yapması durumunda müşteriye sözleşmedeki ceza prosedürü uygulanacaktır. Bu konuda müşteriye bilgi verilmelidir.
- Perakende Satış Sözleşmesi kapsamında oluşan damga vergisi ise Müşteri tarafından ödenir; ancak Müşteri'nin ödediği bedel, ilk fark faturasına eklenir ve Enerjisa tarafından müşteriye geri ödenir.

(245) Yukarıdaki e-postada yer alan "130717 Ek Protokol - Geçiş Dönemi_revizyon.docx" başlıklı dosya şu şekildedir:

"ELEKTRİK ENERJİSİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNE EK PROTOKOL

1. Konu

Bu Ek Protokol yukarıda belirtilen tarihte ve taraflar arasında [Tarih] tarihli Elektrik Enerjisi Satış Sözleşmesi'ne ("Sözleşme") ek olarak, enerji tedariki/kapasite tahsisli yükümlülüğünün askıya alınması ve bu sürecin usul ve esaslarını belirlemek üzere imzalanmıştır. Ek Protokol ile değiştirilen hükümler hariç Sözleşme'nin diğer hükümleri geçerliliğini aynen korumaktadır.

2. Tedarik Yükümlülüğünün Askıya Alınması

2.1. Taraflar, karşılıklı mutabakat ile 01.08.2017 tarihinden itibaren, Sözleşme'nin olağan sona erme süresini aşmamak kaydıyla, belirsiz süreli olarak aşağıda belirtilen kullanım yeri için enerji tedariki ile buna bağlı olarak tüketim bedeli ödeme yükümlülüklerinin askıya alınmasına karar vermiştir. Bu tarihten itibaren ilgili kullanım yeri için Müşteri'ye ikili anlaşma kapsamında enerji tedarikine son verilecek, Müşteri, Sözleşme kapsamındaki bu kullanım yerinin enerji tedarikini ilgili görevli tedarik şirketinden temin edecektir. Bu kullanım yeri dışındaki –varsa- kullanım yerleri için Sözleşme aynen uygulanmaya devam edecektir.

Tedarike ara verilen kullanım yeri: Tesisat/tekil kod

2.2. Müşteri tarafından Enerjisa'ya, tedarik yükümlülüğünün askıda kaldığı süre ("Geçiş Dönemi") içinde, herhangi bir zamanda bildirim yapmak suretiyle ilgili kullanım yerini tekrar Enerjisa'nın serbest tüketici portföyüne alma ve tedarike devam etme konusunda hak ve yetki tanınmıştır. Enerjisa, ikili anlaşma kapsamında elektrik tedarikine devam edilebilmesi için portföy kayıt işlemlerini mevzuatta belirtilen sürelerle uygun olarak yapacak ve Müşteri'ye tedarike başlanacak tarihi bildirecektir. Müşteri'nin kullanım yerinin tekrar Enerjisa'nın serbest tüketici portföyüne girmesinden sonra bu kullanım yeri için Sözleşme'ye kaldığı yerden devam edilecek olup, askıya alınan süre Sözleşme süresine eklenmeyecektir.

2.3. Sözleşme'nin olağan süresinin sonuna kadar, Enerjisa tarafından ilgili kullanım yerinin tekrar serbest tüketici portföyüne alınmaması durumunda (yani Geçiş Dönemi'nin Sözleşme'nin süresinin sonuna kadar devam etmesi durumunda), Sözleşme, bu kullanım yeri için olağan süresi sonunda kendiliğinden sona ermiş sayılacaktır. Bu durumda taraflar, Müşteri'ye ödeneceği belirtilen farklara ilişkin hükümler saklı kalmak üzere, birbirlerinden ceza, tazminat vb. adlar altında bir bedel talep etmeyecektir.

3. Fatura Farkları

3.1. Düzenlemeye tabi tarife fiyatının, Sözleşme fiyatından düşük veya eşit olması (fatura farkının eksi yönlü veya sıfır çıkması) durumunda Enerjisa tarafından Müşteri'den herhangi bir bedel talep edilmeyecek, Müşteri tarafından da Enerjisa'ya herhangi bir fatura düzenlenmeyecektir.

3.2. Düzenlemeye tabi tarife fiyatının Sözleşme fiyatından yüksek olması durumunda, görevli tedarik şirketine geçen ilgili kullanım yeri için, Geçiş Dönemi tüketimi üzerinden Müşteri'ye aşağıdaki esaslarla ödeme yapılacaktır:

3.1.1. Müşteri, görevli tedarik şirketinden enerji tedarik ettiği süre boyunca (Sözleşme'nin olağan süresini aşmamak kaydıyla) tüketimlerine istinaden ödediği faturaları Enerjisa'ya iletir.

3.1.2. Enerjisa tarafından düzenlemeye tabi tarife aktif enerji birim fiyatı ile Sözleşme aktif enerji birim fiyatı arasındaki farka (.....) TL/MWh eklenerek bulunan TL/MWh birim fiyat, ilgili kullanım yerinin o aydaki tüketimleri ile çarpılması suretiyle hesaplanır.

3.1.3. Hesaplanan tutar, Enerjisa tarafından Müşteri'ye bildirilir ve Müşteri tarafından bildirim yapıldığı ay içinde "Fiyat Farkı" adı altında Enerjisa'ya fatura edilir. Fatura tutarına ayrıca KDV eklenecektir.

3.1.4. Kullanım yerinin Enerjisa'nın görevli tedarik şirketi lisansına sahip olduğu bölge dışındaki bir görevli tedarik şirketinden enerji tedarik etmesi durumunda 3.1.3.'te belirtilen tutar "Tazmin Bedeli" adı altında KDV'siz olarak fatura edilecektir.

3.2. Fatura, en geç tanzim edildiği ayın son gününe kadar Enerjisa'nın elinde olacak şekilde düzenlenir ve gönderilir. Enerjisa tarafından ödeme, en geç faturanın teslim tarihinden sonraki 15'inci günü izleyen Perşembe günü yapılır. Bu madde kapsamında Müşteri'ye ödeme yapılabilmesi için, Ek-1: Enerjisa Tedarikçi Formu'nun eksiksiz doldurularak Enerjisa'ya ibrazı zorunludur.

3.3. Müşteri, Geçiş Dönemi'nin sona ermesinden sonra en geç 3 ay içinde varsa ödenmemiş fark bedellerini (fiyat farkını/tazmin bedelini) Enerjisa'ya fatura etmek zorundadır.

3.4. Geçiş Dönemi'nden önce Sözleşme (ikili anlaşma) kapsamında gerçekleşen tüketimlere istinaden geriye dönük düzeltme kalemi, ek tahakkuk vb. ödenmesi gereken bedeller, Geçiş Dönemi'nin sona ermesi beklenmeden Müşteri'ye fatura edilir ve Sözleşme'deki esaslara uygun olarak Müşteri tarafından ödenir.

3.5. Müşteri'nin Geçiş Dönemi içinde kullanım yeri için güç veya abone grubu değişikliği gibi aktif enerji birim fiyatını etkileyecek bir değişiklik yapması halinde, fark hesaplaması, değişiklikten önceki düzenlemeye tabi tarife aktif enerji birim fiyatı üzerinden hesaplanmaya devam edilecektir.

4. Geçiş Döneminde Tarafların Yükümlülükleri

Müşteri, Geçiş Dönemi boyunca belirtilen kullanım yeri için enerji tedarikini sadece düzenlemeye tabi tarife üzerinden, ilgili kullanım yerinin bulunduğu bölgedeki görevli tedarik şirketinden temin etmeyi, başka bir tedarikçinin serbest tüketici portföyüne geçmemeyi ve kullanım yerinin tekrar Enerjisa serbest tüketici portföyüne alınabilmesi için, Enerjisa tarafından yapılacak bildirim üzerine kullanım yerine ilişkin güncel Ek-2: IA.02 Serbest Tüketicilere Satışlar İçin Enerji Alım-Satım Bildirim Formu usulüne uygun doldurarak, süresi içinde Enerjisa'ya ibraz etmeyi taahhüt eder. Müşteri'nin bu yükümlülüğe aykırı davranması halinde Sözleşme, Müşteri tarafından haksız olarak feshedilmiş sayılır ve Sözleşme'nin haksız feshe ilişkin hükümleri uygulanır.

5. Mahsuplaşma

Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği'nin hesapların ayrıştırılması hükümleri uyarınca görevli tedarik şirketlerinin tarifesi düzenlemeye tabi her faaliyet ve bu faaliyetin lisansı kapsamında sınırlandığı her bölge için ayrı hesap ve kayıt tutmak zorunda olduğundan, Sözleşme kapsamındaki hak ve alacaklar ile Perakende Satış Sözleşmesi'nden kaynaklanan hak ve alacaklar birbiriyle takas veya mahsup edilemez.

6. Vergi ve Diğer Giderler

İşbu Protokol'ün akdi sebebiyle oluşabilecek damga vergisi Enerjisa tarafından karşılanacaktır. Perakende satış sözleşmesinden kaynaklanan damga vergisi Müşteri tarafından ödenecek, fakat bu bedel Müşteri'nin düzenleyeceği ilk tazmin faturasında Enerjisa'ya fatura edilerek Müşteri'ye geri ödemesi yapılacaktır.

7. Yürürlük

Bu Ek Protokol imza tarihinde yürürlüğe girmek üzere iki asıl nüsha olarak düzenlenmiştir.

Ek-1: Enerjisa Tedarikçi Formu

EK-2: IA.02 Serbest Tüketicilere Satışlar İçin Enerji Alım-Satım Bildirim Formu “

- (246) **Belge 83:** 27.02.2016 tarihinde ENERJİSA Toptan Satış Satış Müdürü Ü. D.'nin TMS@enerjisa.com'a atmış olduğu “Şubat ayı aksiyon” konu başlıklı e-postada aşağıdakiler ifade edilmiştir:

Arkadaşlar,

Şubat ayında costing volume'u olan bölgelerimizde bulunan tüm sanayi müşterileri için(bölge dışındakilere dokunulmayacak) şubat ayında regüleye geçirilecek. Onların bir indirim kaybı olmayacak. Biz yine yansıtacağız. Şayet fiyatlar normalize olursa belki 5'ine kadar çıkarıp 20'sinden önce geri de çekebiliriz. Detayları herkese yüz yüze anlatırım. Bir an önce bu müşteriler için hem protokol, hem de 1 Mart için yeniden kayıt için IA02 formlarını almamız gerekli.

Ankara ve Adana belki sizlere yeni yöneticileriniz bilgi vermiştir ama ben yine de herkese gönderiyorum.

Bilginize.

İyi çalışmalar.

- (247) **Belge 84:** AYESAŞ Satış Saha Müdürü (Marmara Bölgesi) H.Y'nin 28.09.2016 tarihinde, AYESAŞ Satış Lideri (Kurumsal) E. D., AYESAŞ Satış Yetkilisi (Kurumsal) S. Y. ve AYESAŞ Satış Yetkilisi (Kurumsal) K.K.'ya atmış olduğu “regüle için potansiyel” konu başlıklı e-postada şunlar ifade edilmektedir:

Arkadaşlar merhaba,

Geçmişte potansiyel listelerinde yer alan aşağıdaki müşteriler regüle'ye geçiş için potansiyel olabilirler. Bu müşterilerle görüşmenizi rica ederim.

BP	Muhatap	Tesisat	Tarife	KAM
(.....)	(.....)	(.....)	Sanayi	ED
(.....)	(.....)	(.....)	Sanayi	SY
(.....)	(.....)	(.....)	Sanayi	KK
(.....)	(.....)	(.....)	Sanayi	ED
(.....)	(.....)	(.....)	Ticarethane	KK
(.....)	(.....)	(.....)	Sanayi	SY

İyi çalışmalar

- (248) **Belge 85:** AYESAŞ Satış Saha Müdürü (Marmara Bölgesi) H. Y. tarafından 24.09.2017 tarihinde Ü. D.'ye gönderilen “*Ülkü merhaba, yarın için sunumu ekteki gibi hazırladım*” konu başlıklı e-postanın ekinde yer alan sunumun yedinci sayfasında aşağıdaki hususlar belirtilmiştir:

“Regüle Satışları

Regüle satışlarını arttırmaya yönelik aksiyonlarımız :

- Mart – Ağustos arasındaki Ninja’da teklif çalıştığımız müşterileri yeniden harmanlamak*
- Potansiyel müşteri listelerinden görüşülmemiş yada kazanılmamış olan müşterileri yeniden yoklamak*
- MHM'lere gelen $\geq 400\text{MWh}$ olan müşterilerin regüle işlemlerini takip etmek*
- Yenileme müşterilerine önce P2 teklifini sunmak, kabul etmeyenleri regüle’ye almak*
- Bireysel kanaldan ST olmuş ve şu an tüketimi $\geq 400\text{MWh}$ olan müşterilerin listesine ulaşıp P2 teklifini kabul etmeyenleri regüle’ye almak”*

- (249) **Belge 86:** AYESAŞ Satış Saha Müdürü (Marmara Bölgesi) H. Y., BAŞKENT Satış Saha Yöneticisi G. G., BAŞKENT Keçiören Satış Takım Lideri D. B., BAŞKENT Müşteri Hizmetleri Yetkilisi Y. S. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “*RE: Enerjisa Perakende Regüle’ye Geçiş*” başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

03.10.2017 – H. Y. > G. G.

(.....) merhaba,

Portföyümüzde bulunan ekteki Enerjisa Perakende tesisatlarını 01.11.2017 itibariyle regüle'ye alacağız. Bu sebeple önce 5 Ekim'e kadar çıkış listesine koyacağız, 5 Ekim'den sonra da PSS'lerinin yapılması gerekiyor. İmza yetkilileri Ankara'da olduğundan PSS'lerin Başkent'te yapılıp imzaların sıcağı sıcağına orada alınması herkes için daha kolay olacaktır. Dikkat edilmesi gereken PSS yapma tarihinin tesisatların okuma günlerini geçmemesidir. Dolayısıyla Ekim ortasına kadar tamamlayabilirsek süper olur.

Konu hakkında yardımlarınızı rica ederiz.

P.S: ekte ki excel dosyasında bulunan Ayedaş sheetini dikkate almayınız.

İyi çalışmalar, (.....)

03.10.2017 – G. G. > D. B.

(.....) merhaba,

Ekteki Ayedaş hariç işlemleri (5 Ekim'den sonra) yapıp 2 müdüre imzalatabilir miyiz?

03.10.2017 – D. B. > G. G.

(.....) bey, 2 müdür imzası demişsiniz. Hangi müdürler imzalamalı?

Diğer bir soru; tüm MHMLer için mi yapacağız? Sadece Kızılay'ınkiler mi yapılacak?

10.10.2017 – G. G. > D. B.

Arkadaşlar,

2 farklı herhangi müdür, birisi (.....) olabilir.

Tüm Başkent noktaları için.

Detay için (.....) arayabilirsin bu arada (İstanbul kurumsal saha müdürü) (.....)"

18.10.2017 – G. G. > Y. S.

(.....) merhaba,

Sadece başkent değil, AYESAŞ ve Toroslar da yapılacakmış, AYEDAŞ hariç.

Kasım başı yapıp idari işlere imzalatılacak, detayları konuşuruz.

- (250) **Belge 87:** ENERJİSA Satış Planlama ve Kanal Geliştirme Müdürlüğü tarafından 05.04.2017 tarihinde SALES_MS ve TMS'ye gönderilen "Satış Bilgilendirme// Regüleye Geçirilecek Sanayi Müşterileri Yeni Liste Hk." başlıklı e-postada aşağıdaki hususlara yer verilmiştir:

"Merhaba,

Regüleye geçirilmesi planlanan 2. Parti kurumsal müşteri listesini ekte bulabilirsiniz.

Daha önce yapılan regüleye geçirme işlemlerinin aynısı 37 müşteri için de yapılacaktır.

(...)

- IA-02 formunu tarih alanı boş olacak şekilde imzalatılmalıdır.
- Müşteri taahhüt ettiği dönemden önce başka bir tedarikçiye geçiş yapması durumunda müşteriye sözleşmedeki ceza prosedürü uygulanacaktır. Bu konuda müşteriye bilgi verilmelidir.

(...)"

I.4.1.7. GTŞ Olmanın Verdiği Pazar Gücünün Kullanılmasına İlişkin Belgeler

- (251) **Belge 88:** 06.09.2016 tarihinde A. E. A., O. E., Müşteri Hizmetleri Temsilcisi H. K. ve Müşteri Hizmetleri Temsilcisi E. T. arasında geçen yazışma içinde yer alan ve ekinde "Kopya Bisen Portföy Boşaltım (002) (2).xlsx" isimli bir dosyanın bulunduğu "RE: (.....) Portföy Boşaltımı Hk" başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır:

02.09.2016- S. S. > AYESAŞ Bölge Müdürlüğü <AYESAŞall@enerjisa.com>

Değerli arkadaşlar,

(.....) enerji Epiaş'a olan teminatlarını zamanında yerine getiremediği için temerrüte düşmüştür ve portföyünde bulunan tesisatların enerji tedariki tesisatların bulunduğu bölgedeki yetkili Elektrik tedarik şirketinin sorumluluğuna girmiştir.

Ekte (.....) enerjinin Ayesaş bölgesinde bulunan tesisatları bulunmaktadır. Bu tesisatlar yakın zamanda düzenlemeye tabi tarifeden sözleşme yapmak için Mhm lerimize gelmeye başlayacaktır. Bu müşteriler Mhm lerimize sözleşme yapmak için geldiklerinde kendilerine öncelikle Enerjisa SABİT tarifesini önermenizi müşteri ısrarla sabit tarife istemez ise bu durumda Enerjisa Serbest tarifesini önermenizi rica ederim.

İyi çalışmalar.

05.09.2016- U. Y. > B. G., C. K., Ç. E., D. P., F. Ş., H. K., K. D., M. A., M. K., O. E., S. D., S. S., T. Z., A. K., A. H., A. K., B. H., D. O., D. Ç., E. S., F. D., G. C., H. A. S., J. O., K. U., K. E., M. D., N. B., Y. Ç.

Arkadaşlar Merhaba,

Müşterilerimiz MHM'lere gelmeden önce onları arayarak proaktif davranmamız gerekecektir. Sizlere (.....) Bey 'in paylaşmış olduğu tesisatların bulunduğu lokasyonlara göre MHM arama dağılımını ekte paylaşıyorum. Müşterilerimizi arayıp düzenlemeye düzenlemeye tabi sözleşme bilgisinin verilmesinden sonra MHM'ye davet etmenizi ve MHM ye geldiğinde kendilerine öncelikle Enerjisa SABİT tarifesini önermenizi rica ederim.

Row Labels	Count of ARAMA YAPACAK MHM
ADALAR MHM	11
DUDULLU MHM	24
ERENKÖY MHM	83
İÇERENKÖY MHM	99
KADIKÖY MHM	104
KARTAL MHM	20
KAVACIK MHM	71
MALTEPE MHM	29
PENDİK MHM	40
SARIGAZI MHM	34
ŞİLE MHM	5
ÜMRANİYE MHM	54
ÜSKÜDAR MHM	89
(blank)	
Grand Total	663

İyi çalışmalar,

05.09.2016- O. E. > H. K., E. T., A. E. A.

Merhaba Arkadaşlar,

Ekteki tesisatları paylaştırdım agent kolonunda görebilirsiniz.

BU tesisatlar, (.....) ELEKTRİK in portföy boşaltımı yapması sonucu açığa çıkan tesisatlar. Bu tesisatların sahiplerini MHM ye davet ederek onlara SABİT TARİFE den satış yapmaya çalışacağız. Bu müşterileri aradığınızda, müşterilere (.....) ELEKTRİK in portföy boşaltımı yaptığını, mutlaka bizimle sözleşme imzalamalarını

aksi takdirde kaçak elektrik kullanımına düşeceklerini belirtin. Müşteri geldiği vakit, müşterimiz ile normal TİP1 sözleşmesi yapıp ona satış yapmaya çalışacağız.

06.09.2016- A. E. A. > O. E., H. K., E. T.

*Merhaba (.....) Bey,
Aramalarım bitti, liste ekteki gibidir.
Bilgilerinize,*

- (252) **Belge 89:** AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Süreç Yöneticisi B. A.'nın 15.03.2016 tarihinde AYESAŞ Bölge Müdürlüğü; TOROSLAR Müşteri Hizmetleri; BAŞKENT Müşteri Hizmetleri ve Müşteri İlişkileri Müdürlüğü'ne atılmış olduğu "RWE ENERJİ HAKKINDA SÜREÇ DEĞİŞİKLİĞİ" başlıklı e-postada aşağıdaki hususlar belirtilmiştir:

*"Değerli Arkadaşlar,
(.....) enerjini portföy boşaltması ile ilgili bilgilendirme ile ilgili olarak manual abonelik konusunda süreç değişikliğine gidilmiştir.*

Fatura hizmet sağlayıcı alanı dolu geldiğinden ve bu alan silinemediğinden dolayı manual aboenelik yapılmasına sistem izin vermemektedir. Bu nedenle aşağıdaki gibi normal sürecimizi işleteceğiz.

Bilgilerinize sunarız,

1. *Durum → Müşterinin ekte belirtiolen mektubu alarak belirtilen diğer tedarikçi ile sözleşme imzalanmadan MHM'ye başvuru yapılması durumunda*
 - 01.Nisan 2016 tarihinden önce gelen MHM'ye gelen Müşteriler için:
 - 1.1. Müşteriye, mektupta belirtildiği üzere tedarikçisiyle olan sözleşmesinin 31 Mart tarihinden sonra sonlanacak olması nedeniyle son kaynak tedarikçisine düşeceği bilgisi verilir. Bu sebeple 01 Nisan tarihinden sonra Mhm lerimize gelip sözleşme yapması gerektiği, aksi halde bu tarihten sonraki tüketimin usulsüz tüketim olacağı bildirilir. Usulsüz tüketim ve cezası hakkında bilgilendirme yapılır.
 - 1.2. Müşteri Nisan ayında gelip sözleşme yaptıktan sonra kendisine serbest tarife sözleşmesi önerilir.
01 Nisan 2016 tarihinden sonra gelen müşteriler için :
 - 1.3. Düzenlemeye tabi tarifeden normal şekilde sözleşme yürütülür. Güvence bedeli tahsil edilir ve müşteriye Enerjisa serbest tarifesi önerilir.
 2. *Durum → Müşteri ekteki mektupta belirtilen şekilde (.....) ile sözleşmeyi imzalamış ve sözleşmeyi yeni tedarikçisine gönderdikten sonra bilgi almak için MHM'mize gelmiştir.*
Bu durumda Müşteri Hizmetleri temsilcimi müşterinin enerji tüketimlerinin 01.04.2016 tarihinden itibaren (.....) firması tarafından faturalandırılacağı bilgisini verir. Bilgilendirmeden sonra müşteriye 01 Mayıs 2016 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Enerjisa serbest tarife sözleşmesi- IA02 Formu ve Müşteri bilgilendirme formu imzalatılır. Bu durumda IA03 formu imzalatılmasına gerek yoktur. Yapılan sözleşme ile ilgili olarak fırsat oluşturulması 1 Nisan – 7 Nisan 2016 tarihi aralığında yapılır."

I.4.1.8. Perakende Satış Sözleşmesi (PSS) ile Serbest Tüketici İekli Anlaşmasının Alınmasına İlişkin Belgeler

- (253) **Belge 90:** AYESAŞ Müşteri Hizmetleri Süreç Yöneticisi B. A., Beykoz MHM Takım Yöneticisi S. D., Ç. E. ve Üsküdar MHM Takım Yöneticisi M. A. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “*imzalı sözleşme talebi*” başlıklı e-postalarda şu ifadeler bulunmaktadır:

11.03.2016 – B. A. > S. D., Ç. E., M. A.

Arkadaşlar selam,

Bu aksama kadar aşağıdaki evrakları bana gönderebilir misiniz? Paket halinde dosyalayarak göndermenizi rica ederim .

Kavcık → 3 müşteri için sözleşme örneği müşteri imzalı (pss ve satış sözleşmeleri ve imzaladıkları ekler ve formlar) müşteri paketi şeklinde paylaşabilirsiniz.

Ümraniye → 3 müşteri için sözleşme örneği müşteri imzalı (pss ve satış sözleşmeleri ve imzaladıkları ekler ve formlar) müşteri paketi şeklinde paylaşabilirsiniz

Maltepe → 4 müşteri için sözleşme örneği müşteri imzalı (pss ve satış sözleşmeleri ve imzaladıkları ekler ve formlar) müşteri paketi şeklinde paylaşabilirsiniz

Yardımlarınız için teşekkürler

11.03.2016 – B. A. > S. D.

Aynen cnm ama dosyanın içinde ayrı müşteriler olsun

Mesela aşağıdaki gibi

1. Müşteri → sadece PSS imzalamış ayrıca bu ekleri imzalamış, (1. Dosya)

2. Müşteri → pss ve standart sözleşme imzalamış +ekleri + formlar (2. Dosya)

11.03.2016 – B. A. > S. D.

Arkadaşlar,

Burada imzalattığımız sabit sözleşme varsa onun da örneği olursa iyi olur.

Bilginize

I.4.1.9. Diğer Belgeler

- (254) **Belge 91:** 21.11.2016 tarihinde ENERJİSA Kıdemli Avukatı E. S. Y. ile Hukuk Satış Regülasyon isimli kullanıcı arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “*RE: Bağlılık programı hk.*” konulu e-postada şu ifadelere yer verilmektedir:

31.10.2016 – G. K. > HUKUK.SATIS.SP@enerjisa.com

“Merhaba,

Yarınki toplantımızda aşağıdaki sorulara cevapları da arıyor olacağız. Hazırlığınız olması açısından aklımıza gelen ilk sorular aşağıdaki gibidir.

- Bağlılık programı kapsamında müşterilerimize sunacağımız fırsatlarda regüle müşterilerimizde dahil olabilir mi? Gelir tavanına etkisi var mı?*
- Rekabet hukuku açısından bağlılık programı kapsamında Sabancı Holding grup şirketlerinden müşterilerimize özel fırsat sunabilir miyiz?*
- Bağlılık programını sağlayan çözüm ortağımız firma üzerinden fırsatların müşterilerimize sunulmasının uygunluğu,*
- Bağlılık programı kapsamında fırsat sağlayacak firmalarla işbirliği sözleşme sürecinin bağlılık programı çözüm ortağımız üzerinden yürütülmesinin uygunluğu,*
- Bağlılık programı kapsamında müşterilerimizin tüketimleri üzerinden puan kazanılması ve sonrasında kullanılması konusunda finansal yükümlülük boyutunun değerlendirilmesi (yaratıp yaratmayacağı),”*

01.11.2016 – G. K. > A. S., E. S. Y., T. O.

“Merhaba,

Toplantıda üzerinden görüştüğümüz soruların cevaplarını aşağıdaki gibi not almıştık. Varsa görüş ve eklemelerinizle son halini sunumumuza ekliyor olacağız.

- Bağlılık programı kapsamında müşterilerimize sunacağımız fırsatlarda regüle müşterilerimizde dahil olabilir mi? Gelir tavanına etkisi var mı?
- EPDK'nın regüle müşterilere satış dışında herhangi bir faaliyette bulunulmasına müsaade etmeyebileceği, ancak sürdürülmesi planlanan faaliyetler ile müşterilere fayda sağlanması hedeflendiğinden, müşteriler aleyhine herhangi bir durum söz konusu olmayacağı için EPDK yönünden ciddi bir risk olmadığı değerlendirilmektedir. EPDK'nın faaliyeti uygun bulmaması durumunda ise doğrudan bir para cezasına hükmetmeyeceği, çok düşük bir ihtimalle, ihtar verebileceği düşünülmektedir.

Rekabet Hukuku yönünden regüle müşterilerin Bağlılık Projesi kapsamında tutulmasındaki olası sakınca ise, henüz serbest tüketici sıfatını kazanmamış müşterilerin, tarafımızca küçük olarak değerlendirilse dahi müşterilerin karar almalarında önem arz edebilecek faydalar sağlanması neticesinde, serbest tüketici oldukları an başka tedarikçilere gitmeyi tercih etmemelerinin tarafımızca pazarın kapanması olarak değerlendirilebileceğidir. Ayrıca başka GTŞ'lerden elektrik alan tüketicilere bu fırsatlar sağlanamayacağından eşit müşteriler arasında bir dengesizlik yaratabilecektir. Bunun bir sonucu olarak da, Rekabet Kurumu tarafından ciromuz üzerinden hesaplanacak yüksek oranlarda idari para cezasına hükmedilmesi söz konusu olabilecektir.

Daha önce OSC projesi kapsamında rekabet danışmanımızdan benzer konuda görüş almışız. Danışmanımız, regüle için yıkıcı fiyatlandırma ve diğer tedarikçilerin satışlarını zora sokmamak kaydıyla OSC'nin uygulanabileceğini belirtmiş. Ancak st'ler için de uygulanmak istendiği takdirde regüle müşteri bu avantajlara alışacağı için st olduğunda bizi seçme ihtimali yükseliyor ve rekabeti bozucu bir hal alıyor şeklinde görüş belirtmiş.

Rekabetten kaynaklı çekincemizden dolayı şimdilik serbest tüketiciler için projenin yapılmasını, sunulacak fırsatların ise müşterinin vazgeçemeyeceği ve bizi seçmesinde önemli bir kriter olacak şekilde maddi değeri yüksek olmayan fırsatlar olmasını öneririz.

- Rekabet hukuku açısından bağlılık programı kapsamında Sabancı Holding grup şirketlerinden müşterilerimize özel fırsat sunabilir miyiz? Evet sunabiliyoruz.
- Bağlılık programını sağlayan çözüm ortağımız firma üzerinden fırsatların müşterilerimize sunulması uygun mudur?
- Evet, asli faaliyet sorumluluğumuz dışında olduğu için 3. Parti ile bağlılık programı için işbirliği yapmamız uygundur.
- Bağlılık programı kapsamında fırsat sağlayacak firmalarla işbirliği sözleşme sürecinin bağlılık programı çözüm ortağımız üzerinden yürütülmesi uygun mudur?
- Evet uygundur fakat bağlılık programı kapsamında teklif sunacak firmalar ile yapılacak işbirliği sözleşmesinin taslağı hakkında Hukuk departmanının görüşleri alınacak ve sözleşmede olması gereken maddeler iletilerek, süreç firmaya devredilecektir.
- Enerjisa olarak, bağlılık programı kapsamında müşterilerin puan kazanması sonrasında finansal yükümlülüğümüz olur mu?
- Müşterilerimizin ödediği fatura tutarı veya tükettikleri kWh üzerinde puan kazanma mekanizmasının olmadığı yani aksiyon bazlı (zamanında ödeme X

puan, hesaptan ödeme XX puan, doğum gününüz XX puan gibi) puan kazanma mekanizmalarının finansal yükümlülük yaratmayacağı paylaşıldı”

21.11.2016 – E. S. Y. > Hukuk Satış Regülasyon

“Arkadaşlar Merhaba,

Bağlılık programı ile ilgili verdiğimiz görüş aşağıdadır. Ancak (.....) Bey regüle müşteriler için de şiddetle bu projenin uygulanmasını istiyormuş. Aşağıdaki sorularla birlikte bu konuyu kendi aranızda tekrar değerlendirebilir misiniz? Yarın bir telco yaparak sonrasında (.....) Bey ile nihai görüşümüzü paylaşırız.

- Proje (.....) üzerinden yürütülse?
- Örneğin (.....) gelse müşterilere ve piyasaya katkı sağlamak amacıyla bizim bölgemizdeki regüle müşterilere hediye veremez mi, avantaj sağlayamaz mı? Aynı mantıkla ben de başka bölgelerdeki regülelere avantaj sağlayamaz mıyım? Kendi bölgemi de buna dahil etsem?”

(255) **Belge 92:** 07.11.2016 tarihinde BAŞKENT Hukuk Başmüsaviri O. B. A., AYESAŞ Satış İş Birimi Başkanı H. Ç. ve Satış Direktörü E. E. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “RE: Aksa Elektrik Satış Sözleşmesi” konulu e-postada şu ifadeler yer verilmektedir:

31.10.2016 – G. N. > K. Z.

“Sayın Genel Müdürüm.

Şirketimiz (.....) ile toptan elektrik satış konusunda anlaşmış bulunmaktadır. sahadaki ekiplerimizle ev ev, işyeri işyeri gezip bu satış işlemlerini gerçekleştireceğiz. Ancak şirketimize sistem kurulmadan son bir defa size yazmak istedik.. Enerjisa'nın gerçekleştirdiği kısıtlamalar dolayısıyla kurumunuzun tahsilatlarını gerçekleştirememekteyiz. İhaleye verdiğiniz Faturamatik firması ile de bu konuda anlaşma sağlayamadığımızdan dolayı - ki teklifimiz şu yönde idi bize açacağımız her noktada 50.000 adet fatura izni verin. komisyonunda ödemeyin. bizlerde Enerjisaya resmi bir şekilde taahhüt toplayalım. zira yıllarca bunu (.....) gerçekleştirdik. 12 yıldan beri de (.....) çalışmaktayız. şu ana kadar da hiçbir fraud işlemimiz olmadı. zaten tüm sorumluluk firmamıza aittir. Sadece işyerinde parakende olarak işyerine gelecek müşteri ile bu işin çözülemeyeceğini belirttik. bu noktada Enerjisa tarafından gerekli yetki size verilirse böyle bir bayilik vermeye hazırız dediler. böyle bir teklife sıcak bakmanız halinde Hatay ilinde başta olmak üzere 4 adet Enerjisa noktası kurabileceğimizi söyledik. Tahsilatlardan komisyon ödemesi de Enerjisa'dan talep etmiyoruz.

Bu konuda bilgi talep etmekteyiz. Takdir edersiniz ki bizlerde ve lisanslı alt bayilerde bu işten para kazanmaktadırlar. Böyle bir teklif bize (.....) tarafından verildi. tüm bayilere sistem kurmak suretiyle elektrik satış hem de tahsilat ekranları olacaktır. bu noktada talebimizi değerlendirir ve bizlere geri dönüş sağlayabilirseniz memnun kalacağımızı belirtir, saygılar sunarız.”

(...)

05.11.2016 – H. Ç. > K. Z.

“Tamam Mudurm.

Ben de tanımıyorum aslında, Faturamatikden biri.. Bize biraz posta koymuş, siz gelmezseniz ben Aksayla anlasırım gibi... :-)

Top bende, gönderdiğin için çok tesekkürler.”

05.11.2016 – H. Ç. > E. E.

“(.....)

Bu hanım Faturamatik mi?

Eger oyle ise (.....) ile anlstigi anda tum iliskileri fesh edip, yaptigimiz dekarasyon odemelerini geri istiyorum...

Net ve sert olalim.

(.....),

Hukuksal acidan destek lutfen. Ozellikle dekarasyon icin pesinen odenen paralari geri almamiz lazim.”

07.11.2016 – O. B. A. > H. Ç., E. E.

“Günaydın,

(.....) Bey, (.....) ile konuşup tedbirleri hızlı bir şekilde alırız.”

- (256) **Belge 93:** 08.09.2015 tarihinde TOROSLAR MHM-Bayi Satış Lideri F. K. ile Çağrı Merkezi Takım Yöneticisi H. C. arasında gerçekleşen yazışma içinde yer alan “Toroslar Deklarasyon Kasım Geçiş İçin Uygun Olmayan Tesisatlar Hk.” konulu e-postada şu ifadelere yer verilmektedir:

“Merhaba,

Ekte bilgileri bulunan Toroslar bölgesi listesinde, Resmi Kurum vs gibi ihale kanunu kapsamında elektrik satın alan ya da özel durumu nedeniyle geçişini gerçekleştirilmemesi gereken ((.....) vs.) tesisatları sarı ile boyadık. Listede gerekli kontrollerin yapılması ve aksiyon alınmaması gereken tesisatların da sarı ile boyanarak tarafımızla paylaşılması için acil desteğinizi bekliyoruz. (...)”

- (257) **Belge 94:** 11.08.2016 tarihinde ENERJISA Genel Müdürü K. Z. tarafından M. K. ve M. P.'ye gönderilen “Sayaçların en az 25 en fazla 35 günlük dönemlerde okunmasının etkileri” konulu e-postada şu ifadeler bulunmaktadır:

BİLGİ NOTU

Konu

Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nin yapılan değişiklik sonucu "Tüketim miktarının tespiti, okuma ve fatura dönemleri" başlıklı 11'inci maddesinin 2'nci fıkrasının c bendinde "Sayaçlar, en az 25 en fazla 35 günlük dönemlerle dağıtım şirketi tarafından her takvim ayında bir defa okunur. Bu okuma aylık okuma olarak değerlendirilir." İfadesine yer verilmiştir. Yapılan değişiklik ile dağıtım şirketlerine bütün müşterilerin sayaçlarını her ay okuma zorunluluğu getirilmiştir.

Mevcut Durum

Şirketimiz sorumluluk alanında bulunan dağıtım bölgelerinde (Başkent ve Toroslar) özellikle kırsal bölgelerde yer alan müşterilere ait sayaçlar iki ayda bir veya üç ayda bir okunmaktadır. Bu sayede tüketimi düşük olan müşterilerin okuma operasyonu verimli bir şekilde yürütülmektedir. Dağıtım bölgemizde sayaç okuma sıklıklarına ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

Başkent bölgesinde (.....) adet sayaç iki veya üç aylık periyotlarla okunmaktadır. Bu sayı Başkent bölgesinde bulunan toplam sayaç sayısının (.....) tekabül etmektedir.

Toroslar bölgesinde ise (.....) adet sayaç iki veya üç aylık periyotlarla okunmaktadır. Bu sayı Toroslar bölgesinde bulunan toplam sayaç sayısının (.....) tekabül etmektedir.

Aydaş Bölgesinde bütün tesisatlarımız aylık periyotla okunmaktadır.

Değişiklik Sonrası Oluşacak İhtiyaçlar

Yönetmelikteki ilgili madde kapsamında bütün tesisatların okuma periyotlarının aylık yapılması durumunda aşağıdaki tabloda görülebileceği üzere Başkent bölgesinde (.....), Toroslar bölgesinde ise (.....) ilave personele ihtiyaç duyulacaktır.

İki bölgede (.....) ilave personelin istihdam edildiği durumda el aletleri maliyetleri ile beraber yıllık civarında maliyet artışı olacaktır.

Tablo:

(Özetle Başkent ve Toroslar Bölgesinde gerekecek ilave personel sayısı ve maliyetini göstermektedir.)

Değerlendirme ve Riskler

Yönetmeliğin 11 ' inci maddesinin 2 ' nci fıkrasının d bendinde "Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği'nin 35 inci maddesinde belirtilen mücbir sebep halleri ile ağır mevsim şartları, dönemsel kullanım ve benzeri nedenlerle okuma yapılmaması ve Kurul tarafından uygun görülen haller dışında, dağıtım bölgesinin genelinde ya da belli bir bölgesinde birinci fıkranın (c) bendine aykırı genel uygulamalar yapılamaz." hükmü yer almaktadır.

iki veya üç ayda bir periyotlarla okunan sayaçların genel hatlarıyla kırsal bölge (yayla/köy/şehir merkezine uzak noktalar vb...) olmaları sebebiyle yukarıdaki maddedeki, mevsim şartları, dönemsel kullanım ve benzeri nedenlerle okuma yapılamaması kapsamında değerlendirilebileceği düşünülmektedir.

Maliyetlerin yüksek olması, operasyonel olarak uygulanması güç ve verimsiz bir iş yükünün gelmesi sebebiyle okuma periyotlarının tekrar düzenlenmesi düşünülmemektedir.

Konu hakkında herhangi bir şikayet olması veya denetleme sırasında bulgu tespiti halinde EPDK tarafından Şirketimize ilk etapta ihtar verilmesi, devamı halinde idari para cezası uygulanması riski bulunmaktadır, ihtar sürecinde d bendi kapsamında savunma yapılarak EPDK'nın konu hakkındaki görüşlerini aldıktan sonra aksi bir cevap alınması durumunda cezai işlem uygulanmaması için personel alımı yoluyla en fazla bir ay içerisinde okuma periyotlarının düzeltilmesi yoluna gidilecektir.

İlave personelin alınması halinde oluşacak ilave maliyet de mevcut tarife dönemi içinde EPDK'dan talep edilecektir.

I.4.2. Yapılan Görüşmede Edinilen Bilgiler

(258) Önaraştırma kapsamında unvanının gizli tutulmasını isteyen bir bağımsız tedarik şirketi ile görüşme yapılmıştır. Başta TOROSLAR EDAŞ ve TOROSLAR olmak üzere ENERJİSA bünyesindeki şirketlerin uygulamalarına yönelik görüşmede;

- Toroslar bölgesinde serbest tüketicilerin tüketim değerlerinin Ocak'tan Ağustos'a ciddi değişiklikler gösterdiği, afaki rakamların çıkarıldığı, itiraz edildiğinde genel geçer cevapların alındığı,
- Müşterinin bu tüketim değerlerine itiraz ettiği, ancak dağıtım şirketlerinden makul bir açıklama gelmediğinden kendilerinin müşteriye açıklama yapamadığı, optik okuma talep ettiklerinde ise dağıtım şirketinin bu maliyete katlanmak istemediği ısrarlar sonucunda inceleme yapıldığında ise hatanın fark edildiği ve GDDK aldıkları ancak bunu alsalar bile kendileri ve müşteri açısından mağduriyetin devam ettiği,
- Altı aydır okunamamış T1 sayaçlarının olduğu, tahminleme ile ilgili bu sorunlar noktasında yapılan itirazlara birçok kez cevap alınamadığı, tahminleme genelde yukarı yönlü olduğu için ödemelerinin de yüksek olduğu,
- Yakın zamanda yaşanan bir örnek olarak, şirketleri portföyüne geçen (.....) için tahminleme bile yapılmadığı, tüketim yüklenmediği, bu nedenle açma kesme biriminin enerjiyi kesik gördüğü ve müşterinin başvuru yapmasını istediği, müşteri dağıtım şirketine başvurunca da tekrar tedarikçi şirkete yönlendirildiği, bu durumun da müşterinin de tedarikçi değiştirdim kötü hizmet almaya başladım diye düşünmesine neden olduğu,

- Ayrıca, tüketimleri serbest tüketici limitini geçen müşterileri sorgulamanın da ENERJİSA'da problemlendiği, ayın beşine, bir başka deyişle en son güne bırakıldığı, dağıtım şirketinin serbest tüketici limitini geçen müşterileri EPIAŞ'ın portalına yüklediği, bu halde de ETSO koduna ulaşarak EPIAŞ'tan talep yapılamadığı, ENERJİSA arandığında ise henüz güncelleme yapılmadığı bilgisinin alındığı, kendilerinin serbest tüketici limitini geçtiğini tespit ettikleri, müşteriler bakımından ENERJİSA'ya ulaşarak güncelleme yapılmasını istendiği ancak bunun da son güne bırakıldığı

beyan edilmiştir.

(259) 11.04.2017 tarihinde (.....) yetkilileriyle yapılan görüşmede; ENERJİSA bölgelerinde, (.....) portföyünde bulunan bir müşterinin ENERJİSA tarafından K1 portföyüne alındığı durumların söz konusu olduğu ifade edilmiştir.

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

- Özellikle Toroslar bölgesinde; bir müşterinin (.....)'nın portföyüne girdikten hemen sonraki ilk aylarda tahminlemeden veya başka nedenlerden dolayı tüketim yüklemelerinin çok yüksek girildiği ve bu durumun tüketicide güven eksikliğine sebep olduğu dolayısıyla (.....)'nın prestijinin zarar gördüğü,
- Buna benzer durumlarda söz konusu yanlışlığın düzeltilmesi için (.....) tarafından tüketicinin itiraz amacıyla dağıtım şirketine yönlendirildiği, ancak dağıtım şirketi ile iletişime geçince tüketicilere "bizden çıkmasaydınız böyle olmazdı" şeklinde beyanlarda bulunulduğu,
- Bu sorunun dağıtım şirketi ile e-posta yolu ile paylaşıldığı, cevabın ise telefonla alındığı dolayısıyla bu konuyla ilgili (.....)'nın yazılı belgeye sahip olmadığı,
- Okuma konusunda sadece portföy değişikliği sonrasında değil devamlı surette sorunların yaşandığı,
- Teminat hesabı konusunda da sorunların yaşandığı, sorun yaşanan bölgeler içerisinde ENERJİSA bölgelerinin de bulunduğu ve en problemlendiği bölgenin ise Toroslar bölgesi olduğu

ifade edilmiştir.

I.5. Sektörel Çerçeve

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

I.5.1.1. Dağıtım Şirketlerinin Faaliyetlerine Yönelik Düzenlemeler

(261) 6446 sayılı Kanun'un 3. maddesinde dağıtım şirketi, belirlenen bir bölgede elektrik dağıtımı ile iştigal eden tüzel kişi olarak tanımlanmaktadır. Dağıtım faaliyetine ilişkin hükümlerin yer aldığı 9. maddenin birinci fıkrası şu şekildedir:

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

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

(263) 6446 sayılı Kanun'un 9. maddenin ikinci fıkrasında dağıtım şirketinin yükümlülükleri, "Dağıtım şirketi, lisansında belirtilen bölgedeki dağıtım sistemini elektrik enerjisi üretimi ve satışında rekabet ortamına uygun şekilde işletmek, bu tesisleri yenilemek, kapasite ikame ve artırım yatırımlarını yapmak, dağıtım sistemine bağlı ve/veya bağlanacak olan tüm dağıtım sistemi kullanıcılarına ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin hizmet sunmak [...]" olarak düzenlenmektedir. Bu bakımdan dağıtım şirketine, sistem kullanıcılarına eşit bir şekilde hizmet verme yükümlülüğü getirilmektedir.

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

"(1) Dağıtım lisansı, sahibine;

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

(...)

hakkını verir.

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

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

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

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

(...)

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

e) İlgili yönetmelik hükümleri doğrultusunda yan hizmetleri sağlamak,

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

(...)

l) Serbest tüketicileri herhangi bir tedarikçiye yönlendirmemek,

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

(...)

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

(...)

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

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

(...)

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

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

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

- (266) Bunların yanı sıra Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nde (THY) de dağıtım şirketlerinin görev ve sorumluluklarına yer verildiği görülmektedir. Bu kapsamda tüketim miktarının tespiti, okuma ve fatura dönemlerine ilişkin bahsi geçen yönetmeliğin 11. maddesinde şu hükümler yer almaktadır⁵³:

*"(c) Sayaçlar, en az 25 en fazla 35 günlük dönemlerle dağıtım şirketi tarafından her takvim ayında bir defa okunur. Bu okuma aylık okuma olarak değerlendirilir.
(ç) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, tüketici sayacının endekslerini okur. Birbirini takip eden iki dönem arasındaki endeks farkının çarpan faktörü ile çarpımı sonucu bulunan değer tüketicinin elektrik enerjisi tüketimi olarak kabul edilir. Serbest tüketiciler için, okunan endeks değerleri okuma tarihi bilgisi ile birlikte en geç 3 gün içerisinde Piyasa Yönetim Sistemi'ne girilir."*

(...)

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

- (267) Söz konusu hükümlerden tüketicilere ait sayaçların her ay olmak üzere 25-35 günlük dönem içerisinde okunarak endeks değerlerinin üç gün içerisinde Piyasa Yönetim

⁵³ 30.05.2018 tarihli ve 30436 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan THY'de sayaç okuma ile ilgili düzenlemeler şu şekilde değiştirilmiştir:

"MADDE 32 – (1) Sayaçlar, en az 25 en fazla 35 günlük dönemlerle dağıtım şirketi tarafından her takvim ayında bir defa okunur. Bu okuma aylık okuma olarak değerlendirilir.

(2) Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin 35 inci maddesinde belirtilen mücbir sebep halleri ile ağır mevsim şartları, dönemsel kullanım ve benzeri nedenlerle okuma yapılamaması ve Kurul tarafından uygun görülen haller dışında, dağıtım bölgesinin genelinde ya da belli bir bölgesinde birinci fıkraya aykırı genel uygulamalar yapılamaz. Bu fıkra kapsamındaki kullanım yerlerinde sayaçlar yılda en az iki defa okunur.

(3) Tedarikçi değiştirme ve serbest tüketici olma sürecinde ay sonu endeks değerinin okunamadığı hallerde eski tedarikçi için son endeks değeri, yeni tedarikçi için ilk endeks değeri Tahmini Tüketim Değeri Belirleme Metodolojisi çerçevesinde belirlenen değerdir.

(4) Serbest tüketiciler için, okunan endeks değerlerinin okuma tarihi bilgisi ile birlikte en geç 3 gün içerisinde PYS'ye girişi yapılır.

(5) Tüketicilere dağıtım şirketi tarafından okuma bildirimini bırakılır ya da tüketicilerin dağıtım şirketinden talep etmesi halinde okuma bildirimini elektronik ortamda tüketiciye gönderilir. Tedarik şirketi, dağıtım şirketinden fatura/ödeme bildirimini tebliği hizmeti alımı yapabilir. Okuma bildirimini içerisinde yer alan bilgiler fatura/ödeme bildirimini içerisinde de düzenlenebilir."

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

Sistemi'ne (PYS) girilmesi gerektiği ve tüketicilerin tüketim miktarlarına ilişkin verilere erişim kolaylığının tesis edilmeye çalışıldığı anlaşılmaktadır.

- (268) THY'nin "Tüketicilerin bilgilendirilmesi ile tüketici hakları ve zararların tazmini" başlıklı 19. maddesinin dördüncü fıkrasında ise dağıtım şirketlerinin "*tüketicinin talebi halinde ve her takvim yılı içerisinde iki defadan fazla olmamak üzere, tüketicinin geçmiş yirmidört aya yönelik elektrik enerjisi tüketimini tek zamanlı veya çok zamanlı olarak kWh cinsinden gösteren belgeyi ücretsiz olarak*" sunmakla yükümlü oldukları belirtilmektedir.
- (269) Serbest tüketici veri tabanına ilişkin dağıtım şirketlerinin görevlerinin yer aldığı DUY'un ilgili hükümlerine aşağıda yer verilmektedir:

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

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

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(271) Yukarıda da yer verildiği üzere, 6446 sayılı Kanun'un 9. maddesi ile piyasa faaliyeti gösteren tüzel kişilerin bir dağıtım şirketine ve dağıtım şirketinin de piyasa faaliyeti gösteren tüzel kişilere doğrudan ortak olması yasaklanmış; dağıtım şirketinin, dağıtım dışında herhangi bir faaliyetle iştigal etmeyen, bağımsız, tüm taraflara eşit uzaklıkta duracak ve taraflar arasında ayırım gözetmeden faaliyet gösterecek bir yapıda olması amaçlanmıştır.

(272) Dağıtım ve Perakende Satış Faaliyetlerinin Hukuki Ayırıştırılmasına ilişkin Usul ve Esaslar ise EPDK'nın 12.09.2012 ve 4019 sayılı kararı ile belirlenmiştir. Buna göre; hukuki ayırıştırma dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin ayrı tüzel kişilikler altında yürütülmesi şeklinde tanımlanmış ve dağıtım şirketlerinin, dağıtım ve perakende satış faaliyetlerini 01.01.2013 tarihinden itibaren ayrı tüzel kişilikler altında yürütecekleri düzenlenmiştir.

(273) Bununla birlikte, Lisans Yönetmeliği'nin "Hukuki ayırıştırma kapsamında hizmet alımı" başlıklı geçici 4. maddesinde 01.01.2016 tarihine kadar ayırıştırma ilkesine ilişkin aşağıda yer alan bazı istisnaların tanındığı görülmektedir.

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

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

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

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

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

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

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

- (275) 6446 sayılı Kanunu'nun 3. maddesinde GTŞ, "Dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin hukuki ayrıştırılması kapsamında kurulan veya son kaynak tedariki yükümlüsü olarak Kurul tarafından yetkilendirilen tedarik şirketi"; tedarik⁶⁷ şirketi ise "Elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin toptan ve/veya perakende satılması, ithalatı, ihracatı ve ticareti faaliyetleri ile iştigal edebilen tüzel kişi" olarak tanımlanmaktadır. Toptan ve perakende satış faaliyetlerinin düzenlendiği 10. maddede ise;

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

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

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

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

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

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

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

(1) Tedarik lisansı, sahibine;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(...)

ile yükümlüdür.

(...)

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

(277) Söz konusu hükümler uyarınca, belirli bir dağıtım bölgesinde bulunan serbest olmayan tüketicilere yalnızca GTŞ'ler elektrik enerjisi satışı yapabilirken, serbest tüketicilere yönelik elektrik enerjisi satışı bölge kısıtlaması olmaksızın tüm tedarik şirketleri tarafından gerçekleştirilebilmektedir. Öte yandan, serbest tüketici niteliğini haiz olduğu hâlde, başka bir tedarikçiden elektrik enerjisi temin etmeyen tüketicilere de GTŞ'ler son kaynak tedarikçisi sıfatıyla elektrik enerjisi sağlamaktadır.

- (278) THY'nin 4. maddesinde GTŞ'ler ve tedarik şirketleri ile tüketiciler arasında imzalanan sözleşmelere ilişkin tanımlar yer almaktadır⁶⁸:
- İkili anlaşma: Gerçek veya tüzel kişiler arasında özel hukuk hükümlerine tabi olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve Kurul onayına tabi olmayan ticari anlaşmalar,
 - Perakende satış sözleşmesi: Bağlantı anlaşması mevcut olan kullanım yeri için, görevli tedarik şirketi ile tüketiciler arasında ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, perakende satış tarifesi veya son kaynak tarifesinden elektrik enerjisi ve/veya kapasite temini ile hizmet alımına yönelik olarak yapılan faaliyetlere ilişkin koşul ve hükümleri kapsayan sözleşmeler.
 - Son kaynak tedarigi: Serbest tüketici niteliğini haiz olduğu hâlde elektrik enerjisini, son kaynak tedarikçisi olarak yetkilendirilen tedarik lisansı sahibi şirket dışında bir tedarikçiden temin etmeyen tüketicilere elektrik enerjisi tedarigi.
- (279) THY'nin 8. maddesinde; PSS'de süre sınırı bulunmadığı, öte yandan sözleşmenin sona erdirilmesi için tüketicinin, elektronik imza ile veya GTŞ'ye yazılı olarak başvuruda bulunması veya tedarikçi değişikliği yapmak isteyen tüketiciler tarafından doldurulan EK-3 formunun tüketicinin yeni tedarikçisi tarafından GTŞ'ye sunulması gerektiği belirtilmektedir⁶⁹. Aynı maddenin devamında ise; *"EK-3 formunun görevli tedarik şirketine sunulmamasına karşın Piyasa Yönetim Sistemi üzerinden yeni tedarikçiye geçişin gerçekleşmesi halinde perakende satış sözleşmesi işbu geçişin gerçekleştiği tarih itibarıyla sona ermiş sayılır."* ifadesi yer almaktadır⁷⁰.
- (280) Öte yandan THY'nin 10. maddesi uyarınca ikili anlaşma ile elektrik enerjisi satın almakta olan bir serbest tüketicinin anlaşmasının sonlandırılması halinde, ilgili GTŞ söz konusu tüketiciye son kaynak tedarigi kapsamında elektrik enerjisi sağlamakla yükümlüdür. GTŞ'ye bildirim tarihinden itibaren 15 iş günü içerisinde söz konusu serbest tüketicinin PSS imzalamak için ilgili GTŞ'ye başvurması gerekmektedir⁷¹.
- (281) THY'nin 23. maddesinde düzenlenen serbest tüketiciye ikili anlaşma yoluyla elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlayan tedarikçilerin yükümlülükleri ise şunlardır:

⁶⁸ EPDK tarafından yayımlanmış olan Son Kaynak Tarifesinin Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ'de son kaynak tedariki kapsamında düşük tüketimli ve yüksek tüketimli tüketiciler olarak iki ayrı tanım yapılmıştır. Buna göre; ilgili Tebliğ'in 4(a) maddesinde düşük tüketimli tüketiciler; son kaynak tüketici gruplarından Kurulca sosyal ve ekonomik durumlar gözetilerek belirlenen miktarın altında enerji tüketenlerin oluşturduğu tüketici grubu olarak, 4(g) maddesinde yüksek tüketimli tüketiciler; son kaynak tüketici gruplarından Kurul tarafından belirlenen miktara eşit veya bu miktarın üzerinde enerji tüketenlerin oluşturduğu tüketici grubu olarak tanımlanmaktadır. Buna ek olarak yüksek tüketimli tüketicilerin tarifesi için 6(2) maddesinde yer alan; *"Söz konusu tüketiciler için son kaynak tedarik tarifesi rekabetçi piyasaya geçişi teşvik edecek şekilde belirlenir"* hükmü, düşük tüketimli tüketicilerin tarifesi için de aynı tebliğin 7(2) maddesindeki; *"Düşük tüketimli tüketicilere uygulanacak son kaynak tedarik tarifesi, ilgili dönemde serbest tüketici niteliğini haiz olmayan tüketiciler için onaylanmış perakende satış tarifesine eşittir"* hükmü mevcuttur.

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

⁷⁰ 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

⁷¹ EPDK tarafından yayımlanmış olan THY'nin 8(3) maddesinde; *"Birinci fıkranın (c) bendi kapsamında, söz konusu serbest tüketici görevli tedarik şirketi tarafından konuyla ilgili olarak kendisine yapılan bildirim tarihinden itibaren 7 iş günü içerisinde perakende satış sözleşmesinin imzalanması için ilgili görevli tedarik şirketine başvuruda bulunmak zorundadır. Söz konusu sözleşme son kaynak tedarigi kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite temininin başladığı tarihten itibaren yürürlüğe girer."* ifadesi yer almaktadır.

a)⁷² Serbest tüketiciyi; tüketici hakları, ikili anlaşmalar kapsamındaki ticari seçenekler ve muhtemel riskler ile talep tarafı katılımına ilişkin bilgiler hakkında anlaşma yapılmadan önce tüketici tarafından bilgi aldığına dair imzalanmak kaydı ile yazılı olarak veya tüketicinin kayıtlı elektronik posta adresi yoluyla bilgilendirmek ve talep edildiğinde söz konusu bilgilendirmeyi Kuruma belgelemek,

b)⁷³

c) İkili anlaşma kapsamında taahhüt ettiği elektrik enerjisi ve/veya kapasiteyi anlaşmanın koşulları çerçevesinde kesintisiz olarak sağlamak,

ç) Dengeleme ve uzlaştırma ile ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde piyasa işletmecisine gerekli bilgileri vermek,

d) TEİAŞ ve/veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilere, serbest tüketicilere ait kayıtların güncel halde tutulmasını sağlayacak nitelikteki bilgileri vermek.

(282) THY'nin 12. maddesinde ödeme bildiriminin hazırlanması ve tüketiciye tebliği ile ilgili usul ve esasların, PSS veya ikili anlaşmada düzenleneceği belirtilmektedir. Maddenin ikinci fıkrasında "İkinci bildirim de dahil olmak üzere, düzenlemeye tabi tarifeler yoluyla enerji alan tüketicilerin ödeme bildirimlerinin tebliği ile ilgili olarak, görevli tedarik şirketi, dağıtım şirketinden hizmet alımı yapabilir. Bu kapsamdaki hizmet alımı, süre sınırlanmasına tabi değildir. Bu fıkra kapsamında yapılan hizmet alımı karşılığında oluşan maliyetlerin ne şekilde karşılanacağına ilişkin hususlar Kurul kararı ile düzenlenir." hükmü bulunmaktadır. Bu doğrultuda, GTŞ'nin portföyünde bulunan tüketiciler kapsamında yalnızca düzenlemeye tabi tarifeler yoluyla enerji alan tüketicilerin ödeme bildirimlerinin tebliği için dağıtım şirketinden hizmet alabileceğinin açıkça düzenlendiği, ancak serbest tüketici hakkını kullanan ve GTŞ'nin K2 portföyünde yer alan tüketicilerin ödeme bildirimleri için dağıtım şirketinden hizmet alınabileceğine dair bir düzenlemenin bulunmadığı görülmektedir.

(283) Söz konusu maddenin devamında ise tedarik şirketleri tarafından düzenlenen ödeme bildirimini veya faturalarda; tüketicinin son kaynak tarifelerinden elektrik alan serbest tüketici, ikili anlaşma ile elektrik alan serbest tüketici ya da serbest olmayan tüketici sınıflarından hangisine girdiğine ilişkin bilgiye ve ilgili sayaca ilişkin tekil koda yer verilmesinin⁷⁴ ve ikili anlaşma ile elektrik temin eden tüketicilerden belirli bir süre elektrik satın alacağını taahhüt edenlere gönderilecek ödeme bildirimini veya faturalarda taahhüdün süresi, sürenin kaçınıcı ayında bulunulduğu ve taahhüdün sona erme tarihi ile taahhüdün bozulması halinde uygulanacak cezai ücret ve/veya cayma bedellerinin uygulama esaslarına ilişkin bilginin bulunmasının⁷⁵ zorunlu olduğu belirtilmektedir.

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

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

(2)^{76,77} Bir serbest tüketicinin;

⁷² 16.09.2015 tarih ve 29477 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

⁷³ 16.09.2015 tarih ve 29477 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişikliği ile yürürlükten kaldırılmıştır.

⁷⁴ 04.08.2016 tarih ve 29791 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

⁷⁵ 04.08.2016 tarih ve 29791 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

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

⁷⁷ 14.01.2017 tarih ve 29948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

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

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

(...)

(3)⁷⁸ *Bir piyasa katılımcısı, bir serbest tüketicisiye ait çekiş birimini portföyünden çıkartmayı talep etmesi durumunda, içinde bulunulan ayın en geç altıncı gününden önceki son iş günü saat 24:00'a kadar, Piyasa İşletmecisine PYS aracılığıyla başvuruda bulunur ve serbest tüketicisiyi portföyden çıkarma işlemi gerçekleşir. Piyasa katılımcısı, Piyasa İşletmecisine yapacağı bu başvurudan önce ilgili tüketicisiyi yazılı olarak bilgilendirir.*

(4)⁷⁹ *Piyasa katılımcısının temerrüde düşmesi veya teminat yükümlülüklerini yerine getirmemesi nedeni ile portföyünden çıkarılan serbest tüketicinin yeni tedarikçisi olmak isteyen bir piyasa katılımcısının, ilgili serbest tüketicisiye enerji tedariki yapacağını, serbest tüketicilere portföyden çıkarılma bildiriminin yapıldığı ayın yirminci gününden önceki son iş günü saat 24:00'a kadar, serbest tüketicilere satışlar için Enerji Alım-Satım Bildirim Formu ile Piyasa İşletmecisine bildirmesi durumunda, ilgili kayıt güncelleme işlemleri Piyasa İşletmecisi tarafından PYS aracılığıyla gerçekleştirilir.*

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

(6)⁸⁰ *Yayımlanan sayaç listesine ilişkin itiraz başvuruları, duyurunun yayımlanmasını takip eden iki iş günü içerisinde Piyasa İşletmecisine yapılır. Piyasa İşletmecisi, yapılan itiraz başvurularını iki iş günü içerisinde sonuçlandırarak, kesinleşen sayaç listesini PYS aracılığıyla ilgili piyasa katılımcısına ve bağlantı durumuna göre ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye veya TEİAŞ'a duyurur.*

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

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

⁷⁹ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁸⁰ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

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

(9)^{81,82} Bir tüketim noktasının serbest tüketici tarafından tahliye edilmesi durumunda; TEİAŞ veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından tespit yapıldığı tarihte sayaç okuması yapılır ve bu okuma, son okuma olarak kabul edilir. Serbest tüketicinin mevcut tedarikçisinin portföyünden çıkarılması işlemi TEİAŞ veya ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından PYS üzerinden başlatılır ve mevcut tedarikçi tarafından reddedilmediği takdirde onaylanmış sayılır. Mevcut tedarikçi ilgili işlemi sadece tahliye işleminin gerçekleşmediği veya tüketim noktasını devralan yeni kişi ile ikili anlaşması olduğu gerekçesi ile reddedebilir. Piyasa İşletmecisi, bu işlemlere ilişkin süreci belirleyerek duyurur ve serbest tüketici veri tabanında gerekli güncellemeleri yapar.

(...)

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

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

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

b)⁸³ Serbest tüketiciyle ikili anlaşma yapmadan veya Enerji Alım-Satım Bildirim Formu imzalanmadan serbest tüketici sayaç kaydı için başvurduğunun tespiti halinde tespit yapıldığı tarihten sonraki ilk kesinleşen sayaç listesinin duyurulmasını takip eden ayın ilk gününden geçerli olmak üzere ilgili serbest tüketicinin kaydı piyasa katılımcısının portföyünden çıkarılır ve bir önceki tedarikçisinin talebi varsa onun, yoksa görevli tedarik şirketinin portföyüne kaydedilir. İhlali tespit edilen piyasa katılımcısı Piyasa İşletmecisi tarafından Kuruma raporlanır. Söz konusu piyasa katılımcısı Kurul Kararı ile üç ay süreyle ikili anlaşmalar kapsamında yeni tüketici kaydedemez ve bu piyasa katılımcısına Kanunun 16 ncı maddesi uyarınca yaptırım uygulanır. Bu serbest tüketici ile ilgili olarak geçmişe dönük düzeltme yapılmaz.

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

(15)⁸⁴ Bir serbest tüketicinin birden fazla tedarikçi tarafından PYS üzerinden talep edilmesi halinde, Piyasa İşletmecisi tarafından gerekli kontroller yapılarak geçerli ikili anlaşma veya formatı Piyasa İşletmecisi tarafından belirlenen Enerji Alım-Satım Bildirim Formu sunan tedarikçinin portföyüne geçiş sağlanır. Bu belgeyi ibraz edemeyen tedarikçiler için onüçüncü fıkra hükümleri uygulanır. Her iki tedarikçinin de geçerli ikili anlaşma sunması halinde Enerji Alım-Satım

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

⁸² 14.01.2017 tarih ve 29948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁸³ 14.01.2017 tarih ve 29948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

⁸⁴ 28.05.2016 tarih ve 29725 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

Bildirim Formu imza tarihi en yakın olan kayıt dikkate alınır. İmza tarihlerinin aynı olması halinde kayıtlar onaylanmaz ve serbest tüketici mevcut tedarikçisinden enerji almaya devam eder. Ancak mevcut tedarikçisinin de söz konusu serbest tüketiciye ilişkin portföyden çıkarma talebi olması halinde tüketici görevli tedarik şirketinin portföyüne kaydedilir.

- (285) Yukarıda yer verilen hükümler çerçevesinde, serbest tüketici hakkını ilk kez kullanan veya tedarikçi değiştiren serbest tüketicilere elektrik satışı yapmak isteyen GTŞ'nin veya diğer tedarik şirketlerinin, ilgili serbest tüketici ile IA-02 Formu imzalamış olduğunu beyan etmesi gereklidir. Bu noktada, serbest tüketicinin diğer tedarikçiye geçişini mevzuat hükümlerine aykırı olarak engelleyen mevcut tedarik şirketleri için ve IA-02 Formu ile diğer belgelere sahip olmaksızın ilgili tüketicileri portföyüne geçirmek için PMUM'a başvuran tedarik şirketleri için yaptırım uygulanacağı belirtilmiştir.
- (286) Öte yandan, yukarıda yer verilen THY'nin "Tedarikçilerin Yükümlülükleri" başlıklı 23. maddesine göre, serbest tüketiciye ikili anlaşma yoluyla elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlayan tedarikçi "serbest tüketiciyi; tüketici hakları, ikili anlaşmalar kapsamındaki ticari seçenekler ve muhtemel riskler ile talep tarafı katılımına ilişkin bilgiler hakkında anlaşma yapılmadan önce tüketici tarafından bilgi aldığına dair imzalanmak kaydı ile yazılı olarak veya tüketicinin kayıtlı elektronik posta adresi yoluyla bilgilendirmek ve talep edildiğinde söz konusu bilgilendirmeyi Kuruma belgelemek" ile yükümlüdür. Dolayısıyla, tüketicilerin gerekli bilgilendirme yapılmadan serbest tüketici portföyüne geçirilmemeleri gerektiği açık bir şekilde düzenlenmiştir.
- (287) Bilindiği üzere, serbest tüketici limitini aşarak tedarikçi seçme serbestisi kazanan tüketiciler, tercih ettikleri tedarik şirketi ile ikili anlaşma (enerji alım satım sözleşmesi) yapmak suretiyle enerji temin ederler. İkili anlaşmalar, 6446 sayılı Kanun'un 3. maddesinde gerçek ve tüzel kişiler arasında özel hukuk hükümlerine tabi olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve EPDK onayına tabi olmayan ticari anlaşmalar olarak tanımlanmıştır. THY uyarınca, ilgili mevzuata aykırı hükümler içermedikleri sürece bu ikili anlaşmaların özel hukuk hükümlerine tabi olduğu düzenlenmektedir. Dolayısıyla tarafların niteliği ve sözleşme içeriğinin elverdiği durumlarda, bir diğer deyişle serbest tüketicinin mesken müşterisi niteliğinde olması halinde (enerji temin eden tarafın tacir olmadığı durumlarda) TKHK ve bu kanuna dayanılarak çıkartılmış olan Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği⁸⁵ ikili anlaşmalara uygulanmaktadır. Bu sebeple, bahse konu mevzuatta yer verilen ve serbest tüketici ikili anlaşmalarına uygulanabilecek hüküm ve düzenlemelere de yer verilmesi gerekmektedir.
- (288) TKHK'nın "Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar" başlıklı 5. maddesinde şu hükümlere yer verilmektedir:

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

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

⁸⁵ 24.01.2015 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanmıştır.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(4) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik

sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.

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

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

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.”

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

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

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

(291) İlgili yönetmelik ayrıca taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshedilmesine ilişkin de hükümler öngörmektedir. Bu çerçevede 16. maddesinin birinci fıkrasında taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedelin, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar kendisine sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorunda olduğu; ancak taahhüt kapsamında tüketicie sağlanan toplam bedelin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde, sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca aynı yönetmeliğin 17. maddesi uyarınca satıcı veya sağlayıcı; taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden, bu durumu ödeme bildirimini yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirmelidir.

(292) Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin “Sözleşmenin Feshi” başlıklı 22. maddesi şu şekildedir:

“(1) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıl ve daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir.

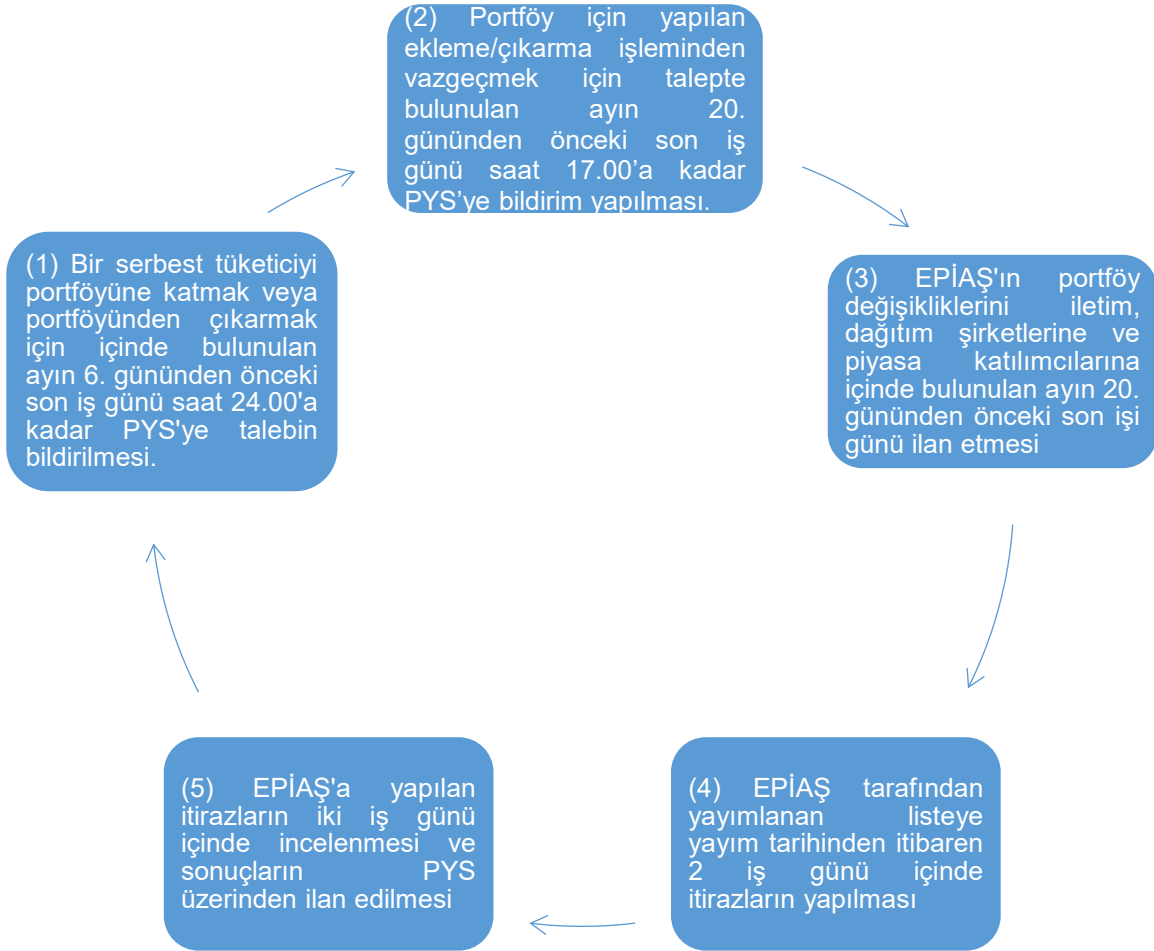
(2) Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde veya tüketicinin hizmetten yararlanmasına engel olabilecek geçerli bir sebebin varlığı halinde tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(3) Tüketicinin taahhütlü aboneliğini süresinden önce feshetmesi halinde, 16 ncı madde hükmü uygulanır.

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

(293) Serbestleşme sürecindeki bir elektrik perakende satış piyasasında rekabetin tesis edilmesi bakımından en kritik hususlardan birisi kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip serbest tüketicilerin söz konusu haklarını herhangi bir engelle karşılaşmadan kullanabilmeleri ve tedarikçilerini değiştirebilmeleridir. Aksi durumda, müşterilerin rekabetin ve serbestleşmenin sağladığı faydalardan istifade etmesi mümkün olmayacaktır. Tedarikçi değiştirme süreci PYS⁸⁶ üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bu çerçevede kendi tedarikçisini seçme hakkına sahip olan müşterilerin tedarikçi değiştirme süreçlerine ayrıntılarıyla yer vermek sürecin anlaşılması bakımından faydalı olacaktır.

Şekil 3: Tedarikçi Değişim Süreci



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

⁸⁶ PYS, dengeleme mekanizması ve uzlaştırmaya ilişkin işlemlerin yürütülmesi amacıyla, piyasa işletmecisi, sistem işletmecisi, piyasa katılımcıları ve sayaçların okunmasından sorumlu iletim ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilerin kullanımına sunulan ve küçük istemci yapısında çalışan uygulamaları kapsamaktadır.

- (295) Portföyüne bir müşteriye eklemek veya portföyündeki bir müşteriye çıkarmak isteyen bir tedarikçi, içinde bulunulan ayın (Mayıs 2017) altıncı gününden önceki son iş günü (5 Mayıs) saat 24.00'a kadar ekleme veya çıkarma talebini PYS'ye yüklemelidir. Bu arada, başka bir tedarikçinin portföyüne ekleme talebinde bulunduğu müşterinin mevcut tedarikçisi, ekleme talebini, içinde bulunulan ayın (Mayıs 2017) 20. gününden önceki son iş günü (18 Mayıs) saat 17.00'dan sonra öğrenmektedir. Söz konusu tarihe kadar mevcut tedarikçi PYS üzerinden ilgili müşterinin yapacağı tedarikçi değişikliğine ilişkin bilgi sahibi olamamaktadır. 5 Mayıs'a kadar ekleme veya çıkarma talebinde bulunmuş olan tedarikçi, söz konusu talebinden, içinde bulunulan ayın (Mayıs 2017) 20. gününden önceki son iş günü (18 Mayıs) saat 17.00'a kadar vazgeçebilmektedir. 18 Mayıs saat 17.00'dan itibaren tedarikçiler tarafından yapılmış olan ekleme ve çıkarma talepleri kesin hale gelmektedir. Bu bağlamda, EPIAŞ kesinleşen listeleri, içinde bulunulan ayın (2017 Mayıs) 20. gününden önceki son iş günü olan 18 Mayıs'ta ilan etmektedir. Piyasa katılımcıları EPIAŞ tarafından ilan edilen listeye yayım tarihinden itibaren iki iş günü içinde (22-23 Mayıs) itiraz edebilmektedirler. Söz konusu itirazlar EPIAŞ tarafından iki iş günü (24-25 Mayıs) içinde incelenmekte ve kesinleşen liste EPIAŞ tarafından tekrar ilan edilmektedir.
- (296) Öte yandan, tedarikçi değiştirme süreci bugünkü yapısına bir anda ulaşmamış, söz konusu süreç mevcut işleyişine piyasa katılımcıları, EPDK ve Rekabet Kurumunun süreç içindeki katkıları sonucu kavuşmuştur. Bu nedenle süreç içinde tedarikçi değiştirmeye ilişkin kritik değişikliklere ve bu değişikliğin nedenlerine değinmek yararlı olacaktır.
- (297) DUY'un 30.12.2012 tarihinde⁸⁷ yürürlüğe giren versiyonu, düzenlenen tarife üzerinden elektrik alan ve serbest tüketici hakkını haiz bir tüketicinin⁸⁸ bir tedarikçi ile ikili anlaşma yapabilmesi için üç şart öngörmekteydi. Buna göre, ilgili serbest tüketici uygun bir sayaca sahip olmalı, serbest tüketici niteliğine sahip olmalı ve mevcut tedarikçisine karşı yükümlülüklerini yerine getirmiş olması gerekmektedir. Bu düzende sayacın uygunluğu ilgili dağıtım şirketi veya TEİAŞ tarafından değerlendirilmekteyken, serbest tüketici niteliği⁸⁹ ve yükümlülüklerini yerine getirmeye⁹⁰ ilişkin hususlar ilgili GTŞ tarafından değerlendirilmekteydi.
- (298) Söz konusu sistem çerçevesinde, serbest tüketici hakkını haiz tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerinde sorunlar yaşandığı gözlemlenmiştir. Nitekim, yaşanan sorunlar Kurul'un 22.10.2014 tarih ve 14-42/762-337, 14-42/762-338 sayılı, 03.12.2014 tarih ve 14-47/860-390 sayılı kararlarına da konu olmuştur. Kurumumuzun işbu soruşturmanın taraflarından olan CK AKDENİZ'e⁹¹ 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesi üçüncü fıkrası uyarınca yolladığı görüşte;

⁸⁷ 2012 Aralık ayı içinde alınan EPDK kararı ile 2013 yılı için serbest tüketici limiti 25.000 kWh'tan 5.000 kWh'a düşürülmüş, böylelikle çok sayıda tüketicinin kendi tedarikçisini seçebilme hakkı tanınmış ve elektrik perakende satış piyasası hareketlenmiştir.

⁸⁸ İlgili dönemde tüketicilerin (sayaç bazında) büyük bir kısmının düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedarik ettiği ve perakende piyasadaki rekabetin düzenlenen tarifelerden ayrılıp başka tedarikçilerden elektrik temin eden tüketicilerle geliştiği dikkate alındığında söz konusu tedarikçi değiştirme sürecinin piyasanın serbestleşmesi açısından önemi tahmin edilebilecektir.

⁸⁹ Serbest tüketici niteliği, ilgili tüketicinin EPDK tarafından öngörülen serbest tüketici limitinin üzerinde bir tüketime sahip olup olmasına bağlı olmaktadır.

⁹⁰ Yükümlülüklerin yerine getirilmesi ise başka bir tedarikçiye geçiş yapmak isteyen tüketiciye içinde bulunulan ayın 14. gününden önceki iş gününe kadar gecikme faizi de dahil olmak üzere tebliğ edilmiş olan faturanın ödenip ödenmemesine ilişkindir.

⁹¹ Kurul kararının alındığı tarihte CK AKDENİZ'in ticaret unvanı CLK AKDENİZ'di.

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

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

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

I.5.3. Sektörel Düzenleme ve Rekabet Hukuku İlişkisi

- (302) Başta elektrik olmak üzere enerji sektörü gibi ayrıntılı ve yoğun bir şekilde düzenlemeye tabi olan endüstrilerde, sektörel düzenleme ve rekabet hukuku

arasındaki ilişki zaman zaman tartışmalara konu olmuştur. Bu ilişkinin netleştirilmesi, uygulamada ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların ve tutarsızlıkların giderilmesi; teşebbüslerin etkin şekilde faaliyet göstermeleri ve gerekli yatırımları yapmaları için hukuki belirlilik ve öngörülebilirliğin sağlanabilmesi bakımından önem taşımaktadır⁹².

- (303) Söz konusu ilişki kapsamında ortaya çıkan bir diğer önemli husus ise sektörel mevzuatta düzenlemeye konu olan bir teşebbüs davranışının, 4054 sayılı Kanun kapsamında rekabeti ihlal ettiği şüphesi taşıması halinde rekabet kurallarının uygulanıp uygulanamayacağı sorusudur.
- (304) Bilindiği üzere, sektörel düzenlemeler, piyasada ortaya çıkabilecek aksaklıkların öngörülmesi, gerekli tedbirlerin zamanında alınabilmesi ve piyasanın etkin biçimde işlemesini engelleyen birçok sorunun hızlı ve etkili bir biçimde çözülebilmesi açısından kritik bir öneme sahiptir.
- (305) Diğer yandan teşebbüs davranışlarının ilgili sektörel mevzuatla uyumlu olması, teşebbüslerin rekabet hukuku mevzuatına uygun hareket ettikleri anlamına gelmediği gibi bu davranışların, hem sektörel düzenlemelere hem de rekabet hukuku mevzuatına aykırı olması halinde, her iki mevzuat kapsamında da denetime ve yaptırıma tabi olması mümkündür. Rekabet ihlali teşkil ettiği düşünülen bir davranışın düzenlemeye ve bu düzenlemeden kaynaklanan denetime tabi olması, söz konusu davranışı 4054 sayılı Kanun'un uygulanmasından ve bu çerçevede teşebbüse getirilebilecek yaptırımlardan muaf tutmamaktadır.
- (306) Kurumlar arasındaki yetki ve görev noktasındaki farklılığın anlaşılabilmesi bakımından sektörel düzenlemeler ile rekabet hukuku arasındaki en temel fark olan *ex-ante* (öncül) ve *ex-post* (ardıl) yaklaşımlardan yola çıkılmalıdır. Sektörel düzenlemeler geleceğe dönük olarak rekabetin tesisi amacıyla teşebbüslerin nasıl davranması gerektiğini belirleyen ve buna yönelik olarak bazı teşebbüs davranışlarını öncül olarak engelleyen kurallar bütünüken; rekabet hukuku daha çok ardıl ve zarar odaklı bir yaklaşımla teşebbüsün geçmiş davranışlarını inceleyen bir alandır. Rekabet hukuku kapsamında yapılan herhangi bir hâkim durum incelemesinde kapsam/etki, tüketici zararı ve ekonomik haklı gerekçe gibi unsurlar dikkate alınarak ardıl değerlendirmeler yapılmaktadır.
- (307) Sektörel düzenlemeler kapsamında ise teşebbüslerin öncül olarak belirlenmiş kurallara uyup uymadığına bakılmakta, eylemin amacı, kapsamı ya da piyasaya etkisi gibi hususlarda ayrıntılı değerlendirme yapma ihtiyacı bulunmamaktadır. Örnek olarak ayrımcılık uygulamaları ele alındığında; sektörel düzenleme kapsamında ayrımcı davranışın yasaklanması halinde, her türlü ayrımcı uygulama ihlal olarak kabul edilebilecektir. Rekabet hukuku kapsamında yasaklanan eylem ise her ayrımcılık uygulaması değil, hakim durumun kötüye kullanılması olarak değerlendirilen ayrımcılık uygulamalarıdır.
- (308) Bu konuya ışık tutacak nitelikte, Danıştay 13. Dairesi tarafından son dönemde alınmış bazı kararlar bulunmaktadır. Danıştay 13. Dairesi'nin E:2008/13184, K:2012/359 sayılı kararında, sektörel düzenleyici kurumların kararları doğrultusunda hareket eden teşebbüslerin rekabet hukuku kurallarından bağışık tutulamayacağına açık olduğu vurgulanmaktadır. Kararda, bir sektörel düzenleyici kurumun yaptığı düzenlemeler ve aldığı tedbirlerle rekabetçi sorunların ortadan kalkması ve konunun salt sektörel

⁹² KÖKTÜRK, N.S. (2012), *Telekomünikasyon Sektöründe Dikey Bütünleşik Firma Davranışlarının Düzenlenmesi: Sektörel Düzenleme ve Rekabet Hukuku*, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezi, Rekabet Kurumu, Ankara, s.61.

mevzuatı ilgilendiren teknik bir hususa ilişkin olması halinde dahi, Kurul'un soruşturma açıp açmama konusunda takdir yetkisi bulunduğu ifade edilmekte ve bu hususlar hakkında 4054 sayılı Kanun çerçevesinde gerekli araştırmanın yapılmaması durumunda, rekabete aykırı davranışların yaptırımsız kalacağı belirtilmektedir. Kararda ayrıca, sektörel düzenleyici kurumun karar almasına sebep olan teşebbüs davranışlarının, hâkim durumun kötüye kullanılması niteliğinde olduğunun saptanması halinde, konu hakkında Kurul'un soruşturma açması ve ihlalin kesin olarak tespiti halinde yaptırım uygulamasının önünde bir engel bulunmadığı ifade edilmektedir. Bu gerekçeyle hareket eden Danıştay 13. Dairesi, ortaya çıkabilecek rekabetçi zararı önlemeye yönelik spesifik düzenlemelerin ve düzenleyici kurum kararlarının bulunduğu gerekçesiyle önaraştırma açılmaması yönündeki dava konusu Kurul kararını iptal etmiştir.

- (309) Benzer şekilde, Danıştay 13. Dairesi'nin E:2008/14245, K:2012/960 sayılı kararında; *"Bir piyasanın düzenleyici ve denetleyici bir kurumun regülasyonuna tabi olmasının o piyasada yer alan faaliyetleri 4054 sayılı Kanun kapsamı dışına çıkarmayacağı, Rekabet Kurulu'nun 4054 sayılı Kanun çerçevesinde tüm mal ve hizmet piyasalarında rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı anlaşma, karar ve uygulamaları ve piyasaya hâkim olan teşebbüslerin bu hâkimiyetlerini kötüye kullanmalarını önlemek, bunun için gerekli düzenleme ve denetimleri yaparak rekabetin korunmasını sağlamakla görevlendirilmiş olduğu, söz konusu düzenleyici kurumların piyasa hakkındaki tasarruflarında rekabetçi bir piyasa düzeni sağlamakla yükümlü olmalarına rağmen, piyasada gerçekleşen rekabet ihlallerinin tespit ve idari yaptırıma tabi tutulması, Kanun veya ikincil düzenlemelerle öngörülen veya öngörülebilecek istisnalar dışında, 4054 sayılı Kanun kapsamında Rekabet Kurulu'nun görev alanına girdiği görülmektedir."* denilmiştir.
- (310) Kararda ayrıca, düzenleyici otoritenin amacının düzenlenen piyasada rekabetin tesisine, rekabetin engellenmesine ve rekabetçi zararın önlenmesine yönelik tedbirlerin alınması ve düzenlemelerin yapılması olmakla birlikte, Kurul'un bu piyasadaki teşebbüsler hakkında ileri sürülen ihlal iddiaları hakkında açabileceği bir soruşturma sonucunda verebileceği idari para cezasının, rekabet karşıtı davranışların ve bunun altında yatan saikin cezalandırılmasına yönelik olacağı; düzenleyici otorite tarafından alınan tedbirler ve yapılan düzenlemelerle mevcut rekabet ihlalinin etkilerinin sona ermesi ve rekabetçi zararın tamamen ortadan kalkması ve konunun salt düzenlemeyi ilgilendiren teknik bir hususa ilişkin olması halinde Kurul'un soruşturma açıp açmama konusunda takdir yetkisi bulunmakla birlikte, bu takdir yetkisinin 4054 sayılı Kanun'un öngördüğü amaca uygun ve hukuka uygun bir şekilde kullanılması gerektiği, şikâyet konusu fiiller hakkında yukarıda anlatılan mevzuat hükümleri uyarınca sektörel düzenleyici kurum tarafından aynı fiil hakkında uygulanabilecek idari yaptırımların ise Kurul tarafından dikkate alınması ve genel olarak iki kurumun işbirliği içerisinde bulunması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır.
- (311) Danıştay 13. Dairesi'nin yukarıda yer verilen kararlarda oluşturduğu kanaatin E:2010/4805, K:2014/832 sayılı kararda da yer bulduğu görülmektedir. Söz konusu kararda, düzenleyici otorite tarafından düzenleme alanına giren bir davranış hakkında işlem tesis edilmiş olmasının, konunun Kurum tarafından incelenmesinin önünde engel oluşturmayacağı hususu açıklıkla vurgulanmakta ve bu gerekçeyle şikâyet konusu davranış hakkında herhangi bir işlem tesis edilemeyeceği yönündeki Kurul kararı hukuka uygun görülmeyle iptal edilmektedir.

- (312) Anılan Danıştay kararları ışığında, ilgili sektörel düzenleyici otorite ve Kurum'un uygulamakla yükümlü oldukları mevzuat bakımından inceleme yürütme kabiliyetine sahip olması gerekmekte ancak aynı fiil hakkında uygulanabilecek idari yaptırımlar bakımından kurumların birbirlerinin yaptırımlarını dikkate alması beklenmekte ve genel olarak iki kurumun işbirliği içerisinde bulunması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır.
- (313) Kurul kararlarında farklı pazarlarda yürütülen soruşturmalar kapsamında düzenleme-rekabet hukuku ilişkisinin tartışıldığı görülmekte olup ilgili kararlara aşağıda yer verilmektedir:
- (314) Telekomünikasyon sektörüne ilişkin 19.11.2008 tarih ve 08-65/1055-411 sayılı kararda 4054 sayılı Kanun'un tüm sektörlerle uygulandığı ve bankacılık sektöründeki belli düzeydeki birleşme ve devralma işlemlerine istisna getiren düzenlemeler dışında herhangi bir sektörün açık veya örtülü bir şekilde 4054 sayılı Kanun'un uygulaması dışına çıkararak yasal düzenlemenin bulunmadığı belirtilmiştir. Bu kapsamda 2813 sayılı Kanun ile rekabete aykırı eylemler hakkında Telekomünikasyon Kurumuna verilen yetkilerin Kurul'un telekomünikasyon sektöründe 4054 sayılı Kanun'u uygulamasını dışlamadığı ve 4054 sayılı Kanun hükümlerinin bu sektöre uygulanması konusunda Telekomünikasyon Kurumuna yetki ve görev vermediği, telekomünikasyon düzenlemelerinin rekabet kurallarının kapsamını genişletmediği, daraltmadığı ve 4054 sayılı Kanun ile korunan menfaatlere ilişkin kurumlar arası bir görev değişikliğine sebep olmadığı, telekomünikasyon mevzuatının, daha rekabetçi bir yapı sağlanması için yeni yükümlülükler getirmekte olduğu, ancak rekabet kuralları kapsamında yeni yükümlülükler getirmediği ve 4054 sayılı Kanun çerçevesinde Kurul tarafından teşebbüslere rekabet kurallarının uygulanmasına yönelik açık veya zımni bir bağışıklığın tanınmadığı dile getirilmiştir. Nitekim uygulamada göz önüne alınması gereken inceleme konusu uyuşmazlığın aynı zamanda sektör spesifik düzenlemelere de aykırılık teşkil edip etmediği değil, rekabet kurallarının süregelen uygulamaları ile benimsediği standartlar/prensipler çerçevesinde ortada bir ihlalin bulunup bulunmadığı olduğu kararda belirtilmiştir.
- (315) Bu sektöre ilişkin bir diğer karar olan 19.12.2013 tarih ve 13-71/992-423 sayılı kararda ise Danıştay 13. Dairesi'nin yukarıda bahsedilen 13.02.2012 tarih, E:2008/13184 E. ve K:2012/359 sayılı kararına atıfla Kurul'un düzenlenen sektörlerle müdahalede bulunmasının önünde bir engel olmadığı ifade edilmiştir.
- (316) Kurul'un benzer nitelikteki altyapı/erişim pazarlarında hâkim durumda bulunan teşebbüsün fiyat sıkıştırması yoluyla alt pazardaki rakiplerinin faaliyetlerini zorlaştırdığı iddialarının ele alındığı diğer kararlarında ise her iki pazarın tarifelerinin de Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından belirlendiği ya da onaylandığı durumda herhangi bir işlem tesis etmediği⁹³, üst pazardaki tarifelerin düzenlenmesine rağmen alt pazarlarda herhangi bir düzenlemenin bulunmadığı durumlarda ise iddiaları 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirdiği⁹⁴ görülmektedir. Kurul, fiyat sıkıştırması davranışını 4054 sayılı Kanun kapsamında incelediği kararlarında, alt pazardaki fiyatların düzenlenmemesini teşebbüsün belirli bir fiyatlandırma serbestisi olduğu şeklinde değerlendirmekte ve "[sektörel] düzenlemeleri dikkate alarak, söz konusu düzenlemelerin sınırları içerisinde teşebbüslerin kendi iradeleriyle ortaya koydukları

⁹³ 08.09.2005 tarih ve 05-55/833-226 sayılı, 11.09.2008 tarih ve 08-52/792-391 sayılı, 21.10.2009 tarih ve 09-48/1206-306 sayılı ve 12.01.2010 tarih ve 10-04/39-19 sayılı Kurul kararları.

⁹⁴ 19.11.2008 tarih ve 08-65/1045-411 sayılı, 21.10.2009 tarih ve 09-48/1206-306 sayılı ve 17.06.2010 tarih ve 10-44/761-245 sayılı Kurul kararları.

*davranışları inceleme konusu yapmaktadır*⁹⁵ ifadesiyle teşebbüsün iradesi/davranış serbestisini bir ölçüt olarak ele aldığını belirtmektedir.⁹⁶

- (317) Bankacılık sektörüne ilişkin 08.03.2013 tarih ve 13-13/198-100 sayılı kararda 4054 sayılı Kanun'un 2. maddesi ile 3. maddesinin gerekçesine değinilerek Türkiye sınırlarındaki tüm mal ve hizmet piyasalarında meydana gelebilecek her türlü rekabeti kısıtlayıcı anlaşma, uyumlu eylem vb. işlemlerin Kanun kapsamında ele alındığı, dolayısıyla bankaların ve genel olarak finansal hizmet kuruluşlarının eylemlerinin de bu kapsama girdiği belirtilmiştir. Ayrıca kararda "...*gerek BDDK gerekse TCMB ile raportörlerce yapılan görüşmelerde soruşturmaya konu olan eylemlere ilişkin olarak, bankaların uzlaşma içerisinde hareket etmelerine yol açabilecek bir hukuki düzenlemenin ya da talimatın bulunmadığı açıkça ifade edilmiştir. Dolayısıyla bankaların düzenleyici kurumlara olan sorumlulukları sebebiyle rekabetin sınırlandığı iddiasının kabulü mümkün görünmemektedir.*" denilerek Kurum'un bu konuda soruşturma yürütme yetkisi olmadığı savunması kabul edilmemiştir.
- (318) Türkiye Petrol Rafinerileri A.Ş.'nin (TÜPRAŞ) fiyatlandırma ve sözleşmelere ilişkin uygulamaları yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal edip etmediğine yönelik yürütülen soruşturmaya ilişkin 17.01.2014 tarih ve 14-03/60-24 sayılı kararda TÜPRAŞ'ın fiyat serbestisine sahip olduğu belirtilmiş ve Danıştay 13. Dairesi'nin E:2008/14245, K:2012/960 sayılı kararına atıfta bulunularak regülasyona tabi bir piyasada faaliyet gösteren TÜPRAŞ'ın fiyatlandırma davranışlarının 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebileceği konusunda kuşku bulunmadığı ifade edilmiştir.
- (319) Sonuç olarak Kurul, özellikle Danıştay'ın kararlarında yer alan açık hükümleri de dikkate alarak düzenlenen sektörler ve alanlarda rekabet ihlali şüphesinin önaraştırma ile ortadan kaldırılamadığı koşullarda soruşturma açmakta ve ihlal tespit ettiği durumlarda yaptırım uygulama yoluna gitmektedir. Kurul, düzenlenen sektörlerde rekabeti kısıtlayıcı olabilecek davranışlara, ilgili davranışların sektörel mevzuatta düzenlenmiş olmasından bağımsız olarak müdahale etmekte, teşebbüslerce dile getirilen ve ilgili pazarın düzenlemeye tabi olduğu ya da görevli düzenleyici bir otoritenin bulunduğu şeklindeki savunmaları ise kabul etmemektedir. Bununla birlikte Kurul, düzenlemenin ya da ilgili düzenleyici otoritenin, doğrudan teşebbüslerin davranışlarını belirleyen kurallar getirmesi durumunda ise rekabet hukuku çerçevesinde söz konusu davranışı 4054 sayılı Kanun kapsamında ele almamaktadır.
- (320) Bu noktada belirleyici olan husus, sektörel düzenlemeler çerçevesinde incelenen teşebbüs davranışının söz konusu düzenleme sonucunda ortaya çıkıp çıkmadığı yahut teşebbüsün davranış serbestisinin bulunup bulunmadığıdır. Diğer bir deyişle, teşebbüslerin serbestçe karar alması, sektörel düzenlemeler vasıtasıyla engellenmedikçe, ilgili davranışa rekabet hukukunun uygulanabileceğinde herhangi bir kuşku bulunmamaktadır.
- (321) Söz konusu yaklaşım işbu soruşturma kapsamında incelemeye konu olan elektrik sektörü için de geçerlidir. Bilindiği üzere, elektrik sektöründe sektörel düzenleyici olan EPDK ile ETKB'nin detaylı düzenlemeleri bulunmakta ve söz konusu kuruluşlar tarafından sektöre yönelik olarak inceleme ve çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Ancak bu düzenleme ve uygulamalar elektrik sektöründe yer alan faaliyetleri 4054 sayılı Kanun kapsamı dışına çıkarmamaktadır.

⁹⁵ 11.09.2008 tarih ve 08-52/792-391 sayılı kararı.

⁹⁶ Köktürk, 2012.

- (322) 4054 sayılı Kanun'un 4. ve 6. maddesinin uygulanması ile amaçlanan tüm mal ve hizmet piyasalarındaki rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı anlaşma, karar ve uygulamalar ile piyasada hâkim durumda teşebbüslerin bu durumlarını kötüye kullanmalarını önlemek, bunun için gerekli düzenleme ve denetlemeleri yaparak rekabetin korunmasını sağlamaktır. Elektrik piyasanın düzenleyici ve denetleyici bir kurumun regülasyonuna tabi olması, bu piyasada yer alan faaliyetleri 4054 sayılı Kanun kapsamı dışına çıkarmamaktadır. Ancak Kurul'un söz konusu davranışlara yönelik inceleme yapması, sektörel düzenlemelerin dağıtım şirketleri ve GTŞ'lerin serbestçe karar almasını engellemediği sürece mümkündür.
- (323) Bu doğrultuda, soruşturma konusu olan elektrik dağıtım ve GTŞ'nin ilgili pazarlar olan elektrik dağıtım ve tedarik pazarındaki hâkim durumlarını kötüye kullanmalarının tespit edilmesi halinde, her ne kadar söz konusu eylemlere ilişkin sektörel düzenlemeler mevcut olsa da, incelenen teşebbüsler ve eylemleri 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilecektir. Örneğin, 6446 sayılı Kanun'da hukuki ayrıştırmanın düzenlenmiş olması, dağıtım şirketi ve GTŞ'nin, bu ilkeye aykırı davranarak dağıtım şirketi bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılması ve dağıtım şirketinin GTŞ'ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması eylemlerinde bulunarak hakim durumlarını kötüye kullanmaları halinde 4054 sayılı Kanun kapsamında incelenmeleri ve yaptırıma tabi tutulmaları önünde bir engel oluşturmayacaktır. Ancak burada dikkat çekilmesi gereken husus, incelemeye konu olan teşebbüslerin hukuki ayrıştırmaya aykırı davranmaları nedeniyle değil, bu davranışları sonucunda hâkim durumlarını kötüye kullanarak ilgili pazarlardaki rekabeti bozmaları sebebiyle Kurul'un incelemesine muhatap olmasıdır.
- (324) Benzer şekilde dağıtım şirketlerinin, doğal tekel niteliğinde olan ve münhasıran sorumlu oldukları dağıtım hizmet ve faaliyetlerini gerçekleştirirken kendileriyle aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan GTŞ'ler lehine ve diğer tedarikçiler aleyhine ayrımcı davranışlar içinde bulunmaları da rekabeti kısıtlayıcı bir nitelik arz edecektir. Bu kapsamda, her ne kadar dağıtım şirketlerinin faaliyetleri sektörel mevzuat çerçevesinde detaylı bir şekilde düzenlenmiş olsa da söz konusu eylemler 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hâkim durumun kötüye kullanılması nedeniyle incelemeye konu olacaktır. Yine GTŞ'lerin rekabet ihlali olarak değerlendirilecek nitelikte eylemlerde bulunarak pazarda giriş engelleri yaratmaları veya pazar kapama etkisine yol açacak davranışta bulunmaları halinde söz konusu davranışlar rekabet hukuku kapsamında ele alınacaktır. Her ne kadar ilgili davranışların, bu alanlarda düzenleme ve çalışma yapan EPDK'nın görev alanına gireceği iddia edilecek olsa da piyasanın rakiplere kapanması amacını taşıması ve pazar gücünü haiz bir oyuncu tarafından yapılması sebebiyle anılan eylemin rekabet hukuku uygulaması kapsamına gireceği de açıktır.

I.5.4. Uluslararası Kararlar ve Raporlar

I.5.4.1. Elektrik Perakende Piyasasının Serbestleşmesi 2011 - İspanya

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

I.5.4.2. Dağıtım Şirketleri 2009 - İspanya

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

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

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

I.5.4.4. *ENEL/EXERGIA* 2009 - İtalya

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

I.5.5. Elektrik Piyasasındaki Aksaklıklar

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

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

- (331) Rekabet hukukuna konu olan vakalar göz önünde bulundurulduğunda, söz konusu vakalarda saik ve eylemleri değerlendirilen ekonomik ajanların rasyonel ajanlar olduğu ve rasyonel kararlar verdiği varsayılmaktadır. Özellikle katı piyasa koşullarının veya piyasa aksaklıklarının geçerli olmadığı varsayılan neoklasik modellerde rekabetin,

geçerli olduğu pazarlarda aktörlerin refahını ençoklaması beklenmektedir. Rasyonel seçim kuramı olarak adlandırılan bu kurama göre iktisadi ajanlar erişime açık mevcut verileri, tercihlerin gerçekleşme olasılıklarını ve potansiyel fayda ve maliyetleri dikkate alarak sahip oldukları seçenekler arasından optimal olanı seçerler. Rasyonel seçim kuramına göre kişinin tercihi, kişinin bilgisi ve onun kullanımına hazır kaynaklara göre belirlenmekte; bu da herkes için geçerli ortak bir rasyonel davranıştan (objektif rasyonelite) söz edilememesine, tercihlerin kişiden kişiye değişebilmesine yol açmaktadır⁹⁷. Beklenen fayda kuramına göre, bireylerin belirsizlik altındaki tercihleri rasyonellik aksiyomları çerçevesinde kolaylıkla modellenebilmektedir. Bununla birlikte sınırlı rasyonellik, buluşsal yöntem ve önyargı/yanlı eğilimlerin karar alma mekanizmasını etkilemesi ve böylece beklenmeyen sonuçların ortaya çıkmasına bağlı olarak rasyonel seçim kuramı, iktisadi ajanların belli koşullar altında gerçek anlamda nasıl tercihte bulunacaklarına ilişkin süreci yeterince yansıtmadığı için eleştirilmektedir.

I.5.5.1.1. İktisadi Bireylerin Sergilediği Sınırlı Rasyonellik ve Nedenleri

(332) Sınırlı rasyonellik bireylerin, tercihlerinin bilişsel, çevresel veya psikolojik kısıtlardan etkilenmesi nedeniyle optimal olmayan kararlar verdikleri durumu tanımlamaktadır. Sınırlı rasyonellik kapsamında ele alınacak buluşsal yöntem ve önyargıları, yargılara ve seçimlere etki etmeleri bakımından iki grupta toplamak mümkündür.⁹⁸ Yargılar, belirsizlik ortamında bir olaya ilişkin olarak yapılan değerlendirmeler olarak tanımlanmaktadır. Seçimler ise hem belirli hem belirsiz dolayısıyla olasılık içeren ortamlarda yapılabilmektedir. Bu çerçevede ilk olarak yargılara ilişkin hatalar temsil edilebilirlik kısa yolu, ulaşılabilirlik kısa yolu ve çıpalama kısa yolu olarak sıralanabilmektedir⁹⁹:

- Temsil Edilebilirlik Kısa Yolu: Olasılık içeren durumlarda varılacak yargılar, o duruma ilişkin olarak sahip olduğumuz bilgiler ve bu bilgilerin yargı ile ilişkisi göz önünde bulundurularak şekillenmektedir. Yargıya varmada yapılan bu ilişkilendirme, temsil edilebilirlik ölçütünün birtakım faktörlere duyarsız kalmasına ve yargıya ilişkin ciddi sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İşbu dosyaya konu pazarlar bakımından ele alındığında, önce yasal tekel niteliğindeki firmadan daha sonra düzenlenen tarife müşterisi olarak yine yerleşik operatörden perakende elektrik hizmeti alan bir tüketici için serbest tüketici hakkının kullanımına dair algı ve değerlendirme yerleşik operatörle yaşanan fiyat-hizmet deneyiminden ibaret olmaktadır. Söz konusu tüketici için bu yeni hakkın alternatif tedarikçiler aracılığıyla kullanımına dair kapsamlı bir değerlendirme aracı bulunmamaktadır. Zira kısa bir süre öncesine kadar söz konusu tüketici, elektrik enerjisi teminine ilişkin olarak diğer pek çok mal ve hizmet piyasasının aksine, farklı seçenekler ile karşı kaşıya kalmamış ve bir seçim yapma deneyimi yaşamamıştır.
- Ulaşılabilirlik Kısa Yolu¹⁰⁰: Bazı olayların tekrarlanma veya ortaya çıkma olasılığının, o olaylara ilişkin var olan istatistiki verilerden ziyade, hatırlanabilirlik gibi subjektif unsurlar göz önünde bulundurularak tahmin edilmesi olarak nitelendirilebilmektedir. Herhangi bir konu hakkında değerlendirme yaparken

⁹⁷ YALÇIN, Y. (2012), “Davranışsal İktisat Yaklaşımıyla Rekabetçi Piyasa Analizi”, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezleri Serisi, Rekabet Kurumu, Ankara, s. 11.

⁹⁸ a.g.k., s. 16.

⁹⁹ a. g. k., s. 16-18.

¹⁰⁰ Economic & Social Research Council (ESRC) Centre for Competition Policy, (2013), “Behavioural Economics in Competition and Consumer Policy”, University of East Anglia, s. 19-20.

bireyin konuya ilişkin objektif ve daha yüksek kalitedeki veriden ziyade aklına ilk gelen ya da dikkatini önce çeken veri setine yönelmesi ya da bu veri setine öncelik tanınması bu hususa örnek teşkil edebilecektir. Serbest tüketici hakkını yeni elde eden bir tüketici bakımından, bu hakkın kim aracılığıyla nasıl kullanılacağına ilişkin akla gelen ilk ve belki de algılanan tek seçenek doğal olarak baştan beri elektrik enerjisi hizmetini tedarik ettiği yerleşik operatördür. Zira GTŞ tüketicilerin baştan beri muhatap oldukları tek firmadır.

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

(333) Bireylerin seçimlerine ilişkin hatalar ise çerçeveleme ve referans nokta etkisi, sahiplik etkisi, statüko eğilimi ve sınırlı irade gücü olarak sıralanabilir:¹⁰¹

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

Diğer yandan "Beklenti Teorisi"ne göre varlığımızda yaşanan değişimler, değişim büyüklüğünün yanı sıra bu değişimin gerçekleştiği referans noktası

¹⁰¹ Yalçın, 2012, s. 21-34.

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

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

tedarikçiye geçişin mümkün olmasında dahi, yukarıda yer verilen diğer faktörlerin varlığıyla beraber statüko eğilimi baskın olabilmektedir.

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

(334) Yukarıda yer verilen nedenlerden ötürü bireylerin her durumda kendi faydalarını optimal kılacak şekilde olasılık hesaplamaları içine girmeyeceği, böyle bir hesaplamayı yapmada yetersiz kalabilecekleri ve çeşitli buluşsal yöntem ve önyargılara başvurarak kendileri açısından sadece tatmin edici bir seviyeyi yakalamaya çalışmakla yetinebileceklerinden bahsedilebilmektedir.¹⁰²

1.5.5.1.2. Talep Tarafı Piyasa Aksaklıkları ve Rekabetçi Piyasa Yapısı İlişkisi

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

(336) Rekabetçi döngünün talep tarafındaki işlerliğini sağlamak adına tüketicinin “bilgiye erişim”, “bilgiyi değerlendirme” ve “harekete geçme” olarak tanımlanan süreçleri düzgün bir şekilde yürütmesi gerekmektedir.¹⁰³ Bu aşamaların bir veya birkaçında

¹⁰² a.g.k., s. 35.

¹⁰³ OFT (2010), “What Does Behavioural Economics Mean For Competition Policy?”, s.14-22.

oluşabilecek herhangi bir aksaklık, tüketicinin kendisi için optimal kararı almasının önüne geçecek ve nihai anlamda piyasanın rekabetçi işleyişi sekteye uğrayabilecektir.¹⁰⁴

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

(337) Yukarıda bahsedilen nedenlerle tüketicilerin karar alma mekanizmalarında oluşan aksaklıklar, rekabetin teşebbüsler arasında etkin bir şekilde işleyen eleme ölçütü olmasını zorlaştırabilecektir. Bundan daha önemlisi, söz konusu talep yönlü aksaklıkların geçerli olduğu pazarlarda faaliyet gösteren teşebbüslerin bu aksaklıkları kendileri lehine bizzat kullanmaları ve yönlendirmeleri arzu edilen rekabet ortamının oluşmamasına neden olabilecek ve dolayısıyla yenilikçi ve kaliteli ürünlerin piyasadan dışlanmasına, yeni oyuncuların pazara nüfuz edememesine yol açabilecektir. Başkalarının seçimlerini dolaylı yoldan etkileyen iktisadi birimleri “seçim mimarı” olarak tanımlamak mümkündür.¹⁰⁵ Tüketicilerin davranışsal eğilimlerinin farkında olan teşebbüsler, bu eğilimleri tüketicinin karar alma mekanizmasını bozmak amacıyla kullanabilmektedir.¹⁰⁶ Tüketicilere şebeke endüstrileri üzerinden abonelik sözleşmeleri kapsamında hizmetlerin sunulduğu pazarlar, bu pazarlarda faaliyet gösteren firmaların seçim mimarı olarak davranmalarına elverişlidir. Zira bu pazarlarda tüketici, sürekli bir şekilde hizmetten yararlanmakta ancak bu hizmetten yararlanma koşulları pek çok kez firmalar tarafından çeşitli yollarla değiştirilebilmektedir. Örneğin çerçeveleme etkisinin bilincinde olan bir firma, tüketicinin alternatif sağlayıcı ve hizmetlere ilişkin bilgiyi doğru bir şekilde değerlendirmesine engel olabilmektedir. Tüketici satın alma gerçekleştireceği konuda bilgiye erişim ve o bilgiyi değerlendirme aşamalarını başarılı bir şekilde atlatırsa dahi, harekete geçme noktasında firma, tüketicinin statüko veya

¹⁰⁴ Yalçın, 2012, s. 41-43.

¹⁰⁵ a.g.k., s. 43-44.

¹⁰⁶ OFT (2010), s.14-17.

aşırı iyimserlik eğilimi içinde olabileceğini bilmesi dolayısıyla “abonelik iptali için faks gönderme” gibi edimsel bir şartı sözleşmeye ekleyebilecek ve tedarikçi değiştirme önündeki geçiş maliyetlerini artırabilecektir. Bir başka seçenek olarak tüketicilerin bilişsel kısıtlara tabi olduğunun ve büyük oranda kendilerine sunulan veri setiyle yetineceklerinin farkında olan bir hizmet sağlayıcı, abonelik sözleşmesi kapsamında esasen yer almayan veya dayanağı olmayan bir cayma bedelini öne sürerek müşterisinin sağlayıcı değiştirme yönündeki girişiminin önüne geçebilecektir.

(338) Kişinin hiçbir şey yapmama, mevcut veya önceki kararlarını koruma eğilimi olarak tanımlanabilecek statüko eğilimi, kişiye sunulan yeni seçeneklerin göz ardı edilmesine ve statüko seçeneğinin bu seçeneklere tercih edilmesine yol açmaktadır. Durağan piyasa sorunsalının temelini oluşturan bu eğilim, daha kaliteli veya daha uygun koşullarda hizmet sunan teşebbüslerin ödüllendirilmelerinin önüne geçebilmektedir. Ayrıca bu durum, gerek hâkim durumdaki teşebbüsün konumunu koruma noktasında gerekse de piyasanın önemli bir bölümünde ataletle yol açmak suretiyle yeni girişlerin önlenmesi veya giriş mümkün olsa dahi piyasaya giriş yapmaya çalışan birimlerin piyasada tutunamaması noktasında önemli bir rol üstlenebilmektedir. Statüko eğiliminin bir nedenini oluşturan varsayılan seçenek eğilimi aktif olarak seçim yapılmadığı durumları veya seçim yapılmadan önce sunulan standart seçeneği temsil etmektedir.¹⁰⁷ Örneğin akıllı telefonlarda ya da kişisel bilgisayarlarda önceden yüklü bir şekilde gelen internet tarayıcısı, e-posta, navigasyon vb. uygulamalar, firmaların seçim mimarı olarak tüketicilerin karar alma mekanizmalarındaki aksaklıkları değerlendirerek kullanıcılara sundukları varsayılan seçeneklere örnektir. Varsayılan seçenek esasen kişilerin aktif seçim yapma güdülerinin önüne geçen bir etkiye sahip olup statüko eğilimini besleyen bir etki göstererek piyasadaki rekabeti yerleşik firma lehine durağanlaştırmaktadır. Bir başka örnek olarak daha önce sağlayıcı değiştirme yoluna gitmesi nedeniyle abonelik sözleşmesi kapsamında dayanaklı veya dayanaksız bir şekilde herhangi bir cayma bedeli niteliğinde cezai bir yaptırıma maruz kalmış bir tüketici için tedarikçi değişikliği, beklenmedik maliyetlere ve haksızlıklara yol açabilecek bir girişim olarak hatırlanacak ve bu tip deneyimler tüketicilerin geçişi karşısındaki sürtünmeyi daha da artıracaktır.

(339) Bir piyasada teşebbüslerin, tüketicilerin karar alma mekanizmalarında oluşan aksaklıkları sömürmeleri sonucunda rekabet ortamının tüketiciler için yeterince iyi işlememesi halinde nasıl bir yol izlenmesi gerektiği noktasında, ilgili pazardaki teşebbüsler tarafından yanlış yönlendirilen veya alternatif sağlayıcı arama ve değiştirme maliyetleri çeşitli firma stratejileri yoluyla artırılan tüketiciler ile tutarlı ve mantıklı tercihler yansıtmayan ve tercihli irrasyonel ya da sınırlı rasyonellik doğrultusunda kötü kararlar alan tüketiciler arasında bir ayırmda bulunmak gereklidir¹⁰⁸. İlk gruptaki tüketiciler bakımından gerekli bir müdahalede bulunulması konusunda herhangi bir tartışmaya yer olmadığı açık olmakla birlikte, ikinci gruptaki tüketiciler bakımından müdahaleye yer olup olmadığı ve müdahale söz konusu olması durumunda ne şiddette bir müdahalede bulunulacağı tartışmaya açık bir konu olarak değerlendirilmektedir. Müdahale gerekliliğinin açık olduğu ilk durumda ise iktisadi anlamda en etkin müdahalenin, piyasada yeni bir bozulmaya yol açmadan, sorunun temel kaynağına olabilecek en yakın noktada gerçekleşmesinin tercih edilmesi gerekmektedir. Bu bakımdan örneğin, bir hizmetin tüm alternatif temin yollarına ilişkin olarak tüketicilere sunulan bilginin niteliği ve sunulma şeklinin, karar almayla ilişkili anahtar faktörleri muğlaklaştırması veya bu faktörler kullanılarak yapılacak

¹⁰⁷ Yalçın, 2012, s. 51.

¹⁰⁸ ESRC Centre for Competition Policy, (2013), s. 35.

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

(340) Bunun yanında tüketiciler karar alma mekanizmalarındaki olası aksaklıkları her piyasada sergilemeyebilmektedirler. Şebeke endüstrilerinin geçerli olduğu ve hizmet temininin abonelik hizmetleri kapsamında sunulduğu pazarlar bu bakımdan özellik arz etmektedir. Nitekim bir süpermarket alışverişi yapan tüketicinin alışveriş esnasında sahip olduğu tasarruf yapma saiki ve göstermiş olduğu isteklilik ve çaba, aynı tüketicinin elektrik enerjisi hizmetinin temini sırasında aynı şekilde cereyan etmeyebilmektedir. Zira düzenli bir süpermarket alışverişinin aksine, bir tüketici için esasen genel olarak, varsayılan bir tedarikçisi olması nedeniyle günün, haftanın, ayın ve hatta yılın herhangi bir noktasında onu enerji tedarikçisini seçmeye yönlendiren bir karar verme yükümlülüğü bulunmamaktadır.¹⁰⁹ Bir tüketicinin bir süpermarkette veya fiziksel bir emtiaya ilişkin olarak maruz kaldığı karar verme/seçim yapma aşaması ile elektrik enerjisi tüketimine ilişkin olarak maruz kaldığı seçim yapma aşaması ve niteliği birbirinden önemli oranda ayrılmaktadır. Dahası, esasen oldukça homojen bir nitelik arz eden elektrik enerjisi hizmetinin temini bakımından geçerli olan varsayılan seçenek eğilimine bağlı statüko eğiliminin, örneğin bir diğer şebeke endüstrisi üzerinden sunulan telekomünikasyon hizmetlerindeki varsayılan seçenek eğilimine göre günümüzde daha şiddetli olduğu dile getirilmelidir. Zira telekomünikasyon piyasalarında katma değerli servislerin niceliği, niteliği, tüketim büyüklüğü ve sıklığı dikkate alındığında, tüketicilerin bu piyasada abonelik hizmetlerine ilişkin hassasiyetleri daha yüksek olabilmekte ve varsayılan seçenek ataletinden sıyrılabilen tüketiciler, alternatif tedarikçiler arasında bilgilendirilmiş tercihler yapmaya daha yatkın olabilmektedirler. Tüketicilerin enerji piyasalarındaki bu yöndeki statüko eğilimlerini pekiştiren başka faktörler de bulunmaktadır. Birleşik Krallık enerji piyasalarına yönelik olarak yapılan bir deneyde¹¹⁰ tüketicilere yönelik sözleşmelerin kapsadıkları tarife, doğrusal veya doğrusal olmaması v.b. kriterler bakımından ne kadar karmaşıklsa, tüketicilerin o derece daha yüksek düzeyde kendileri için optimal olmayan seçeneklere yöneldikleri tespit edilmiştir. Dahası, tüketici ihmali/dikkatsizliği nedeniyle varsayılan tedarikçi/tarife seçeneğinin başlıca rol oynadığı ve varsayılan tarifenin optimal olmadığı hallerde de en ucuz tarifeyi seçen tüketicilerin oranının, varsayılan tarifenin olmadığı duruma göre ciddi derecede düşük olduğu ortaya konulmuştur. Söz konusu durum, varsayılan seçeneğin işletilmesinin, piyasa durağanlığına ne kadar etkili bir şekilde hizmet ettiğine dair önemli bir bulgudur. Bu bağlamda, yerleşik tedarikçiden ulusal tarife üzerinden ya da doğrudan ulusal tarifeye oldukça yakın bir fiyatla serbest tüketici olarak elektrik enerjisi temin eden bir tüketici için optimal tarifeyi bulmaya yönelik saik, isteklilik ve çabanın düşük olacağı değerlendirilebilecektir.

(341) Yukarıda yer verilen bilgiler ve tespitler doğrultusunda, tüketicilerin karar verme süreçlerindeki aksaklıkların giderilmesi açısından, satış noktasından önce, satış noktasında ve satış noktasından sonra olmak üzere her aşamada, tüketicilerin daha bütüncül ve şeffaf bilgi setine erişmesini kolaylaştırıcı önlemler alınabilecektir.

¹⁰⁹ a.g.k. s. 75.

¹¹⁰ a.g.k. s.75-76.

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

- (342) Avrupa Enerji Düzenleyicileri Konseyi'nin (CEER) "*AB Perakende Enerji Pazarlarında Tedarikçi Değişirmenin Önündeki Ticari Engeller*" konulu raporunda¹¹¹, tedarikçi değiştirmeye yönelik olarak düşünmekle başlayıp, yeni bir tedarikçiden yeni bir sözleşme ile enerji alımı ile tamamlanan bütün bir süreci içerecek şekilde tedarikçi değiştirmenin önündeki fiili ticari engeller araştırılmıştır. Ticari engeller, tüketici nezdinde tüketiciyi tedarikçi değişiminden alıkoyan ve piyasaya yeni giriş yapan tedarikçilere veya genel olarak enerji piyasalarına dair güven eksikliği yaratan engeller olarak tanımlanmıştır. Söz konusu raporda, tedarikçi değişim sürecine ilişkin tüketici algısı ve realite arasındaki farka dikkat çekilmiş ve tedarikçi değişikliğinden beklenen getirinin yetersiz olduğu algısının, tüketicilerin karşılaşacakları teklifler bakımından tam, anlaşılır ve karşılaştırılabilir bilgi eksikliğinden kaynaklanabileceği vurgulanmıştır. Bu bilgi eksikliğinin, tüketicinin kendisine yöneltilen bir teklifi, faturayı veya sözleşmeyi değerlendirmek için karşılaştırma yapmasını engellediği ve tüketicilerde hem elektrik hem de gaz perakende piyasalarına yönelik olarak genel bir güvensizliğe neden olduğu belirtilmiş ve bu güvensizliğin sağlıklı işleyen bir perakende pazarın gelişmesinin önüne geçtiğinin altı çizilmiştir. Raporda, tüketici algısı ile realite arasındaki asimetrisinin sadece değişimden gelmesi beklenen getiri konusunda olmadığı, aynı zamanda tedarikçi değişim sürecinin karmaşıklığına ve zaman maliyetine de ilişkin olduğu, bu algıyı pekiştiren ticari uygulamaların ya da bilgiye erişim eksikliğinin, değişimin önündeki engelleri daha da artırdığı ifade edilmektedir. Bahse konu raporda ayrıca, bir tüketicinin yerleşik operatör olarak mevcut tedarikçisinden memnun olmasının, bu piyasalar bakımından doğrudan tüketicinin tedarikçisinin hizmetlerinden tatmin ve mutlu olduğu anlamına gelmediğine, bu memnuniyetin daha ziyade tüketici ile tedarikçi arasında aktif bir etkileşim olmamasına bağlı ataletten kaynaklı olabileceğine dikkat çekilmektedir. Bu yönde bir etkileşimsizlik, örneğin, tedarikçi tarafından fiyat değişiklikleri hakkında müşterilerle aktif bir iletişim kurulmadan ya da sözleşme yenilemelerinin, sözleşme vadelerinin sonuna doğru dikkat çekmeden yapılabilmektedir. Böylece yerleşik tedarikçi, kasten, tüketicilerin dikkatini sadece kendine kanalize ederek ve zorunlu bilgilendirmeyi aktif bir şekilde yapmayarak değişim maliyetlerini artırabilmektedir. Nitekim, aynı raporda yer verilen Hollanda örneğinde, sosyal kanıtların yanlı bir yaklaşım olarak önemine değinilmiş, tüketiciler genel olarak tedarikçilerini değiştirmediklerinde sosyal normun tedarikçi değiştirmeme olduğuna dikkat çekilmiştir. Söz konusu ülke örneğinde, tüketicilere sadece doğrudan sorulduğunda tüketicilerin %10'unun gelecek iki yıl içinde tedarikçisini değiştirebileceklerini ifade ettiği, ancak söz konusu tüketiciye bir yakını veya tanıdığı tarafından tedarikçi değişikliğinin önerildiği durumda ise bu oranın %31'e çıktığı belirtilmiştir. Böyle bir karşılaştırma, başta mevcut tedarikçiden memnun olma ve değişime ilişkin caydırıcı yöndeki asimetric tüketici algıları olmak üzere, tedarikçi değişikliği önündeki engellerin, değişim sürecine, tüketicileri uyarıcı ve algılarını tetikleyici etkiye sahip yeni bir müdahaleci faktörün dahil olmaması halinde, ne kadar belirleyici olduğunu göstermesi bakımından önem arz etmektedir.
- (343) Raporda ayrıca, mevcut tedarikçi tarafından gerçekleştirilen kapıdan kapıya satış ya da telefon aracılığıyla iletişime geçilmesi gibi bazı ticari uygulamaların, verilen hizmete ve hizmetin fiyatına ilişkin şeffaf olmayan, eksik ve yanıltıcı bilgilendirmeye zemin hazırladığı ve bu tip uygulamaların geçiş engeli yaratmasının yanı sıra tüketicinin

¹¹¹ CEER Report on Commercial Barriers to Supplier Switching in EU Retail Energy Markets

sonrasında tam olarak idrak edeceği üzere, aslında tercih etmemiş olacağı bir sözleşmeyi bağitlaması sonucunu doğurabileceği belirtilmektedir.

- (344) Bahse konu raporda, tedarikçi değişimi önünde tüketici algısı kaynaklı geçiş engelleri
- Yetersiz finansal getiri algısı,
 - Piyasaya giriş yapan alternatif tedarikçilere ve piyasanın geneline duyulan güvensizlik,
 - Karmaşık tedarikçi değişim süreçleri ve
 - Mevcut tedarikçiye sadakat/memnuniyet

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

- (345) Rekabet ve tüketici davranışlarına yönelik yapılan çalışmalarda, AB’de enerji sektöründeki tedarikçi değiştirme oranlarının, cep telefonu ve kablo TV gibi diğer şebeke endüstrilerindekinden daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Birleşik Krallık için yapılan bir çalışmada, enerji piyasaları için beklenen değişim süresinin mobil telefon hizmetleri ve araç sigorta hizmetleri pazarlarına göre iki katı uzunlukta olduğu belirlenmiştir.
- (346) Düşük tedarikçi değiştirme oranları, tüketici refahında kayıplara yol açmasının yanı sıra rekabeti kısıtlayarak yerleşik operatörün hâkim durumundan istifade etme olanağını artırmaktadır. Hanehalkı tüketicileri ve görece düşük tüketime sahip ticarethaneler, endüstriyel kullanıcılara kıyasla daha düşük tüketim yaptıkları için, tedarikçi değiştirmeden düşük düzeyde getiri beklediklerini ifade etmekte ve aynı zamanda değişim sürecinin uzunluğu, yeni tedarikçinin güvenilirliğine ilişkin belirsizlikler ve değişim kaynaklı finansal ceza ve ek maliyetler konusunda endişelerini dile getirmektedirler.¹¹² OFGEM¹¹³ tarafından elektrik sektöründeki rekabet üzerine yapılan araştırma sonuçlarına göre statüko eğiliminin tedarikçi değişiminde geçerli olduğu belirlenirken diğer çalışmalar¹¹⁴ grup etkisi, sosyal normlar, arama sürecinin karmaşıklığı, fayda ve maliyetlere ilişkin tüketici algısı ve tüketicinin ilgi eksikliğinin tedarikçi değiştirme kararını etkilediklerini ortaya koymaktadır.

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

- (347) Türkiye elektrik piyasasındaki tüketici davranışlarının değerlendirilmesi için yapılan bir çalışma¹¹⁵, serbest tüketici hakkını kazanan tüketicilerin, konuya ilişkin bilgiye pek çok kanaldan erişimleri olduğu halde daha ucuz tedarik seçeneklerine yönelmediklerini, bunun temel olarak statüko ve kayıptan kaçınma eğilimlerinden kaynaklandığını ortaya koymaktadır. Buna ek olarak sosyal etkinin tedarikçi değişiminde önemli bir rol oynadığı ve pek çok tüketicinin alternatif tedarikçileri araştırmaya, yakınlarından konuya dair gelen önerilerden sonra başladığı belirtilmektedir.¹¹⁶ Bir başka

¹¹² ŞİRİN S. M. ve GÖNÜL M. S. (2016), “Behavioral Aspects of Regulation: A Discussion on Switching and Demand Response in Turkish Electricity Market”, Energy Policy Vol.97.

¹¹³ Office of Gas and Electricity Markets (Birleşik Krallık).

¹¹⁴ ESCR Centre of Competition Policy, (2013)”.
¹¹⁵ Şirin ve Gönül, 2016.

¹¹⁶ a. g. k.

çalışmada¹¹⁷ ise, örnekleme katılan tüketicilerin, AB ortalamasının altı katına tekabül edecek şekilde, %31'inin, tedarikçi değiştirme hakkından haberi olmadığı tespit edilmiştir. Nitekim Sektör Araştırması'nda da bilgi eksikliğinin yanı sıra tedarikçi değiştirmeye ilişkin algılanan işlem maliyetleri ve beklenen mevzuattan kaynaklanan sorumluluklar tedarikçi değişimi önündeki önemli engeller olarak belirtilmektedir.

- (348) Tedarikçi değişimi bakımından elektrik tüketiminin bütçeden aldığı pay ile tedarikçilerin fiyatlama davranışları göz önünde bulundurulması gereken önemli hususlardır. Başta GTŞ olmak üzere tedarikçilerin serbest tüketicilere yönelik fiyat tekliflerini ve indirim oranlarını belirlerken EPDK'nın düzenlenen tarifelerini temel alması ve elektrik tüketiminin bütçeden aldığı payın düşük olmasıyla birlikte değerlendirildiğinde, tedarikçi değiştirmeden beklenen getirinin oranı düşük bir düzeyde gerçekleşebilmektedir.
- (349) Elektrik piyasalarındaki tüketici davranışları, perakende elektrik piyasasındaki rekabetin teşekkülü için dikkate alınması gereken önemli bir unsur olup bu piyasada tüketiciler geleneksel pazar sinyallerine tepki vermeyebilmektedirler. Bu nedenle, rekabet otoriteleri bu pazarlardaki incelemelerini, tüketici davranışlarını belirleyen tüm faktörleri dikkate almak suretiyle yürütmelidir. Aksi halde piyasadaki rekabetin önündeki engelleri bütüncül bir şekilde değerlendirememesi riski ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu çerçevede, ilgili pazarlarda şeffaflığı artırırken tedarikçi değiştirme sürecine ilişkin karmaşıklığı azaltan ve tüketicilere daha basit yollardan bilgi sağlayan önlemler önerilmektedir.
- (350) Bu doğrultuda, algılanan işlem maliyetleri ve tedarikçi değişimine ilişkin beklenen finansal ve mevzuattan doğan sorumluluklar, mevcut operatörle hizmet tedarikçisine dair kayda değer herhangi bir sorun yaşanmamış olması ile birlikte değerlendirildiğinde kayıptan kaçınma ve statüko eğilimini tetikleyici bir sonuç yaratmaktadır.

I.6. Hukuki Değerlendirme

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

I.6.1. Hâkim Durum Tespiti

- (352) 4054 sayılı Kanun'un 3. maddesinde hâkim durum, "*Belirli bir piyasadaki bir veya birden fazla teşebbüsün, rakipleri ve müşterilerinden bağımsız hareket ederek fiyat, arz üretim ve dağıtım miktarı gibi ekonomik parametreleri belirleyebilme gücü*" şeklinde tanımlanmaktadır. Bu tanımdan da görüldüğü üzere, hâkim durumdaki bir teşebbüsün, piyasadaki bağımsız hareket ederek etkin rekabeti önleyici gücü veya yeteneği olduğu varsayılmaktadır. Bir teşebbüsün hâkim durumda bulunması, o piyasada rekabetin hiç oluşmaması anlamına gelmemekte, belirli bir düzeyde de olsa rekabetin yaşandığı varsayılmaktadır. Nihayetinde, bir piyasada tekel konumunda tek bir teşebbüs dahi olsa, bu durum teşebbüsün müşterilerinden tam bağımsız hareket edebilme yeteneğine sahip olması şeklinde kabul edilmemektedir. Teşebbüsün bağımsız hareket etmesinden kasıt, hâkim konumundan yararlanarak rekabet koşullarını oluşturan koşulları belirlemesi de bunlar üzerinde önemli ölçüde etkiye sahip olması anlamına gelmektedir.

¹¹⁷ GÜRBÜZ E. (2014), "*Elektrik Piyasasında Tedarikçi Değiştirme: Kavramsal Analiz, Sorunlar ve Çözüm Önerileri.*"

- (353) Hâkim durum değerlendirmesi yapılırken esasen, incelenen teşebbüsün rekabetçi baskılardan ne ölçüde bağımsız davranabildiği araştırılmaktadır. Bu değerlendirmede, her bir olayın kendine özgü koşulları göz önünde bulundurulmaktadır. Hâkim Durumdaki Teşebbüslerin Dışlayıcı Kötüye Kullanma Niteliğindeki Davranışlarının Değerlendirilmesine İlişkin Kılavuz'da (Kılavuz) da değinildiği üzere, hâkim durum değerlendirmesinde göz önünde bulundurulan temel unsurlar; incelenen teşebbüsün ve rakiplerinin ilgili pazardaki konumu, pazara giriş imkânları, pazardaki büyüme engelleri ve alıcıların pazarlık gücü olarak sayılabilir. Bu bağlamda, incelenen teşebbüs ve rakiplerinin pazar payları, rakiplerin rekabetçi güçleri, pazar paylarının yıllar içerisindeki seyri, potansiyel rekabet, fiili veya hukuki giriş engelleri ve alıcıların alım gücü hâkim durum analizinde kullanılan önemli göstergeler olarak ortaya çıkmaktadır. Aşağıda öncelikle dağıtım alanında faaliyet gösteren AYEDAŞ, BAŞKENT EDAŞ ve TOROSLAR EDAŞ daha sonra ise AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR açısından hakim durum değerlendirmesi yapılacaktır.

I.6.1.1. AYEDAŞ, BAŞKENT EDAŞ ve TOROSLAR EDAŞ Açısından Hakim Durum Değerlendirmesi

- (354) AYEDAŞ, BAŞKENT EDAŞ ve TOROSLAR EDAŞ'ın dağıtım pazarındaki konumunu belirleyen en önemli husus, hukuki olarak pazarda ikinci bir teşebbüsün faaliyet göstermesinin ilgili mevzuat bağlamında mümkün olmamasıdır. Türkiye'de elektrik dağıtım alanında faaliyet gösteren şirketlerin özelleştirilmeleri sonucunda, özel sektöre devri gerçekleşen dağıtım şirketlerine ayrıştırma yükümlüğü getirilerek elektriğin perakende satışı alanında faaliyet göstermek üzere her bölgede GTŞ'ler kurulmuştur.¹¹⁸ Bölgesel dağıtım şirketleri ise elektrik enerjisinin yerel düzeyde fiziksel olarak taşınması ve bununla ilgili tüm saha operasyonlarına yönelik faaliyetleri gerçekleştirmekte olup doğal tekel olarak varlık gösteren teşebbüslerdir.
- (355) Dağıtım şirketleri sahip oldukları doğal tekel nitelikleri nedeniyle yerel seviyede her bir dağıtım bölgesinde aynı zamanda hâkim durumda bulunmaktadır. Dolayısıyla AYEDAŞ, BAŞKENT EDAŞ ve TOROSLAR EDAŞ; elektrik dağıtım hizmetleri pazarı bakımından yukarıda ilgili coğrafi pazar olarak tanımlanan elektrik dağıtım bölgelerinde ayrı ayrı hâkim durumdadır.

I.6.1.2. AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR Açısından Hakim Durum Değerlendirmesi

I.6.1.2.1. Pazar Payları

- (356) Elektrik perakende satışı pazarlarında pazar payları hesaplanırken ilgili ürün pazarlarında sayaç ve tüketim değerlerine göre de farklı hesaplamalar yapılmıştır. Buna ek olarak aşağıdaki grafiklerde de görüldüğü üzere, serbest tüketici ve ikili anlaşma bazında iki ayrı veri seti hazırlanmıştır. Bu durumun sebebi EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitini geçmesine rağmen düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedarik etmeye devam eden tüketicilerin varlığıdır. ENERJİSA şirketlerinin serbest tüketici segmentindeki pazar gücünün tespitinde; bu tüketici grubunun da dikkate alınması gerekmektedir. Zira söz konusu tüketici grubu, esasen serbest tüketici statüsüne sahip olmakla birlikte, bu hakkını etkin bir şekilde kullanmamaktadır. Diğer bir deyişle, söz konusu tüketiciler serbest tüketici pazarında yer almakta, her an bu

¹¹⁸ Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin 01.01.2013 tarihinden itibaren ayrı tüzel kişilikler altında yürütülmesine EPDK tarafından 12.09.2012 tarih ve 4019 sayılı karar verilmiştir.

hakkını kullanma imkânını elinde bulundurmakta ancak elektrik enerjisi temin yöntemini mevcut konumunu koruyarak sürdürmektedir.

- (357) Yukarıda yer verilen elektrik enerjisi hizmetinin sunumunun da içinde olduğu şebeke endüstrileri üzerinden abonelik hizmetlerinin sunulduğu pazarlar açısından geçerli olan, tüketicilerin karar alma süreçlerindeki aksaklıkların varlığı hesaba katıldığında, tüketici davranışlarının sınıflandırılması ve değerlendirilmesi ayrı bir önem arz etmektedir. Zira elektrik enerjisi hizmetinin temini bakımından serbest tüketici hakkına sahip olup bu hakkı kullanmayan bir tüketici nazarında mevcut konumunun korunmasının, salt düzenlenen tarifeden hizmet alımının devam ettirilmesinin tercih edilmesinden ziyade aslında süregelen tüketim alışkanlığının değiştirilmemesine yönelik bir tercihi, diğer bir ifadeyle, mevcut tedarikçinin değiştirilmemesine ilişkin bir tercihi yansıttığı ifade edilmelidir. Nitekim, Avrupa Birliği Komisyonu (Komisyon) *ENI/EDP/GDP* ve *E.ON/MOL* kararlarında da aynı yaklaşımı benimsemiş ve bu iki tüketici grubu arasında bir ayrıma gitmemiştir.
- (358) Birbirinden ayrı olduğu iddia edilebilecek bu iki tüketici grubunu esasen birbirinden ayıran unsurun büyük oranda tüketicilerin karar alma süreçlerindeki aksaklıklar olduğu söylenebilir. Tedarikçi değiştirme bakımından gerek bilgiye erişim gerek karar alma gerekse harekete geçme aşamalarında ortaya çıkan aksaklıklar nedeniyle mevcut yerleşik tedarikçide kalmayı dolaylı olarak seçmiş tüketiciler ile bilişsel kısıtlara tabi olmadan mevcut tedarikçisini yerleşik tedarikçi olarak seçen tüketicilerin günün sonunda aynı tedarikçi ile çalışmayı seçtikleri, her iki tüketici grubunun da diğer tedarikçilerden hizmet temin etmeyi tercih etmedikleri anlaşılmaktadır. Öte yandan serbest tüketici olarak ulusal tarifeden daha düşük bir fiyattan elektrik enerjisi temin etmek yerine, daha yüksek bir fiyat düzeyine denk gelen ulusal tarifeden aynı hizmeti temin etmeyi tercih etmiş yahut ihmal/dikkatsizlik ve statüko eğilimi nedeniyle varsayılan tedarikçi ile çalışmayı sürdüren tüketiciler bakımından tercih edilen asıl unsurun ulusal tarife olmadığı, yerleşik tedarikçinin kendisi olduğu da hatırd tutulmalıdır. Bu çerçevede, GTŞ'nin ilgili pazardaki pazar payları hesaplanırken her iki tüketici grubunun da dikkate alınması gerektiği sonucuna varılmıştır.
- (359) Tüketime dayalı hesaplamaların yanında, yaratacağı sosyal etki, portföyde çeşitlendirmeye yol açması ve ticari bir bağlantı oluşturması sebebiyle sayaç sayısına dayalı hesaplamaların da yapılması gerekmektedir. Daha önce de ifade edildiği üzere, sosyal etki ile bir tüketicinin tedarikçi değişikliğine gidip gitmemesinde ya da tedarikçi seçiminde yakınındaki veya çevresindeki insanların seçimlerinin etkili olduğu kastedilmektedir. Bu anlamda bir tedarikçinin portföyünde bulunan tüketici sayısının göstergesi olan sayaç sayısı sadece sayaç bakımından pazar payı göstergesi niteliğinde olmamakta aynı zamanda bu sosyal etkiye dair bir gösterge niteliğinde de olmaktadır. Portföyde çeşitlendirme ise bir tedarikçinin portföyündeki müşterilerin sayısının artmasına paralel olarak tedarikçinin müşteri kaynaklı riskleri çeşitlendirmesi ve aynı zamanda bu kaybı küçük ölçekli olarak portföydeki müşterilerle telafi edebilme kapasitesini ifade etmektedir. Ticari bağlantı ile elektrik tedariki yapılan her bir sayacın, tedarikçi için ilerleyen dönemde temelde katma değerli ilave hizmetler sunulması için köprübaşı niteliğinde olmasını bu bakımdan söz konusu tedarik şirketine portföy genişletme ve belki portföy gücü elde etme olanağı sağlaması kastedilmektedir. Diğer yandan aylık olarak hesaplanan pazar paylarına ek olarak, kümülatif bir veri niteliğinde olması nedeniyle her dönemin son ayı için sayaç bazında hesaplanan pazar payları da aşağıda yer almaktadır.

AYESAŞ Pazar Payları

Grafik 70: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Dağıtım Bölgesindeki Mesken Serbest Tüketicilerin Sayaç Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 71: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Dağıtım Bölgesindeki Mesken Serbest Tüketicilerin Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (360) Yukarıda görüldüğü üzere, AYESAŞ'ın mesken pazarında sayaç bazlı pazar payı (.....) seviyesinin altına düşmemektedir. Zaman içinde serbest tüketici hakkı kazanan fakat bu haktan faydalanmayan kullanıcıların sayısının artmasıyla bu kullanıcıların teşebbüsün portföyünde önemli bir yer kazandığı gözlemlenmektedir. 2014 Kasım ayında kadar AYESAŞ'ın pazar payının yaklaşık (.....) tekabül eden kısmını oluşturan bu kullanıcıların oranı 2016 Ocak ayında neredeyse (.....) seviyesine çıkmış ve ilerleyen dönemlerde dalgalı bir seyir izlese de portföy içindeki ağırlığını korumuştur.
- (361) Tüketim bazlı pazar paylarının da Aralık 2014 haricinde sayaç bazlı paylara benzer bir şekilde seyrettiği ve AYESAŞ'ın pazar payının ortalama (.....) seviyelerinde bulunduğu görülmektedir.

Grafik 72: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Sayaç Bazlı Mesken Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (362) Yukarıda ise AYESAŞ'ın mesken pazarında sayaç bazında yıllık sahip olduğu paya yer verilmektedir. Buna göre teşebbüsün pazar payı (.....) civarlarında olup diğer tüm teşebbüslerin toplam pazar payı 2017 yılı için (.....) oranını bile bulmamaktadır.

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (363) Yukarıda AYESAŞ'ın tüketim bazında yıllık pazar payına yer verilmektedir. Grafikten de görüleceği üzere teşebbüsün bu pazarda payı (.....)'in altına düşmemekte, 2017 yılı Ekim ayına kadar geçen dönemde ise (.....) seviyesine çıkmaktadır.
- (364) Aşağıda ise AYESAŞ'ın ticarethane pazarına ilişkin pazar payı verilerine yer verilmektedir:

Grafik 74: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane Serbest Tüketici Sayaç Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (365) AYESAŞ'ın ticarethane pazarında sayaç bazlı pazar payı, serbest tüketici hakkını kullanmayanlar da dahil edildiğinde, yukarıda görüldüğü üzere, (.....) civarlarında seyretmektedir. Zaman içinde değişmekle birlikte, bu oranın ortalama (.....)'luk kısmının ise serbest tüketici hakkını kullanmayan tüketicilerden teşekkül ettiği görülmektedir.

Grafik 75: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane Serbest Tüketici Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (366) Ticarethane pazarında tüketim bazlı pazar paylarına bakıldığında ise sayaç bazlı paylar ile kıyaslandığında teşebbüsün payının görece daha düşük olmakla birlikte ortalama (.....) seviyelerinde gerçekleştiği görülmektedir. Bu iki gösterge arasındaki farkın sebebinin, bağımsız tedarik şirketlerinin özellikle tüketimi yüksek kullanıcıları hedeflemesi olduğu değerlendirilmektedir. Böylece söz konusu tedarikçiler, portföylerine görece daha az sayıda sayaç katmakla birlikte, daha yüksek bir satış düzeyine ulaşabilmektedirler.

Grafik 76: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Sayaç Bazlı Ticarethane Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(367) Yıllık sayaç bazlı pazar paylarına bakıldığında ise AYESAŞ'ın (.....) civarında gerçekleşen pazar payıyla birlikte baskın şekilde pazar lideri olduğu görülmektedir.

Grafik 77: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Tüketim Bazlı Ticarethane Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(368) Tüketim bazlı paylarda ise AYESAŞ'ın payı (.....) seviyelerinde gerçekleşmekte, 2017 yılında ise (.....)'e çıkmaktadır. AYESAŞ'ın İstanbul Anadolu Yakası bölgesinde sahip olduğu mutlak pazar payı kadar rakipleri ile arasındaki farkın da önemli olduğu belirtilmelidir. Bu bağlamda son yılda AYESAŞ'ın ticarethane grubundaki tüketim bazında en büyük beş rakibinin konumuna yer vermek yararlı olacaktır. Söz konusu durum aşağıdaki grafiklerde gösterilmektedir.

Grafik 781: 2016 Yılında AYESAŞ ve En Büyük Beş Rakibinin Ticarethane Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 79: 2017 Yılında AYESAŞ ve En Büyük Beş Rakibinin Ticarethane Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(369) Grafiklerden de görüleceği üzere AYESAŞ, en yakın rakibinin 2016 yılında (.....), 2017 yılında ise (.....) katı büyüklüğe sahiptir. Bu durumun AYESAŞ'ın ticarethane grubunda sahip olduğu pazar gücünü perçinlediği değerlendirilmektedir. Son olarak, aşağıda sanayi pazarına dair paylara yer verilmektedir.

Grafik 80: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Dağıtım Bölgesinde Sanayi Serbest Tüketici Sayaç Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (370) Sanayi pazarında serbest tüketici hakkını kullanmayanların da dahil edildiği durumda sayaç bazında AYESAŞ'ın payının (.....) seviyelerinde olduğu görülmektedir. 2017 Mayıs ayından itibaren serbest tüketici hakkını kullanmayan sanayi müşterilerinin oranının Aralık 2017'e kadar hızla arttığı ve söz konusu müşterilerin AYESAŞ'ın portföyünün önemli bir kısmını oluşturduğu görülmektedir.

Grafik 81: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Dağıtım Bölgesinde Sanayi Serbest Tüketicilerinin Tüketim Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (371) Tüketim bazında bakıldığında ise teşebbüsün pazar payının dalgalı bir seyir izlediği, 2014 yılı Mayıs ayında itibaren 2016 Temmuz ayına kadar (.....) üzerinde seyrettiği, bu dönemde azalmaya başlamakla birlikte 2017 Ekim ayında yeniden (.....) seviyesini gördüğü anlaşılmaktadır.

Grafik 82: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Sayaç Bazlı Sanayi Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (372) AYESAŞ'ın yıllık sayaç bazlı pazar payı grafiğine bakıldığında, bu oranın dört dönem için de (.....) üzerinde seyrettiği görülmektedir. Özellikle 2016 yılında AYESAŞ portföyünün neredeyse tamamını serbest tüketici hakkını kullanmayan müşteriler oluşturmaktadır.

Grafik 83: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Tüketim Bazlı Sanayi Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (373) Tüketim bazlı yıllık verilere bakıldığında ise AYESAŞ'ın payının 2017 yılında önceki yıllara göre düştüğü ve (.....) seviyesinde gerçekleştiği görülmektedir. Ticarethane grubunda da belirtildiği üzere, AYESAŞ'ın pazar payının rakipleriyle karşılaştırılması olarak gösterilmesi AYESAŞ'ın pazardaki durumunu daha net ortaya koyacaktır. AYESAŞ'ın son dört yılda sanayi grubundaki tüketim bazlı en büyük beş rakibinin sahip olduğu paylara aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir.

Grafik 84: 2014 Yılında AYESAŞ ve En Büyük Beş Rakibinin Sanayi Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 85: 2015 Yılında AYESAŞ ve En Büyük Beş Rakibinin Sanayi Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 86: 2016 Yılında AYESAŞ ve En Büyük Beş Rakibinin Sanayi Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (374) Grafiklerden de görüleceği üzere, AYESAŞ en yakın rakibinin 2014 yılında (.....), 2015 yılında yaklaşık (.....), 2016 yılında (.....), 2017 yılında da yaklaşık (.....) katı büyüklüğe sahip durumdadır. Buna ek olarak son dört yılda AYESAŞ'tan sonra gelen ilk beş oyuncunun da konumunun istikrarlı olmadığı ve bir yıl içinde bile değişkenlik gösterdiği görülmektedir. Örneğin, 2017 yılında ikinci konumda bulunan (.....)'un 2016'daki payı %(.....), 2016'da üçüncü oyuncu olan (.....)'un 2017'deki payı %(.....). Yine 2014 yılında %(.....) oranıyla ilk beşte olan (.....) 2016 yılında %(.....), 2017 yılında ise %(.....) paya sahiptir. Bu durumun BTŞ'lerin istikrarlı bir paya sahip olmadığını ve büyük tüketime sahip birkaç müşterinin yer değiştirmesinin BTŞ'lerin payları açısından etkili olduğunu gösterdiği anlaşılmaktadır. Öte yandan AYESAŞ'ın biraz aşınmaya maruz kalsa da pazar payını önemli ölçüde koruduğu değerlendirilmektedir¹¹⁹. Ayrıca 2014 yılında ilk altı oyuncu dışında 55 BTŞ'nin faaliyet gösterdiği, bunların 11 tanesinin %1'in üzerinde paya sahip olduğu, 2015 yılında ilk altı dışında 54 BTŞ'nin faaliyet gösterdiği, bunların yedi tanesinin %1'in üzerinde paya sahip olduğu, 2016 yılında ilk altı dışında 70 BTŞ'nin faaliyet gösterdiği, bunların da 12 tanesinin %1'in üzerinde paya sahip olduğu, 2017 yılında ise ilk altı dışında 71 BTŞ'nin bulunduğu, bunların da 17 tanesinin %1'in üzerinde paya sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda pazarın AYESAŞ'ın dışında kalan kısmının oldukça parçalı olduğu, 2016 ve 2017'de artan BTŞ faaliyetleri karşısında AYESAŞ'ın payını belli bir seviyede koruduğu ve 2017'nin son dönemlerinde ağırlığını artırdığı görülmekte, bu durumun da AYESAŞ'ın sahip olduğu konumu güçlendirdiği değerlendirilmektedir.

BAŞKENT Pazar Payları

Grafik 88: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde Başkent Dağıtım Bölgesindeki Mesken Serbest Tüketicilerin Sayaç Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

¹¹⁹ Ayrıca aylık dağılımda da görülebileceği üzere 2017 Haziran-Temmuz döneminden itibaren AYESAŞ'ın pazar payı yükselişe geçmiş ve 2017 Ekim döneminde yine (.....) üzerine çıkmıştır.

Grafik 89: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde Başkent Dağıtım Bölgesindeki Mesken Serbest Tüketicilerin Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (375) Yukarıda görüldüğü üzere, BAŞKENT'in mesken pazarında sayaç bazlı payı (.....) seviyesinin altına düşmemektedir. Zaman içinde serbest tüketici hakkı kazanan fakat bu haktan faydalanmayan kullanıcıların sayısının artmasıyla bu kullanıcıların teşebbüsün portföyünde önemli bir yer kazandığı gözlemlenmektedir. Tüketim bazlı pazar paylarının da sayaç bazlı paylara benzer bir şekilde seyrettiği ve BAŞKENT'in pazar payının ortalama (.....) seviyelerinde bulunduğu görülmektedir.

Grafik 90: 2014 - 2017 Yıllık Sayaç Bazlı Mesken Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (376) Yukarıda ise BAŞKENT'in mesken pazarında sayaç bazında yıllık sahip olduğu paya yer verilmektedir. Buna göre teşebbüsün pazar payı (.....) civarlarında olup diğer tüm teşebbüslerin toplam pazar payı 2017 yılı için (.....) oranını bile bulmamaktadır.

Grafik 91: 2014 - 2017 Yıllık Tüketim Bazlı Mesken Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (377) Yukarıda BAŞKENT'in tüketim bazında yıllık pazar payına yer verilmektedir. BAŞKENT'in bu pazarda payı (.....) altına neredeyse düşmemekte 2017 yılı Ekim ayına kadar geçen dönemde ise (.....) seviyesine çıkmaktadır.

Grafik 92: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde Başkent Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane Serbest Tüketici Sayaç Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

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

Grafik 93: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde Başkent Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane Serbest Tüketici Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (379) Ticarethane pazarında tüketim bazlı pazar paylarına bakıldığında ise 2014 yılında (.....) seviyelerinden başlayan payın zaman içerisinde azaldığı ve 2016 ve 2017 yıllarında (.....) üzerinde dalgalı bir seyir takip ettiği görülmektedir. Sayaç bazlı veriler ile bu veri arasındaki farkın yukarıda AYESAŞ'ta verilen açıklama ile aynı sebepten kaynaklandığı söylenebilir.

Grafik 94: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Sayaç Bazlı Ticarethane Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (380) Yıllık sayaç bazlı pazar paylarına bakıldığında ise AYESAŞ'ın (.....) civarında gerçekleşen pazar payıyla pazar lideri olduğu görülmektedir.

Grafik 95: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Tüketim Bazlı Ticarethane Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (381) Tüketim bazlı paylarda ise BAŞKENT'in payının (.....) arasında değiştiği görülürken 2017 yılında ise (.....) olarak gerçekleşmiştir. BAŞKENT'in ilgili pazarda sahip olduğu mutlak pazar payı kadar rakipleri ile arasındaki fark da önemlidir. Bu bağlamda son yılda BAŞKENT'in ticarethane grubundaki tüketim bazında en büyük beş rakibinin konumuna aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir:

Grafik 96: 2016 Yılında BAŞKENT ve En Büyük Beş Rakibinin Ticarethane Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 97: 2017 Yılında BAŞKENT ve En Büyük Beş Rakibinin Ticarethane Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (382) Grafiklerden de görüleceği üzere BAŞKENT, en yakın rakibinin hem 2016 hem de 2017 yılında yaklaşık (.....) katı büyüklüğe sahiptir. Bu durum BAŞKENT'in ticarethane grubunda sahip olduğu pazar gücünü perçinlemektedir. Son olarak, aşağıda sanayi pazarına dair paylara yer verilmektedir:

Grafik 98: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde Başkent Dağıtım Bölgesinde Sanayi Serbest Tüketicilerin Sayaç Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (383) BAŞKENT'in tüketim bazlı sanayi pazarında payının (.....) aralığında olduğu görülmektedir¹²⁰. 2016 Nisan ayından itibaren serbest tüketici hakkını kullanmayan sanayi müşterilerinin oranının Aralık 2017'e kadar hızla arttığı ve 2017 yılı Mayıs ayını izleyen dönemde azalmakla birlikte portföyün önemli bir kısmını oluşturduğu görülmektedir.

¹²⁰ Her ne kadar teşebbüsün payının 2014 Ekim ayında (.....) seviyelerine çıktığı görülmüş olsa da bu durumun soruşturma tarafı teşebbüs tarafından sunulan verilerin hatalı olmasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

Grafik 99: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde Başkent Dağıtım Bölgesinde Sanayi Serbest Tüketici Tüketim Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (384) Tüketim bazında bakıldığında ise teşebbüsün pazar payının dalgalı bir seyir izlediği, Haziran 2016 ile Ocak 2017 arasında azalmakla birlikte bu dönemden sonra tekrar artarak (.....) seviyelerine çıktığı görülmektedir.

Grafik 100: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Sayaç Bazlı Sanayi Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (385) BAŞKENT'in yıllık sayaç bazlı pazar payı grafiğine bakıldığında, bu oranın (.....) üzerinde seyrettiği görülmektedir. Özellikle 2016 yılında BAŞKENT portföyünün neredeyse tamamını serbest tüketici hakkını kullanmayan müşteriler oluşturmaktadır.

Grafik 101: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Tüketim Bazlı Sanayi Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (386) Tüketim bazlı yıllık verilere bakıldığında ise BAŞKENT'in payının 2014 ve 2015 yıllarında (.....) arasında değiştiği, 2016 ve 2017 yıllarında azalmasına rağmen sırasıyla (.....) ve (.....) seviyesinde gerçekleştiği görülmektedir. BAŞKENT'in pazar payının rakipleriyle karşılaştırılmalı olarak gösterilmesi BAŞKENT'in pazardaki durumunu daha net ortaya koyacaktır. BAŞKENT'in son iki yılda sanayi grubundaki tüketim bazlı en büyük beş rakibinin sahip olduğu paylara aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir.

Grafik 102: 2016 Yılında BAŞKENT ve En Büyük Beş Rakibinin Sanayi Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 103: 2017 Yılında BAŞKENT ve En Büyük Beş Rakibinin Sanayi Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (387) Grafiklerden de görüleceği üzere, BAŞKENT en yakın rakibinin 2016 yılında (.....), 2017 yılında da (.....) katı büyüklüğe sahip durumdadır. Buna ek olarak son iki yılda BAŞKENT'ten sonra gelen ilk beş oyuncunun konumunun tam anlamıyla istikrarlı olmadığı ve bir yıl içinde bile değişiklik gösterdiği görülmektedir. Örneğin, 2017 yılında üçüncü konumda bulunan (.....)'in 2016'daki payı (.....), 2016'da üçüncü oyuncu olan (.....) Elektrik'in 2017'deki payı (.....)'tür. Bu durumun BTŞ'lerin istikrarlı bir paya sahip olmadığını ve büyük tüketime sahip birkaç müşterinin yer değiştirmesinin BTŞ'lerin payları açısından etkili olduğunu gösterdiği değerlendirilmektedir. Öte yandan BAŞKENT'in 2016 yılında kaybettiği pazar payını 2017'de geri kazandığı görülmektedir.
- (388) Ayrıca 2016 yılında ilk altı oyuncu dışında 79 BTŞ'nin faaliyet gösterdiği ilgili pazarda, bunların 13 tanesinin (.....)'in üzerinde paya sahip olduğu, 2017 yılında ise ilk altı dışında 72 BTŞ'nin bulunduğu, bunların da 15 tanesinin (.....)'in üzerinde paya sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda pazarın BAŞKENT'in dışında kalan kısmının oldukça parçalı olduğu, bu durumun da BAŞKENT'in sahip olduğu konumu güçlendirdiği değerlendirilmektedir.

TOROSLAR Pazar Payları

Grafik 104: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde TOROSLAR Dağıtım Bölgesindeki Mesken Serbest Tüketicilerin Sayaç Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 105: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde TOROSLAR Dağıtım Bölgesindeki Mesken Serbest Tüketicilerin Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (389) Grafiklerde de görüldüğü üzere TOROSLAR'ın mesken pazarında gerek sayaç gerekse tüketim bazlı payı (.....) seviyelerinde gerçekleşmektedir. Diğer dağıtım bölgelerinde de görüldüğü üzere, zaman içinde serbest tüketici hakkı kazanan fakat bu haktan faydalanmayan kullanıcıların sayısının artmasıyla bu kullanıcıların teşebbüsün portföyünde önemli bir yer kazanması durumu bu bölgede de söz konusudur.

Grafik 106: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Sayaç Bazlı Mesken Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (390) Pazardaki duruma yıllık sayaç bazında bakıldığında da teşebbüsün payının (.....) seviyelerinde gerçekleştiği görülmekte, diğer tüm teşebbüslerin toplam pazar payı (.....) üzerine çıkmamaktadır.

Grafik 107: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Tüketim Bazlı Mesken Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (391) Yukarıda TOROSLAR'ın tüketim bazında yıllık pazar payına yer verilmektedir. TOROSLAR'ın bu pazarda payı 2014 yılı hariç (.....) altına neredeyse düşmemekte 2017 yılı Ekim ayına kadar geçen dönemde ise (.....) seviyesine çıkmaktadır.

Grafik 108: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde TOROSLAR Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane Serbest Tüketicilerin Sayaç Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (392) TOROSLAR'ın ticarethane pazarında sayaç bazlı pazar payı, serbest tüketici hakkını kullanmayanlar da dahil edildiğinde, yukarıda görüldüğü üzere, (.....) civarlarında seyretmektedir. Serbest tüketici hakkını kullanmayan tüketicilerin oranının zaman içerisinde artarak teşebbüs portföyü içerisinde (.....)'den fazla bir paya sahip olduğu görülmektedir.

Grafik 109: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde TOROSLAR Dağıtım Bölgesindeki Ticarethane Serbest Tüketici Tüketim Bazındaki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (393) Ticarethane pazarında tüketim bazlı pazar paylarına bakıldığında ise 2014 yılında (.....) seviyelerinden başlayan payın zaman içerisinde arttığı ve 2016 ve 2017 yıllarında (.....)'in üzerinde dalgalı bir seyir takip ettiği görülmektedir.

Grafik 110: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Sayaç Bazlı Ticarethane Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (394) Yıllık sayaç bazlı pazar paylarında TOROSLAR'ın (.....) arasında gerçekleşen payla pazar lideri olduğu görülmektedir.

Grafik 111: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Tüketim Bazlı Ticarethane Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(395) Tüketim bazlı paylarda ise TOROSLAR'ın payının (.....)'lar arasında değiştiği görülmektedir. TOROSLAR'ın ilgili pazarda sahip olduğu mutlak pazar payı kadar rakipleri ile arasındaki fark da önemlidir. Bu bağlamda son yılda TOROSLAR'ın ticarethane grubundaki tüketim bazında en büyük beş rakibinin konumuna aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir:

Grafik 112: 2016 Yılında TOROSLAR ve En Büyük Beş Rakibinin Ticarethane Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 113: 2017 Yılında TOROSLAR ve En Büyük Beş Rakibinin Ticarethane Grubundaki Pazar Payları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(396) Grafiklerden de görüleceği üzere, TOROSLAR, en yakın rakibinin 2016 yılında (.....), 2017 yılında (.....) katı büyüklüğe sahiptir. Bu durum TOROSLAR'ın ticarethane grubunda sahip olduğu pazar gücünü perçinlemektedir.

(397) Son olarak, aşağıda sanayi pazarına dair paylara yer verilmektedir.

Grafik 114: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde TOROSLAR Dağıtım Bölgesinde Sanayi Serbest Tüketici Sayaç Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(398) TOROSLAR'ın sanayi pazarında tüketim bazlı payının (.....) aralığında olduğu görülmektedir. 2017 Nisan ayından itibaren serbest tüketici hakkını kullanmayan sanayi müşterilerinin oranının Aralık 2017'e kadar hızla arttığı ve TOROSLAR'ın portföyünün önemli bir kısmını oluşturduğu görülmektedir.

Grafik 115: Ocak 2014 - Eylül 2017 Döneminde TOROSLAR Dağıtım Bölgesinde Sanayi Serbest Tüketici Tüketim Bazında Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (399) Tüketim bazında bakıldığında ise teşebbüsün pazar payının dalgalı bir seyir izlediği, Şubat 2015'te (.....)'lerin üzerine çıktığı, devam eden dönemde ise (.....) arasında seyrettiği görülmektedir.

Grafik 116: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Sayaç Bazlı Sanayi Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (400) TOROSLAR'ın yıllık sayaç bazlı pazar payı grafiğine bakıldığında, bu oranın (.....)'in üzerinde seyrettiği görülmektedir. Özellikle 2016 yılında TOROSLAR'ın portföyünün önemli bir kısmını ise serbest tüketici hakkını kullanmayan müşteriler oluşturmaktadır.

Grafik 117: 2014 - 2017 Döneminde Yıllık Tüketim Bazlı Sanayi Pazar Payı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (401) Tüketim bazlı yıllık verilere bakıldığında ise teşebbüsün payının 2015 yılında (.....) seviyesine çıkmakla birlikte 2016 ve 2017 yılları için (.....) seviyesinde gerçekleştiği görülmektedir. TOROSLAR'ın pazar payının rakipleriyle karşılaştırılmalı olarak gösterilmesi TOROSLAR'ın pazardaki durumunu daha net ortaya koyacaktır. TOROSLAR'ın son iki yılda sanayi grubundaki tüketim bazlı en büyük beş rakibinin sahip olduğu paylara aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir:

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (402) Grafiklerden de görüleceği üzere, TOROSLAR en yakın rakibinin 2016 yılında yaklaşık dokuz, 2017 yılında da (.....) katı büyüklüğe sahip durumdadır. Ayrıca ilgili pazarda 2016 yılında ilk altı BTŞ dışında 70 BTŞ'nin faaliyet gösterdiği, bunların da dokuz tanesinin (.....)'in üzerinde paya sahip olduğu, 2017 yılında ise ilk altı dışında 77 BTŞ'nin bulunduğu, bunların da 8 tanesinin (.....) üzerinde paya sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda pazarın TOROSLAR'ın dışında kalan kısmının oldukça parçalı olduğu, bu durumun da TOROSLAR'ın sahip olduğu konumu güçlendirdiği değerlendirilmektedir.
- (403) İşbu dosya kapsamında ilgili ürün pazarı olarak tanımlanmış olan iletim seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış pazarı bakımından ENERJİSA'nın payının düşük olması, serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerle yapılan elektrik perakende satışı pazarı bakımından ise ENERJİSA'nın GTŞ olarak faaliyet gösterdiği elektrik dağıtım bölgelerinde hukuki tekele sahip olması nedeniyle anılan pazarlardaki pazar paylarına ilişkin ayrıca grafik oluşturulmasına gerek bulunmamaktadır.

1.6.1.2.2. Pazara Giriş Engelleri

- (404) Hâkim durum analizinin pazar payı ile birlikte önemli bir parçası da pazara giriş engellerinin varlığıdır. Fiktif bir pazarda yerleşik teşebbüsün payı %100 seviyesinde olsa bile pazara girişler önünde herhangi bir engel yok ise bu teşebbüs pazardaki ekonomik parametreleri bağımsızca belirleyemeyecek, olası bir fiyat artışı sonucu pazara giriş yapan teşebbüsler, yerleşik teşebbüs üzerinde rekabetçi bir baskı oluşturarak pazarı dengeye getirebileceklerdir.
- (405) Pazarı giriş engelleri denildiğinde ilk akla gelen husus hukuki engellerdir. Eğer pazara giriş herhangi bir lisans veya ruhsatlamaya tabi ise bu durumda hukuki giriş engellerinden bahsedilebilecektir. Yukarıda sektörel mevzuat kısmında da değinildiği üzere, elektrik perakende satış pazarına giriş önünde de bir takım hukuki engeller bulunmakta, pazarda faaliyet göstermek isteyen teşebbüsler EPDK'ya yaptıkları lisans başvurularının olumlu sonuçlanması halinde pazara girebilmektedirler. Hali hazırda lisans sahibi olan 221 firma bulunmasına rağmen aktif olarak pazarda faaliyet gösteren firma sayısı bu rakamın oldukça altındadır.

- (406) Pazar lideri veya yerleşik sağlayıcı niteliğindeki teşebbüsler faaliyet gösterdikleri sektörün yapısal özelliklerinden kaynaklanan birtakım avantajlara sahip olabilmektedirler. Mutlak ve stratejik avantajlar olarak ikiye ayırabileceğimiz ve rakiplerin yerleşik teşebbüs üzerinde yaratacağı rekabetçi baskıyı azaltan bu avantajlar, aynı zamanda pazara giriş engeli olarak da değerlendirilmektedir. Mutlak giriş engelleri olarak adlandırılan avantajlar piyasada yerleşik firmanın üretim için önem arz eden bazı girdilerin ve/veya dağıtım ağlarının kontrolünü münhasıran uhdesinde bulundurması ya da bu girdilere potansiyel teşebbüslerden daha elverişli koşullarda erişmesinden kaynaklanmaktadır. Stratejik avantajlar ise yerleşik teşebbüs ile potansiyel teşebbüs arasındaki piyasaya giriş zamanının farklılığından (erken veya geç) kaynaklanır. Yerleşik teşebbüsün önceden kapasite yatırımları yapması, bu tür avantajların klasik örneği olup literatürde ilk giren avantajı olarak adlandırılmaktadır.
- (407) Yukarıda verilen bilgiler ışığında, ENERJİSA'nın pazardaki konumu ile ilgili olarak birbirleriyle ilintili iki önemli husus ön plana çıkmaktadır. Bilindiği üzere, daha önceden kamu uhdesinde bulunan elektrik dağıtım şirketinin özelleştirilmesi ve hukuken ayrıştırılması sonucu dağıtım bölgelerinde dağıtım şirketleri ve GTŞ'ler yerleşik oyuncular olarak faaliyete başlamışlardır. Dolayısıyla, aynı ekonomik bütünlük içinde yer alan bu iki şirket, rakiplerinin aksine ilgili coğrafi pazarda dikey bütünlük bir yapının parçası olarak var olmaktadır. Bu ise doğal olarak ENERJİSA'ya perakende satış faaliyetleri konusunda mutlak bir avantaj olarak yansımaktadır.
- (408) Bununla bağlantılı olarak ayrıca ENERJİSA, GTŞ olarak serbestleşme sürecine bütün kullanıcı portföyünü bünyesinde barındırarak başlamış olup oldukça önemli bir stratejik avantaja sahiptir. Teşebbüsün serbestleşme sürecinin en başından itibaren sahip olduğu tüketici bilgisi portföyü, kendisine, satış yapabileceği serbest tüketici hakkına sahip ya da yakın zamanda bu hakkı kazanacak tüketicilerin tüketim alışkanlıkları ve karakterleri hakkında tek tek ayrıntılı bilgi sunarak söz konusu tüketicilere tüketimlerine uygun en isabetli ve kendisi için de en karlı teklifleri hazırlamasına olanak tanımaktadır. Ayrıca söz konusu portföy, ENERJİSA'ya satış elemanlarını doğru adres ve kişilere yönlendirme noktasında avantaj sağlamaktadır. Bunun yanında bahse konu portföy, henüz serbest tüketici limitini aşmamış olmakla birlikte, yakın zamanda öngörülen yeni limitle birlikte aşması beklenen tüketici gruplarına yönelik olarak ön hazırlık yapma fırsatı sunmaktadır. Buna mukabil söz konusu veritabanı halihazırda sadece ENERJİSA'nın erişimine açık olup diğer tedarikçilerin böylesine stratejik bir veri setine erişmesi veya makul bir zamanda ve makul bir maliyete katlanarak benzer bir veri setini oluşturması mümkün değildir. Bu anlamda ENERJİSA'nın diğer tedarikçilerin sahip olmadığı ve bir oyuncunun pazarda kayda değer ölçüde varlık göstermesi için elzem olan serbest tüketici/potansiyel serbest tüketici veritabanına sahip olduğu ve bu avantajın ENERJİSA'nın ilgili pazarlarda sahip olduğu esaslı pazar gücünü pekiştiren bir etkiye sahip olduğu değerlendirilmektedir.
- (409) Ürün veya hizmet farklılaştırmasının bulunmadığı, olabildiğince homojen bir ürün veya hizmetin konu edildiği elektriğin perakende satışı pazarlarında, yerleşik teşebbüsün sahip olduğu bilinirlik özellikle farkındalığı görece az olan mesken ve küçük ticarethane tüketicileri nezdinde önemli bir marka bağımlılığı yaratabilmektedir. Bu da pazara sonradan giren teşebbüslerin rekabet güçlerini azaltırken yerleşik teşebbüsün pazar gücünü artırmaktadır. Daha önce de değinildiği üzere, tüketicilerin GTŞ olarak faaliyet gösterdiği pazarlarda, ENERJİSA hakkındaki algıları, teşebbüsün rakiplerinden ayrışmasını sağlarken, özellikle farkındalığı görece düşük tüketicilerin tedarikçi değiştirme davranışlarını da olumsuz etkilemektedir. Bunun yanı sıra, ENERJİSA daha önce kamu teşebbüsü olarak faaliyet gösteren kurumsal yapıyı devraldığından kamu

teşebbüsü kurumsal yapısını hemen her ilçede bulunan müşteri hizmetleri merkezleri ile birlikte devralarak sürdürmekte, bu ise kendisine yine tüketici gözünde farklı bir noktada konumlanabilme imkânı sağlamaktadır. Zira kısa bir süre öncesine kadar, çok uzun yıllar boyunca her bir tüketici için elektrik enerjisi hizmetinin temini kamu tekel niteliğini haiz ve dikey bütünleşik yapı tarafından yerine getirilmiştir. Gerek sektörel bilgi gerekse talep taraflı piyasa aksaklıklarına değinilen bölümlerde yer verildiği üzere, elektrik enerjisi hizmetinin teminine ilişkin tedarikçi değişikliği refleksi gelişmemiş, varsayılan tedarikçi kavramının oldukça baskın niteliğini koruduğu ilgili pazarlarda, ENERJİSA'nın sahip olduğu ticari itibar, marka değeri ve sürdürülen dikey bütünleşik yapı teşebbüse eşi olmayan bir ticari avantaj ve diğer tedarikçiler aleyhine geçiş engellerini destekleyici nitelikte koruma sağlamaktadır.

- (410) Bunun yanında, ENERJİSA'nın yerleşik operatör olması kaynaklı, faaliyet gösterdiği tüm dağıtım bölgelerinde sahip olduğu müşteri hizmetleri noktalarının yaygınlığı, pazarlama ve satış ağının büyüklüğü ve erişim ölçeği ile çağrı merkezi, ödeme noktası gibi tamamlayıcı ve ek hizmetlerin sunumunun yaygınlığı ve bu hizmetlere erişim imkanının üstünlüğü, ENERJİSA'nın ilgili pazarlarda hakim durumuna ciddi derecede katkı sağlayan unsurlar olarak görülmektedir.
- (411) ENERJİSA'nın sahip olduğu bu mutlak ve stratejik üstünlüklerin piyasaya sonradan giren teşebbüsler açısından ciddi giriş engelleri oluşturduğu değerlendirilmektedir. Şöyle ki, piyasaya nüfuz etmeye çalışan teşebbüsler, yerleşik teşebbüs olan ve halihazırda tüketicileri portföyünde bulunduran ENERJİSA'nın aksine daha çok çaba göstermek zorunda kalmaktadırlar. Buna ek olarak kullanıcıların tedarikçi değiştirme hususunda sahip oldukları atalet, yerleşik şirkete kıyasla daha çok tutunma yatırımı yapan teşebbüslerin, bu yatırımın karşılığını beklenenden daha az verimle almaları sonucunu doğurmakta, paylarını artırmalarını zorlaştırmaktadır.

I.6.1.2.3. Alıcı Gücü

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

Tablo 1: Başkent Dağıtım Bölgesinde ENERJİSA'nın Ticarethane Grubu Tüketicilerinin Toplam Ticarethane Tüketim Miktarı İçindeki Payı

Müşteri Adı	Tüketim (kWh)	Toplam Tüketim İçindeki Pay (%)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)

Tablo 2: İstanbul Anadolu Yakası Dağıtım Bölgesinde ENERJİSA'nın Ticarethane Grubu Tüketicilerinin Toplam Ticarethane Tüketim Miktarı İçindeki Payı

Müşteri Adı	Tüketim (kWh)	Toplam Tüketim İçindeki Pay (%)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)

Tablo 3: Toroslar Dağıtım Bölgesinde ENERJİSA'nın Ticarethane Grubu Tüketicilerinin Toplam Ticarethane Tüketim Miktarı İçindeki Payı

Müşteri Adı	Tüketim (kWh)	Toplam Tüketim İçindeki Pay (%)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)

- (414) Yukarıda yer verilen bilgiler genel olarak değerlendirildiğinde, İstanbul Anadolu Yakası dağıtım bölgesi sanayi pazarı dışında ENERJİSA'nın, başta ilgili pazarlardaki payı olmak üzere diğer unsurların da, hakim durumda olduğunu gösterdiği değerlendirilmektedir. İstanbul Anadolu Yakası dağıtım bölgesi, sanayi pazarında ise teşebbüsün tüketim payının 2014, 2015, 2016 yıllarında (.....) üzerinde seyretmekle birlikte 2017 yılı Ocak ayından Mayıs ayına kadar düşüşte olduğu, bu aydan sonra ise yeniden yükselmeye başlayarak 2017 Ekim ayında yeniden (.....) seviyesinin üstüne çıktığı görülmektedir. 2017 yılında teşebbüsün en yakın rakiplerinin pazar paylarının ise (.....) ve (.....) olduğu, bu pazardaki alıcı gücünün zayıflığı ile birlikte dikkate alındığında 2017 yılına has bu düşüş trendinin hakim durum analizinin esasını etkilemediği, teşebbüsün halen bu pazarda da hakim durumda bulunduğu değerlendirilmektedir.
- (415) Yukarıda yer verilen analiz ve değerlendirmeler neticesinde ENERJİSA'nın yukarıda ilgili coğrafi pazar olarak tanımlanan AYEDAŞ, TOROSLAR EDAŞ ve BAŞKENT EDAŞ'ın sorumlu olduğu dağıtım bölgelerinde, "dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış", "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ve "mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ilgili pazarlarında hâkim durumda olduğu, "iletim seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" pazarında ise hakim durumda olmadığı sonucuna varılmıştır.
- (416) İşbu dosya kapsamında ENERJİSA'nın ilgili pazarlardaki konumunu değerlendirirken değinilmesi gereken diğer bir husus teşebbüsün serbest olmayan tüketicilerin oluşturduğu pazardaki durumudur. Bilindiği üzere Lisans Yönetmeliği 34. maddesi ikinci bendi (a) fıkrası kapsamında ilgili dağıtım bölgesinde serbest olmayan tüketicilere satış yapma hakkına münhasıran GTŞ sahiptir. Bu düzenleme çerçevesinde teşebbüsün yerleşik olduğu dağıtım bölgeleri içerisinde bahse konu tüketicilere perakende elektrik satışı yalnızca ENERJİSA tarafından yapılmakta olup, şirket pazarda %100 pay ile tekel konumundadır. Dolayısıyla, AYESAŞ, TOROSLAR ve BAŞKENT, ilgili dağıtım bölgelerinin tümünde, "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerle yapılan elektrik perakende satış" pazarında hakim durumda bulunmaktadır.

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

1.6.2.1. Hakim Durumun Kötüye Kullanılması ve Elektrik Sektöründeki Yansımaları

- (417) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında; "*Bir veya birden fazla teşebbüsün ülkenin bütününde ya da bir bölümünde bir mal veya hizmet piyasasındaki hâkim durumunu tek başına yahut başkaları ile yapacağı anlaşmalar ya da birlikte davranışlar ile kötüye kullanması hukuka aykırı ve yasaktır.*"
- (418) Madde kapsamında hâkim durumun kötüye kullanılmasına örnek haller sayılmaktadır. Bu kapsamda (a) bendinde, "*Ticarî faaliyet alanına başka bir teşebbüsün girmesine doğrudan veya dolaylı olarak engel olunması ya da rakiplerin piyasadaki faaliyetlerinin zorlaştırılmasını amaçlayan eylemler*"; d) bendinde, "*Belirli bir piyasadaki hâkimiyetin yaratmış olduğu finansal, teknolojik ve ticarî avantajlardan yararlanarak başka bir mal veya hizmet piyasasındaki rekabet koşullarını bozmayı amaçlayan eylemler ve e) bendinde de, "Tüketicinin zararına olarak üretimin, pazarlamanın ya da teknik gelişmenin kısıtlanması"* hâkim durumun kötüye kullanılmasına örnek hallerdendir.

- (419) Hâkim durumun kötüye kullanılması, tüketicilerin zararına olacak şekilde, hâkim durumdaki teşebbüsün pazar gücünü artırmaya ya da korumaya yönelik dışlayıcı ya da diğer stratejik davranışlarını ifade etmektedir.¹²¹ Avrupa Birliği Adalet Divanı (ABAD) *Hoffmann-La Roche*¹²² Kararı'nda yer verdiği kötüye kullanma tanımını, *Post Danmark A/S*¹²³ Kararı'nda yeniden kaleme almış ve hâkim durumun kötüye kullanılmasını düzenleyen 102. maddenin kapsamını belirlemiştir. Buna göre söz konusu madde, "özellikle hâkim durumdaki teşebbüsün, normal rekabetin cereyan ettiği pazarlarda faaliyet gösteren ticari aktörlerin uygulamalarından ayrılacak şekilde farklı yöntemlere başvurmak suretiyle ve tüketicilerin zararına yol açacak şekilde, pazardaki mevcut rekabet düzeyinin sürdürülmesini ya da daha da artmasını engelleyen davranışlarını kapsar."
- (420) Komisyon'un "102. Maddeyi Hâkim Durumdaki Teşebbüslerin Dışlayıcı Kötüye Kullanmalarına Uygulamasındaki Önceliklerine İlişkin Kılavuz"da (AB Rehber), dışlayıcı kötüye kullanma, rekabet karşıtı kapama olarak da adlandırılmıştır. İlgili kavram hâkim durumdaki teşebbüsün davranışları sonucunda mevcut ya da potansiyel rakiplerin pazara etkin bir şekilde girişlerinin güçleştirildiği ya da engellendiği ve böylelikle tüketicilerin zararına olacak şekilde hâkim durumdaki teşebbüsün daha yüksek fiyatlardan mal veya hizmet sunmaya devam ettiği durum olarak tarif edilmiştir.¹²⁴ Kötüye kullanma fiyat artışı, ürün kalitesinde ve yenilik düzeyinde düşüş, mal ve hizmet çeşitliliğinde azalış gibi tüketici refahına zarar verebilecek sonuçlar doğurabilmektedir.¹²⁵ Dışlayıcı kötüye kullanma, pazarın rakiplere kapatılması ya da rakiplerin marjinalize edilmesi suretiyle ya hâkim durumdaki teşebbüsün ya da rakiplerin ya da her ikisinin üretimlerinin kısıtlanması durumlarını içermektedir. Buradaki temel endişe, rakiplerin üretiminin yasaya aykırı olarak sınırlandırılmasının, söz konusu rakiplerin, rekabetin oluşması için önemli olması durumunda, nihai tüketicilere ürün veya hizmet sunumunun gerçekleştiği ilgili pazarda rekabetin bozulmasına neden olmasıdır. Bu tür kötüye kullanmalar, hâkim durumdaki teşebbüsün kendisine rakip olan teşebbüslere yönelik davranışları sonucunda rakiplerin piyasadan dışlanmasına neden olabileceği gibi hâkim durumdaki teşebbüsün kendisiyle rekabet içerisinde bulunmayan müşterilerine yönelik olan davranışları sonucunda alt pazardaki teşebbüslerin bir kısmının pazardan dışlanmasına da yol açabilmektedir.¹²⁶
- (421) Hâkim durumdaki bir teşebbüsün rakiplerine pazarı kapatması fiyat indirimleri, koşullu fiyatlandırmalar ya da birtakım münhasırlık teşvikleri gibi fiyat-ilişkili davranışlar yoluyla gerçekleşmemekte, aynı zamanda fiyat-ilişkili olmayan ve esasen tüketicilerin zararına olacak şekilde rakibin maliyetlerini artırma amacındaki stratejiler ve bu stratejilere dayanan uygulamalar yoluyla da gerçekleşebilmektedir. Çarpıcı örneğini rakibin faaliyet merkezinin fiilen çalışamaz hale getirecek ve hatta adli vaka kapsamına da girebilecek doğrudan eylemlerin oluşturabileceği bu tip kötüye kullanma hallerine ilişkin daha normal örnekler olarak temelde sadece rakipleri yıldırmaya ve maliyetlerini artırmaya yönelik olarak açılan caydırıcı davalar, ürünün nihai kullanımına yönelik yıkıcı saikli tasarım değişiklikleri, kötüye kullanma amaçlı standart değişiklikleri ve rakiplerin ürün veya hizmet sunumunu engelleyici ya da geciktirici, düzenlemeye tabi

¹²¹ O'DONGHUE R. ve PADDILLA J. (2013), *The Law and Economics of Article 102 TFEU*, s. 214.

¹²² Case 85/76, *Hoffmann-La Roche & Co AG v. Commission* [1979], ECR 461, para. 91.

¹²³ Case C-209/10, *Post Danmark A/S v. Konkurrenceradet*, [2012] ECR I-nyr, para. 24.

¹²⁴ a.g.k., para. 19.

¹²⁵ Kılavuz.

¹²⁶ a.g.k., para. 23.

sektörlerde yürürlükteki prosedürlerin kötüye kullanımı sayılabilir.¹²⁷ Söz konusu yöntemlerin sayısız şekilde gerçekleşebilmesi mümkün olmakla birlikte, hepsinin ortak özelliği, rekabet karşıtı bir şekilde rakibin üretiminin sınırlandırılması ya da engellenmesine yol açmalarıdır.

- (422) Öğretide bu nitelikteki kötüye kullanma davranışları “*fiyat-ilişkili olmayan yıkıcı davranışlar*”, “*rakibin maliyetlerini artıran stratejiler*” veya “*ucuz dışlama*” olarak da adlandırılmaktadır. Genellikle yıkıcı fiyatlama, fiyat sıkıştırması, indirim sistemleri ve caydırıcı davalar gibi kötüye kullanma sayılabilecek hallerin hâkim durumdaki teşebbüse kayda değer maliyetlere yol açabileceği dikkate alındığında, hâkim durumdaki teşebbüsün yarattığı yapay giriş engelleri aracılığıyla, fazladan operasyonel pek bir maliyet yüklenmeden rakiplerin pazara giriş yapmasının ya da pazara nüfuz edebilmesinin önünü tıkamak suretiyle rakipler için ciddi maliyetlere yol açan eylemler ucuz kötüye kullanma olarak tanımlanabilecektir. Söz konusu kötüye kullanma halleri, kapsayıcı olması bakımından “*fiyat-ilişkili olmayan dışlayıcı kötüye kullanma*” olarak da tanımlanabilmektedir. Buna mukabil, hâkim durumdaki teşebbüs, örneğin, düzenlemeye tabi sektörlerde prosedürlerin ve sahip olduğu dikey bütünleşik yapının tüm avantajlarını kullanarak haksız bir şekilde mevcut konumunu koruyacak ve kendisini rakiplerden gelecek rekabetten izole edebilecektir.
- (423) Bunun yanında, AB Rehberi’nde hâkim durumdaki teşebbüsün yıkıcı fiyatlama, münhasır anlaşmalar gibi zarar teorisi bağlamında çeşitli muhtemel kötüye kullanma davranışlarına ve söz konusu davranışların nasıl analiz edileceğine dair açıklamalara yer verilmesine ek olarak belli bir davranış/uygulama tipinin, karakteristik itibarıyla herhangi bir ek analiz yapmaya ihtiyaç duyulmaksızın, muhakkak bir kötüye kullanma olarak değerlendirileceği belirtilmiştir. Buna göre, “*Eğer davranış sadece rekabetin önünde engel teşkil ediyor ve herhangi bir etkinliğe yol açmıyorsa, söz konusu davranışın rekabet karşıtı olduğu sonucuna varılabilir. Böyle bir durum, örneğin, hâkim durumdaki teşebbüs tarafından müşterilerin, rakip teşebbüslerin ürün veya hizmetlerini denemesine engel olunması ya da müşterilerine rakiplerin ürün veya hizmetlerini denememeleri karşılığında finansal teşvikler sağlanması veya bir dağıtıcıya ya da müşteriye rakibin ürün veya hizmetlerinin tanıtımının geciktirilmesi karşılığında çeşitli şekillerde ödeme yapılması hallerinde gerçekleşir.*”¹²⁸
- (424) Hâkim durumdaki teşebbüsün, rakiplerin pazara giriş yapmasını ya da nüfuz etmesini önlemesinin en etkin yollarından birisi, işleyen rekabetin geçerli olduğu bir pazarda bulunmayan, yapay giriş engelleri yaratmaktır. Hâkim durumdaki teşebbüs, doğrudan tüketicilerin geçiş maliyetlerini artırarak yapay giriş engelleri yaratıp rakiplerin maliyetlerini yükseltebilir. Teşebbüslerin kasıtlı davranışları sonucu ortaya çıkan ya da büyüklüğü belirlenen geçiş maliyetleri yapay geçiş maliyetleridir. Müşterilerin yeni bir sağlayıcıya geçme aşamasında karşılaştığı, o sağlayıcının mal ya da hizmetlerine ödeyeceği fiyatın dışında kalan her türlü maliyet geçiş maliyeti olarak adlandırılmaktadır.¹²⁹ Sağlayıcı değiştirmede karşılaşılan işlem maliyetleri özellikle, müşterinin geçiş işlemini gerçekleştirebilmesi için rakip firmalar hakkında bilgi toplaması ve yeni bir firmayla çalışmaya başlamak amacıyla bazı bilgi ve belgeleri sağlamanın gerektiği perakende elektrik ve gaz hizmetleri ile GSM hizmetleri pazarlarında ve abonelik içeren diğer pazarlarda sıklıkla ortaya çıkmaktadır.¹³⁰ Ayrıca,

¹²⁷ O’Donoghue ve Paddilla, 2013, s. 644.

¹²⁸ AB Rehberi, para. 22.

¹²⁹ ONUKLU N. N. (2007), “*Geçiş Maliyetlerinin Firma Davranışı ve Pazar Üzerindeki Etkileri – Ardıl Pazarda Pazar Gücü*”, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezleri Serisi, Rekabet Kurumu, Ankara, s. 3.

¹³⁰ a.g.k. s. 4.

ilgili pazarda faaliyette bulunan teşebbüslerin fiyat ve performanslarını ortak bir düzlemde karşılaştırmanın görece zor olduğu pazarlarda da müşteriler sağlayıcı değiştirmede daha yüksek geçiş maliyetleri ile karşılaşmaktadırlar.

- (425) Söz konusu durum, elektrik dağıtım ve perakende satış pazarında dikey bütünleşik bir yapıda bulunan hâkim durumdaki teşebbüsün, alt pazara yönelik ayrımcı uygulamalarının olduğu hallerde, tüketiciler nezdinde şeffaf bir fiyat-hizmet karşılaştırmasının yapılabilmesinin de önüne geçmektedir. Hâkim durumdaki teşebbüs, özellikle rakiplerine geçiş yapma girişiminde bulunan veya bulunması muhtemel müşterilerini hedef alarak söz konusu müşterilerin, kendisiyle iş yapmaya devam etmesini teşvik edici seçici indirimler veya farklı faydalar sağlayarak müşteriler nezdinde tedarikçi değiştirmenin önündeki geçiş maliyetlerini finansal zeminde artırabilir. Bunun yanında aynı teşebbüs, bahse konu müşteriler henüz alternatif sağlayıcılara geçiş yapmaya yönelik kendi inisiyatifleri ile harekete geçmeden önce de o müşterileri görünüşte pazarın rekabete açık segmentinde ama kendi portföyünde tutabilir ve böylece o müşterilerin açık rızalarını arama koşulunu dolanmak suretiyle geçiş maliyetlerini finansal olmayan temelde de artırabilirler. Böyle bir durum, müşteriler için hem daha önce var olmayan geçiş maliyetlerinin yaratılmasına hem de müşterilerin fiyata veya rekabetin diğer parametrelerine daha az duyarlı hale gelmesine yol açabilir. Dolayısıyla daha önce müşteri gözünde özellikle elektrik, gaz gibi pazarlar bakımından farksız olan ürün veya hizmetleri farklılaştırıp rakip ürün veya hizmetler arasındaki ikame edilebilirlik derecesini önemli ölçüde zayıflatabilir. Yüksek geçiş maliyetleri, özellikle yeni bir firmanın pazarda faaliyet göstermesinin, yerleşik firmanın kilitlenmiş müşterilerini elde etmesine bağlı olduğu durumlarda giriş engeli yaratabilir. Elektrik perakende satışı gibi özellikle şebeke endüstrilerinin söz konusu olduğu pazarlarda eski müşterilerin bu şekilde fiyata daha az duyarlı hale getirilerek kilitlenmesi, pazardaki rekabetin seviyesini azaltabilir. Sonuç olarak hem yeni hem de eski müşteriler için fiyatlar, geçiş maliyetinin olmadığı bir pazara kıyasla daha yüksek düzeyde gerçekleşebilir. Rekabet parametrelerinin oldukça sınırlı olduğu, düzenli ve eksiksiz hizmet sunumunun sağlandığı varsayımı altında rekabetin asli unsurunun fiyat olduğu elektrik perakende satış pazarında, tüketicilerin söz konusu kötüye kullanma davranışları yoluyla fiyata duyarsız hale getirilmesi, esasen rekabet hukukunun öncelikli endişesi olan ve bir pazardaki rekabetin işlemlerini sağlayan tüketici hâkimiyetinin işlevsiz hale getirilmesi anlamına gelmektedir.
- (426) Bu bağlamda dağıtım özelleştirmelerine ilişkin yakın tarihli Kurul kararlarında¹³¹, enerji sektöründeki serbestleşme sürecinde, perakende satış rekabetinin oluşturulmasının önemi vurgulanmış ve gerek elektrik gerekse doğal gaz piyasası bakımından, müşterilerin, yerleşik sağlayıcıya rakip tedarikçilere geçiş maliyetlerinin, perakende satış rekabetinin önündeki en büyük engel olduğu belirtilmiştir. Söz konusu geçiş maliyetlerinin detaylı biçimde açıklandığı kararlarda; ülke örneklerinde, yerleşik dikey bütünleşik dağıtım şirketlerinin perakende satış pazarındaki payının, serbestleşmenin ardından büyük ölçüde korunduğu ve pazara yeni giriş yapan rakip şirketlerin oldukça düşük pazar payları elde edebildiği ortaya konulmuştur.
- (427) Serbest tüketici limitinin üzerinde elektrik tüketimine sahip bulunan sanayi tesisleri ve ticarethaneler gibi büyük tüketiciler bakımından enerji maliyeti, işletme maliyetlerinin çok önemli bir bölümünü oluşturduğundan, söz konusu tüketicilerin elektrik fiyatlarına

¹³¹ Bkz. 16.12.2010 tarih, 10-78/1643-608 ve 10-78/1645-609 sayılı; 08.04.2010 tarih, 10-29/437-163 ve 10-29/440-166 sayılı; 11.03.2010 tarih, 10-22/296-106, 10-22/297-107 ve 10-22/298-108 sayılı 03.03.2011 tarih ve 11-12/240-77 sayılı kararlar.

duyarlılığı daha yüksektir ve dolayısıyla tedarikçi değiştirme eğilimleri daha fazladır. Bununla birlikte, tedarikçi değiştirme oranları hanehalkı ve diğer küçük tüketicilere oranla daha yüksek olan büyük tüketiciler de küçük tüketicilere benzer şekilde geçiş maliyetleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Söz konusu tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerinin önündeki en büyük engel dağıtım şirketinin, tedarikçi değiştirmeleri halinde kendilerine, dağıtım şirketinin müşterilerinden farklı davranma ihtimali ya da bu yöndeki bir algıdır. Bu noktada ortaya çıkan sorun ise tüketicilerin karşılaştıkları geçiş maliyetleridir. Serbest tüketici limitinin düşürülmesinin, elektrik piyasasında rekabetin sağlanması konusunda tek başına bir anlam ifade etmediği ve asıl olanın, tüketicilerin tedarikçilerini fiilen ne kadar değiştirebildiği göz önüne alındığında, dağıtım ve perakende satış pazarlarında dikey bütünleşik yapı içinde faaliyet gösteren yerleşik sağlayıcının tüketicilerin tedarikçilerini seçme özgürlüğünü olumsuz etkileyen davranış ve uygulamalarının, rekabetin sağlanması ve korunması bakımından ne kadar büyük risk taşıdığı da ortaya çıkmaktadır.

- (428) Hukuki ayrıştırmaya karşın dağıtım ve perakende şirketlerinin aynı ekonomik bütünlük altında faaliyet göstermesi, sektörel düzenlemeler ne kadar sıkı olursa olsun, dağıtım biriminin çıkar çatışması ve ayrımcılık yapma güdüsünü tümüyle ortadan kaldıramayacak ve öncül düzenlemelerin getirdiği önlemler ahlaki tehlike (*moral hazard*) durumunun gerçekleşmesiyle dolanılabilinecek ve dağıtım pazarındaki hâkim durumun kötüye kullanılması bir risk olarak devam edecektir. Bu çerçevede, dağıtım şirketlerinin, dağıtım faaliyetindeki tekel konumlarını kullanarak üretim, toptan ve perakende satış faaliyetlerindeki rekabeti bozmaya yönelik davranış ve uygulamalar içinde olup olmadıklarının, rekabet hukuku kapsamında denetimine ihtiyaç duyulmaktadır.
- (429) Halihazırda tüketicilerin çok önemli bir kısmı, özelleştirme ve serbestleşme öncesi dönemden gelen alışkanlıkla yerleşik ve dikey bütünleşik sağlayıcıları tek gerçek ve muteber sağlayıcı olarak görmektedirler. Bu nedenle yerleşik sağlayıcılar tarafından yaratılan herhangi bir yapay giriş engeli piyasanın rekabete gerçek anlamda açılmasını çok daha güçleştirecektir. Serbest tüketici limitinin kademeli ve sürekli biçimde düşürülmesi sonucunda, hanehalkı dahil olmak üzere küçük tüketicilerin tamamı serbest tüketici statüsünde olacaktır ve rekabetin cereyan edeceği efektif alan en geniş ölçeğe kavuşacaktır. Bu noktaya gelmeden önce, tüketiciler nezdinde perakende satış piyasasının rekabet karşısı unsurlardan azami surette arındırılması hayati önem arz etmektedir. Zira elektrik tüketim düzeyi düştükçe bir tüketici için dağıtım şirketinden başka bir tedarikçiye geçiş maliyetleri daha yüksek olmakta ve dolayısıyla söz konusu tüketicilerin tedarikçi değiştirme oranları oldukça düşük seviyelerde kalmaktadır.
- (430) Nitekim bu hususlara, elektrik dağıtım özelleştirmelerine ilişkin geçmiş tarihli Kurul kararlarında ayrıntılı biçimde yer verilmiştir¹³²:

“Esas itibarıyla, hanehalkına yönelik elektrik arzında rekabetçi yapıyı etkileyen dört unsur ön plana çıkmaktadır¹³³:

1. *Piyasanın açılması ve tüketicinin sağlayıcısını değiştirme fırsatı, firmaların fiyatlandırma stratejilerini belirlerken, geçiş maliyetlerinden dolayı, yeni müşteri kapmak ya da müşteri sadakati yaratmak arasında tercih yapmak durumunda kalmasına neden olmaktadır.*

¹³² Bkz. 16.12.2010 tarih ve 10-78/1645-609 sayılı karar.

¹³³ DEFEUILLEY C., Mollard M., *The Dynamic of Competition in Presence of Switching Cost. The Case of British Gas (1997-2007)*, Arsen Working Paper, 2008.

2. *Elektrik arzı, kalite bakımından homojen bir üründür, bu nedenle fiyat farklılaşması dışında ürün farklılaştırması zordur.*
3. *Piyasa, abonelik sistemine dayanmaktadır, bu nedenle bir müşterinin aynı anda iki farklı sağlayıcıdan hizmet alması söz konusu değildir.*
4. *Piyasa doygunluğa ulaşmıştır ve talepteki artış oldukça azdır. Bu yapı içerisinde müşterilerin, yerleşik dağıtım firmaları tarafından bağlanmış olması nedeniyle diğer firmaların yeni müşteriler bularak piyasaya girmesinin maliyeti artmaktadır.*

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

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

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

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

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

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

Yukarıda açıklandığı gibi, geçiş maliyetleri, serbestleşme sonrasında bölgedeki müşteri portföyünün tamamını devralan görevli şirketlere belirli bir pazar gücü sağlamaktadır. Öte yandan, bölgelerine yeni giriş yapacak şirketlere karşı görevli şirketlere rekabet avantajı sağlayan diğer bazı hususlar da

bulunmaktadır. İlk olarak, görevli şirket, bölgesinde, uzun süre tekel olmasından kaynaklanan bir marka tanınmışlığına sahiptir. Aynı şekilde, dağıtım alt yapısını elinde tutan görevli şirketin, bölgedeki müşteriler ile doğrudan ilişkisi bulunmaktadır. Bu ise, pazarlama konusunda görevli şirkete önemli bir avantaj sağlamaktadır. Şöyle ki, yeni bağlantı, rutin kontroller veya acil durumlar gibi nedenlerle görevli şirket müşteri ile direkt temas kurabilmektedir. Bu da şirketin, bölgede müşteri ile birebir iletişim kuran çok sayıda teknik eleman ve satış elemanı bulundurması sonucunu doğurmaktadır. Ek olarak, görevli şirket, gerek geçmişteki tekel konumu, gerekse dağıtım sistemini yönetmesi nedeniyle bölgesindeki müşterilerin tüketim profilleri ve finansal riski gibi önemli bilgilere sahip olmaktadır¹³⁴. Buna karşılık, bölgeye yeni girecek şirketin marka tanınmışlığının olmadığı, müşteri ile iletişim kurmakta zorluklarla karşılaşacağı ve etkin bir pazarlama faaliyeti için çok sayıda eleman bulundurmak zorunda kalacağı hususları dikkate alındığında, görevli şirketlerin, bölgelerinde önemli rekabetçi avantajlara sahip olduğu ve bu bölgelere giriş engellerinin yüksek olduğu görülmektedir. Nitekim İngiliz gaz pazarına ilişkin yapılan bir araştırmada, bölgeye yeni giren bir firmanın ilave her bir abone kazanımı için 50-60 sterlin maliyete katlanması gerektiğini göstermektedir. Müşterinin daha sonra tekrar sağlayıcı değiştirebileceği dikkate alındığında, yeni giren şirketin katlandığı bu maliyetin geri dönüşünde riskler bulunmaktadır.”

- (431) Bölgelerinde dağıtım faaliyeti bakımından tekel olan ve faaliyete başladıkları anda elektrik satışı bakımından %100'e yakın pazar payına sahip bulunan GTŞ'ler, elektriğin satışı faaliyetindeki pazar paylarını korumak amacıyla fiyat ve hizmet kalitesi gibi esaslı unsurlar üzerinden kötüye kullanma sayılmayan rekabetçi davranışlarda bulunmak yerine, hem dağıtım hem perakende faaliyetindeki hâkim durumlarından kaynaklı avantajları kanuna aykırı şekilde kullanma yoluna gidebilmektedirler.
- (432) Elektrik hizmeti niteliği gereği diğer mal ve hizmet piyasalarından ayrılarak pek çok yönden özellikli ve hassas bir karakter arz etmektedir. Toplumların kalkınma düzeylerinin tespitinde elektriğe erişim, kesintisiz elektriğe erişim, ucuz ve kaliteli elektriğe erişim endeksleri kullanılmaktadır. Aynı zamanda bir kamu malı niteliğinde olan elektrik enerjisi hizmeti, modern hayatta günlük yaşamın akışının sorunsuz şekilde işlenmesini tesis eden en öncelikli hizmetlerden birisidir. Elektrik sanayi, ticarethane ve tarım alanları gibi üretim birimleri için önemli bir maliyet girdisi oluştururken mesken ve diğer yerleşim birimleri için şebeke suyunun sağlanması ile beraber tüketicilerin düzenli olarak bütçelerinden pay ayırdıkları en temel tüketim hizmetlerinin başında gelmektedir. Bu anlamda elektrik hizmetleri sıradan bir tüketim hizmeti değil, medeni bir toplumun işleyişi için hem üretim hem de tüketim birimlerinin her segmentinin bağımlı olduğu bir hizmettir. Elektrik hizmetinin sürekliliğinin toplumun her kesimi için bir zorunluluk arz ettiği günümüzde, sağlayıcı değiştirme eğilimlerinin halihazırda oldukça katı olduğu elektrik perakende satış pazarında gerek tüketicilerin farklı tedarikçilere geçişi yönünde hareket etmelerini caydırıcı uygulamalar, gerekse mevcut geçiş maliyetlerini herhangi bir açıdan artırmaya yönelik uygulamalar bu piyasa bakımından algılanan geçiş maliyetlerini telafisi mümkün olmayan yapıya dönüştürebilecektir. Tedarikçi değişimi önünde yaratılan yahut artırılan her türlü geçiş maliyeti, tüketicilerin rakip tedarikçileri karşılaştırmasını önleyecek, tedarikçi değiştirme hakkına sahip olup geçiş yapma niyetinde olan tüketicileri ataletle sevk edebilecektir. Öte yandan elektrik hizmeti bakımından tüketicilerin diğer mal ve hizmet piyasalarındaki benzer şekilde taleplerini belli bir süre ertelemeleri, yerleşik sağlayıcı

¹³⁴ Bkz. ENI/EDP/GDP C.3440.

tarafından oluşturulan yapay geçiş engellerinin aşılmasını beklemeleri ve birtakım teşebbüsleri terbiye edici davranışlarda bulunabilme gücü ve sabrı bulunmamaktadır. Bu durum elektrik piyasası bakımından tüketicilere getirilen en ufak yapay geçiş maliyetlerinin bile müşteriler bakımından katlanılamaz nitelikte olmasına yol açmakta, farklı tedarikçiye geçiş eğilimi olabilecek müşterileri diğer mal ve hizmet piyasalarına göre çok daha kolay ve hızlı bir şekilde yıldırma ve müşterileri yerleşik sağlayıcıya kilitlemektedir.

- (433) Hâkim durumdaki teşebbüslerin kötüye kullanma davranışı yoluyla piyasada rekabeti bozması, halen serbestleşme ve rekabete açılma sürecinde bulunan perakende elektrik piyasası bakımından daha da büyük risk taşımaktadır. Nitekim dağıtım şirketleri ve yerleşik sağlayıcıların, tüketicilerin tedarikçi değiştirme serbestisini doğrudan ya da dolaylı şekilde olumsuz etkileyecek her türlü davranış ve uygulamalarının ortadan kaldırılması ve önlenmesi, rekabetçi bir elektrik piyasasının tesisi bakımından kritik önem taşımaktadır.

I.6.2.2. Hâkim Durumun Kötüye Kullanılmasında Dikkate Alınan Faktörler

- (434) Kılavuz'da Kurul'un, rekabet karşıtı piyasa kapamanın varlığını incelerken genel anlamda dikkate alacağı hususlara yer verilmiş ve söz konusu hususlara atfedilecek önemin olay bazında ve incelenen davranışın niteliğine göre değişebileceği belirtilmiştir. Söz konusu hususlardan ilk ikisi hâkim durumdaki teşebbüsün ve rakiplerinin ilgili pazarlardaki konumu olup Kılavuz'da hâkim durum ne kadar güçlü olursa kötüye kullanmaya konu davranışın rekabet karşıtı piyasa kapama etkisinin veya ihtimalinin o kadar yüksek olacağı belirtilmiştir. İşbu soruşturmaya konu ilgili pazarlar itibarıyla hakkında soruşturma yürütülen teşebbüs yalnız perakende elektrik pazarındaki faaliyetler için zorunlu nitelikteki üst pazar faaliyetlerinde tekel konumunda olmayıp aynı zamanda perakende elektrik alt pazarında da baskın derecede bir hâkim duruma sahip bulunmaktadır. Dikey bütünleşik yapının sağladığı bu çifte baskın hâkim durumun varlığı, piyasayı kapayıcı nitelikteki eylemlerin etkisini artırmaktadır. Öte yandan, hâkim durumdaki teşebbüsün rakiplerinin konumu ve herhangi bir rekabetçi baskı yaratma kapasitelerinin olup olmaması veya rakiplerin hâkim durumdaki teşebbüsün davranışını etkisiz kılacak şekilde karşı stratejiler geliştirmelerinin muhtemel olup olmadığı da dikkate alınması gereken hususlardır. Taraf teşebbüsün ilgili pazarlarda sahip olduğu baskın hakim durum ve buna mukabil rakiplerin deyim yerindeyse atomize niteliği ve toplu halde dahi gösterdiği cılız yapı da pazarı kapamaya yönelik eylemlere karşı olarak rakiplerin geliştirebileceği karşı eylemler için bir alan bırakmamaktadır.

- (435) Kılavuz'da yer verilen üçüncü husus, ilgili pazardaki koşullardır. Söz konusu koşullara ilgili pazar, sektörel çerçeve, hâkim durum analizi ve talep taraflı aksaklıklara ilişkin yukarıdaki bölümlerde değinilmiş ve söz konusu değerlendirmeler bağlamında pazara giriş ve pazardaki büyüme engellerinin, değerlendirmeye konu kötüye kullanma eylemlerinin de etkisiyle beraber yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Bu durum incelenen davranış ve uygulamaların piyasayı kapatması ihtimalini artırmaktadır. Zira ölçek ekonomilerinin varlığı halinde hâkim durumdaki teşebbüsün ilgili pazarın önemli bir bölümünü kapatması, rakiplerin pazara girmelerini ya da pazarda kalmalarını zorlaştırabilecektir. Benzer şekilde kötüye kullanma davranışı, hâkim durumdaki teşebbüsün şebeke etkilerinin bulunduğu bir pazarı kendi lehine ya da kendi konumunu sağlamlaştıracak yahut koruyacak şekilde yönlendirmesini sağlayabilir. Ayrıca, alt ve/veya üst pazarda giriş engellerinin yüksek olması, rakiplerin dikey birleşme yoluyla olası bir piyasa kapamanın üstesinden gelmesini güçleştirebilir. Tüm bu koşullar,

incelemeye konu ilgili pazarlar bakımından geçerli olup kötüye kullanma kapsamındaki eylemlerin etkilerini artırıcı niteliktedir.

- (436) Kılavuz'da ayrıca müşterilerin ya da sağlayıcıların konumu bağlamında, hâkim durumdaki teşebbüsün davranışının seçici nitelik taşıyıp taşımadığı da değerlendirilmektedir. Bazı durumlarda hâkim durumdaki teşebbüs incelenen davranışı sadece rakiplerin girişi ya da genişlemesi için özel öneme sahip müşterileri veya sağlayıcıları hedefleyerek uygulayabilmektedir. Alternatif tedarikçilerden gelen tekliflere açık olan veya bizzat alternatif tedarikçi arayışına giren müşteriler, talep taraflı piyasa aksaklıkları kısmında da yer verildiği üzere, referans sistemin tedarikçi değişimi bakımından önem arz ettiği perakende elektrik piyasasındaki durum göz önünde bulundurulduğunda, benzer nitelikteki diğer müşterilerin davranışını etkilemesi muhtemel olan müşterilerdir. Yerleşik tedarikçinin, tedarikçi değişikliğine gitmeye yönelmiş müşterileri değişiklikten caydırmaya yönelik olarak hedef alması pazara girişlerin önünde engel yaratıcı bir etkiye sahip olmaktadır. Bununla birlikte, burada kastedilen, kötüye kullanma sayılmayan rekabetçi davranışlar yoluyla geçiş aşamasındaki müşterilerin daha rekabetçi teklifler yoluyla geri kazanılması değil, rekabet karşıtı piyasa kapama niteliğindeki uygulamalar yoluyla rakiplerin söz konusu müşterileri kazanmasının engellenmesidir.
- (437) Kılavuz'da yer verilen diğer önemli hususlar ise incelenen davranışın kapsamı ve süresine ilişkindir. İlgili pazardaki kötüye kullanmaya ilişkin davranışın kapsamı ne kadar büyükse, farklı biçim ve yöntemlerle devam etse de esas itibarıyla benzer rekabet karşıtı kapama etkisine sahip olup bir bütün olarak değerlendirilebilecek davranışlar silsilesinin cereyan ettiği süre ne kadar uzunsa ve bu eylemler ne kadar düzenli uygulanırsa piyasanın kapanma ihtimali o kadar yüksektir. Bu bakımdan, incelemeye konu her bir kötüye kullanma eylem ve uygulamalarının, gerek üst ve alt pazarlarda koordineli bir şekilde yürütülmesi, gerek tüketici geçiş maliyetlerinin farklı boyutlarda ve kanallarla artırılması yoluyla ilgili pazarların rakiplere kapatılması ve bu durumun tüketicilerin yerleşik tedarikçide alıkonulması (*locked in*) sonucunu kapsam, süreç ve düzenlilik bakımından birbirlerini tamamlayarak doğurmasının kötüye kullanmanın nicelik ve nitelik açısından etkisini artıracığı değerlendirilmektedir.
- (438) Kılavuz'da ayrıca fiili piyasa kapamayla ilgili olası delillerden bahsedilmekte ve kötüye kullanma eylem ve uygulamalarının belirli bir süre boyunca sürdürülmesi halinde, hâkim durumdaki teşebbüsün ve rakiplerinin pazardaki performansının, rekabet karşıtı piyasa kapamanın varlığına dair doğrudan delil sağlayabileceği belirtilmektedir. Kılavuz'da, iddia edilen kötüye kullanma davranışıyla bağdaştırılabilecek nedenlerden dolayı hâkim durumdaki teşebbüsün pazar payının artmış ya da pazar payındaki azalmanın yavaşlamış olabileceği ve mevcut rakiplerin önemini kaybetmiş, pazardan çıkmış ve pazarda kayda değer ölçüde bir büyüklüğe erişememiş olabileceği ifade edilmektedir. Serbestleşme sürecinin başlaması ve buna paralel olarak rekabete açık asıl alan olan serbest tüketici limitinin giderek düşürülmesi ile birlikte ilgili pazara rakip tedarikçilerin giriş yapması ve belli ölçüde nüfuz etmesi beklenmektedir. Pazara giriş önünde yapısal veya yasal giriş engellerinin yokluğu halinde, yerleşik tedarikçinin yanı sıra rakip tedarikçilerin de pazarda kayda değer ölçüde rekabetçi baskı yaratabilecek bir penetrasyon oranı yakalamalarının bekleneceği göz önüne alındığında, rekabete açık alanın büyütülmesine rağmen yerleşik tedarikçinin ve diğer oyuncuların göreceli konumlarının değişmemesi ve diğer tedarikçilerin rekabetçi baskı yaratma kabiliyetinden uzak küçük çaplı oyuncular olarak kalmaları, varlığı tespit edilen pazarı kapamaya yönelik eylemlerin doğrudan etkisini ortaya koymaktadır.

(439) Kılavuz'da son olarak dışlayıcı stratejiye dair doğrudan veya dolaylı delillere değinilmekte ve hâkim durumdaki teşebbüsün, incelenen davranışı gerçekleştirirken sahip olduğu niyetin dikkate alınabileceği, niyetin tespitinde incelenen davranıştan yapılan çıkarımlar yoluyla elde edilen dolaylı delillerin yanı sıra doğrudan delillerin de kullanılabilmesi belirtilmektedir. Ayrıca, doğrudan delillerin bir rakibi dışlamak, pazara girişi engellemek ya da oluşan bir pazarı ele geçirmek için belirli bir davranışın uygulanacağını gösteren detaylı bir plan veya dışlayıcı davranışa yönelik somut bir tehdidi gösteren deliller gibi rakipleri dışlamaya yönelik bir stratejiye dair teşebbüs içi belgeleri içeren her türlü bilgi ve belgeyi içerdiği ifade edilmektedir. Bu çerçevede, hakim durumdaki yerleşik sağlayıcının merkezinde ve diğer teşkilatlarında elde edilen tüketiciler açısından geçiş maliyetleri yaratan veya bu maliyetleri artırmaya yönelik her türlü talimat, iş planı ve kararları ile rapor ve benzeri belgeleri içeren iç dokümanlar ve bu niyetin gerçekleştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülen pazar veri ve analizleri hakim durumun kötüye kullanılmasına işaret etmektedir.

I.6.2.3. ENERJİSA Hakkındaki Geçmiş Tarihli Kurul Kararı ve Görüşü

(440) Kurul'un AYEDAŞ ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgesinin GTŞ'si olarak faaliyet gösteren AYESAŞ hakkında almış olduğu 22.10.2014 tarihli, 14-42/761-337 sayılı kararına aşağıda ayrıntılı bir şekilde yer verilmektedir. İlgili kararda,

- İstanbul Anadolu yakasında AYEDAŞ'ın elektrik enerjisinin dağıtımını ve AYESAŞ'ın elektrik enerjisinin perakende satışı pazarında hâkim durumda bulunduğu,
- Serbest tüketici olma hakkını yeni kazanan tüketicilerin büyük çoğunluğunun yeterli piyasa bilincine sahip olmamaları nedeniyle bu hakkı kullanmak noktasında eylemsiz kaldığı ve dolayısıyla GTŞ'den elektrik temin etmeye devam ettikleri; bu bakımdan elektrik perakende satış pazarındaki rekabetin, BTŞ'lerin, yerleşik GTŞ'den müşteri elde etmesiyle söz konusu olabileceği ve bu kapsamda da geçiş maliyetleri sorununun ön plana çıktığı,
- Söz konusu geçiş maliyetlerinin, özelleştirme ve serbestleşme sonrası süreçte ilgili dağıtım bölgesindeki müşteri portföyünün tamamını elinde bulunduran GTŞ'lerin, sahip oldukları pazar gücünü koruyabilmelerine olanak sağladığı ve perakende satış piyasasında gerçek anlamda bir rekabetin oluşmasını güçleştirdiği; bu bakımdan GTŞ'lerin tedarikçi değişimini güçleştirmeye ve buna bağlı olarak geçiş maliyetlerini arttırmaya dönük uygulama ve davranışlarının rekabeti kısıtlayıcı sonuçlar ortaya çıkaracağı,
- GTŞ'lerin, perakende satış faaliyetlerini gerçekleştirirken kendileriyle aynı ekonomik bütünlük içindeki dağıtım şirketlerinin tekel konumunu perakende satış faaliyetleri açısından bir avantaj olarak kullanmasının, tüketicilerin rakip tedarik şirketlerine geçişlerini zorlaştırdığı ve perakende satış piyasasındaki rekabeti kısıtlayabildiği ve dağıtım şirketlerinin kendileriyle aynı ekonomik bütünlük içerisinde bulunan GTŞ'ler lehine ve diğer tedarikçiler aleyhine ayrımcı davranışlar içerisinde bulunmasının rekabeti kısıtlayıcı nitelik arz ettiği,
- GTŞ'lerin, faaliyet gösterdikleri bölgelerde yerleşik elektrik sağlayıcısı konumunda olduklarından, serbest tüketici statüsünü yeni kazanan tüketicilerin tamamını başlangıçta portföylerinde bulundurduğu ve tutmaya devam ettiği ve AYESAŞ'ın tüm ilgili pazarlarda hâkim durumda olduğu,

- EPDK tarafından gönderilen ve dosya mevcudunda bulunan yazıdan, bir tedarikçinin tüketicileri ikili anlaşma yapmaya zorlaması veya hiçbir ikili anlaşma yapmadan onları portföyüne dahil etmesi şeklindeki uygulamaların, elektrik piyasası mevzuatı hükümlerinin ihlali anlamına geldiği; bu tip davranışların, tüketicilerin tedarikçi seçme serbestisine ve alternatif tedarikçilerden daha uygun koşullarda elektrik enerjisi temin etme imkânına engel oluşturduğunun anlaşıldığı, ayrıca, bu uygulamalara ilişkin olarak EPDK bünyesinde hâlihazırda bir inceleme yürütülmekte olduğunun görüldüğü,
- AYESAŞ'ın 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında değerlendirilebilecek nitelikteki uygulama ve davranışlarının dağıtım şirketi ile GTŞ'nin etkileşimi ve dağıtım şirketinin ayrımcı uygulamaları yoluyla ortaya çıkan rekabeti sınırlayıcı davranışlar ve serbest tüketicilerin tedarikçi değişim sürecinin zorlaştırılması ve geçiş maliyetlerinin artırılması yoluyla gerçekleştirilen rekabet sınırlayıcı davranışlar şeklinde iki temel kategoride sınıflandırılabilirliği,
- Dosya mevcudunda ENERJİSA bölgelerindeki¹³⁵ dağıtım şirketlerinin, tüm dağıtım sistem kullanıcılarının eşit biçimde yararlandırılması gereken dağıtım hizmetlerinin sunulmasında, diğer tedarik şirketlerinin müşterileri aleyhine uygulamalarda bulunduğu yönünde emarelere rastlandığı ve tedarikçi değişim taleplerinde en önemli ret sebeplerinden olan "sayaç teliğine aykırılık – mekanik sayaç şartı" gerekçelerinin dağıtım şirketleri tarafından GTŞ'lere çok daha az uygulanarak ayrımcılık yapıldığı,
- Dosya mevcudundan, diğer tedarikçilerin müşterilerine ilişkin endeks okuma-yükleme işlemlerinin, AYESAŞ'ın müşterilerine kıyasla daha geç yapıldığı, bu durumun diğer tedarikçilerin, müşterilerine fatura kesmesini geciktirdiği ve ilerleyen süreçte dengesizlik maliyetleriyle karşılaşmasına sebep olduğu, gecikmenin yanı sıra, söz konusu endeks okumalarının dağıtım şirketi AYEDAŞ tarafından AYESAŞ ile paylaşıldığı detayda diğer tedarikçilerle paylaşılmadığı ve çoğu zaman eksikler taşıdığı, sayaç/endeks okumalarında gecikme ve detay bilgi paylaşımı konularındaki ayrımcı davranışların esas olarak rakip tedarikçi şirketlerin müşterileri nezdindeki güvenini sarsıcı bir sonuç doğurabileceği, zorunlu unsur niteliğinde olan ve dağıtım şirketi tarafından münhasıran gerçekleştirilen bu hizmetlerin, eşit durumdaki tedarik şirketlerinden yalnızca birinin müşterilerine gerektiği şekilde sunulduğu; diğer tedarik şirketlerinin müşterilerinin ise, geç gelen, yanlış ve yüksek tutarlı faturalarla karşılaştığı bu durumun, tedarik pazarının rekabetçi yapısına ve işleyişine zarar verebileceğinin anlaşıldığı,
- Ayrıca dağıtım şirketi tarafından belirli dönemlerde yayınlanması ve güncellenmesi gereken serbest tüketici listelerinin düzenli olarak ve GTŞ ile paylaşıldığı detay ve zamanlamayla yayınlanmadığı; teklif götürülen tüketicilerden hangilerinin gerçekten serbest tüketici niteliğinde olduğu hususu listelerden kontrol edilemediğinden, tüketicinin serbest tüketici limitinin altında tüketimi olduğu gerekçesiyle GTŞ dışındaki diğer tedarik şirketlerinin geçiş taleplerinin reddedildiği, limit altı tüketim sebebiyle reddedilen sayaçların teyidinin yapılamadığı ve bu konuda tüm inisiyatifin

¹³⁵ Söz konusu bölgeler ile sadece bahse konu önaraştırmaya konu İstanbul Anadolu Yakası'nın yanı sıra Toroslar ve Başkent bölgeleri de kastedilmektedir.

dağıtım şirketinde ve GTŞ'de olduğunun görüldüğü ve dosya mevcudu bilgilerden, doğal tekel niteliğinde olan, dağıtım şirketleri tarafından münhasıran gerçekleştirilen ve dağıtım sistem kullanıcıları açısından zorunlu unsur teşkil eden dağıtım hizmetlerinin sunulmasında, ENERJİSA GTŞ'leri lehine ve ENERJİSA'ya rakip tedarik şirketlerinin aleyhine uygulamalar içerisine giren dağıtım şirketlerinin, ayrımcılık yapmak ve rakip tedarik şirketlerinin faaliyetlerini zorlaştırmak kapsamında eylemlerde bulunmuş olabileceklerine dair emarelere rastlandığı,

- AYESAŞ'ın serbest olmayan tüketiciler portföyünde olup düzenlenen tarife üzerinden elektrik temin eden ancak serbest tüketici limitini geçen tüketicileri, onayları alınmadan ve kendileriyle ikili anlaşma niteliğinde bir sözleşme yapılmadan düşük indirim oranlarıyla serbest tüketici portföyüne aktarması sonucu olarak bu teşebbüslerin serbest tüketici portföylerinde ani ve toplu artışlar olduğu, bu şekilde portföy değişikliği gerçekleşen tüketicilerle daha sonraki dönemlerde, gerekli bilinçlendirme yapılmadan ve tüketiciye müzakere ve pazarlık olanağı verilmeden sözleşme yapılabildiği; AYESAŞ'ın bu şekilde toplu ya da otomatik geçiş uygulamasını gerçekleştirebilmesinin, bölgedeki yerleşik GTŞ olmasına ve bölgede tekel olarak faaliyet gösteren dağıtım şirketi ile aynı ekonomik bütünlük içerisinde bulunmasına dayandığı,
- GTŞ'lerin zaten yüksek olan geçiş maliyetlerini artıracak şekilde hareket ederek serbest tüketici limitini geçen, fakat serbest tüketici hakları, alternatif tedarik şirketleri, alternatif sözleşme koşulları ve fiyatlar konusunda henüz yeterli bilinç seviyesine ulaşmamış tüketicileri toplu ya da otomatik olarak kendi serbest tüketici portföylerine geçirmelerinin, tüketicilerin diğer tedarik şirketlerine geçişlerini ve diğer tedarik şirketlerinin kendileriyle rekabet etme imkânını önemli ölçüde kısıtlayacağı,
- AYESAŞ tarafından gerçekleştirilen uygulamada, tüketicilerin müzakere sürecine aktif katılımının sağlanacağı ve rızasının alınacağı yeni bir sözleşme (ya da ikili anlaşma) sürecinin işletilmediği, bu uygulamada serbest tüketici portföyüne aktarılan tüketicilere rekabetçi piyasada oluşan indirim oranlarının altında oranlar uygulandığı ve düşük seviyede de olsa bir indirim elde eden tüketicinin, meşakkatli olan ve psikolojik maliyetler içeren tedarikçi değişim sürecine girmekten daha fazla kaçınacağı ve daha rekabetçi fiyatlara erişiminin engellenmiş olacağı,
- Ayrıca, daha düşük fiyatlarla elektrik teklif etmesine rağmen, AYESAŞ'ın bu uygulaması nedeniyle söz konusu tüketicileri kendi portföyüne geçiremeyen diğer tedarik şirketlerinin orta ve uzun vadede piyasa dışına itilmiş olacağı ve perakende satış piyasasındaki rekabetin kısıtlanmış olacağı,
- AYESAŞ tarafından gerçekleştirilen sözleşmesiz toplu geçiş uygulamasının, EPDK'nın bu uygulamayı mevzuata aykırı bulması nedeniyle durdurulduğu ve kısmen geri alındığının anlaşıldığı; buna yönelik olarak Haziran 2014 ve Temmuz 2014 tarihlerinde ENERJİSA portföyüne mektupla toplu bir şekilde ve sözleşmesiz olarak geçirilen tüketicilerin bir bölümüyle sözleşme imzalandığı, sözleşme imzalanamayan tüketicilerin regüle tarifeye geri gönderildiğinin anlaşıldığı,
- Tedarikçi değişim sürecinde, diğer tedarikçilerle anlaşma yapmış serbest tüketicilerin tedarikçi değişimlerinin, dağıtım şirketi ya da GTŞ tarafından

çeşitli gerekçelerle reddedildiği, bu nedenle müşteri geçişinin geciktiği ya da hiç gerçekleşmediğinin görülmüş olduğu, AYEDAŞ dağıtım bölgesindeki ret oranının oldukça yüksek bir oran olduğu ve piyasanın rutin işleyişi açısından kabul edilebilir ve haklı gerekçelere dayandırılabilir seviyede bir ret oranı olmadığı; bu çerçevede teşebbüslerin çok yüksek miktarda ret işlemi gerçekleştirmek suretiyle tüketicilerin rakip tedarikçilere geçişini güçleştirdiği ve bu durumun rekabeti sınırlayıcı etki doğurduğu,

- Başkent ve Toroslar bölgelerinde bulunan dağıtım şirketleri ve GTŞ'lerin, önaraştırma kapsamındaki şirketler ile aynı ekonomik bütünlük ve kontrol yapısı içerisinde olduğundan ve farklı dağıtım bölgelerinde de olsalar aynı faaliyetlerde bulunduğundan, elektrik perakende satış pazarında benzer stratejik davranış ve uygulamaları benimseyebildikleri, nitekim önaraştırma sürecinde bu şirketlerin, inceleme konusu şirketlerin uygulamalarına benzer davranış ve uygulamaları hakkında da birtakım tespit ve değerlendirmelere ulaşıldığı ve ENERJISA bünyesindeki üç dağıtım bölgesi ve ilgili GTŞ'ler tarafından gerçekleştirilen uygulamaların, dosya konusu uygulamalarla benzerlikler taşıdığı ve
- 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca dosya kapsamında, tespit edilen eylemlere ilişkin olarak EPDK'nın yasal ve ikincil mevzuattan kaynaklanan yetkisinin bulunduğu ve halen EPDK tarafından konuya ilişkin olarak bir incelemenin yürütüldüğü dikkate alınarak; serbestleşmenin önünde engel teşkil eden her türlü uygulamaya ivedilikle son verilmesini teminen 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca hakkında önaraştırma yürütülen teşebbüslere görüş bildirilmesinin gerektiği,
- Dosyada bulunan bilgi ve belgelerin konuya ilişkin yürütülmekte olan incelemede değerlendirilmek üzere EPDK'ya gönderilmesi ve ayrıca önaraştırmada incelenen konular hakkında EPDK tarafından yürütülen inceleme sonucundan Kurumumuzun ivedilikle haberdar edilmesi gerektiği konusunda anılan kuruluşa bilgi verilmesi için Başkanlığın görevlendirilmesine

karar verilmiştir.

(441) Bu kapsamda 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca gönderilen görüş yazısında ivedilikle sonlandırılması ve kaçınılması gereken davranışlar şu şekilde sıralanmaktadır:

- Dağıtım şirketi ile GTŞ arasındaki etkileşimin sonucu olarak ortaya çıkan birtakım davranışlar ile dağıtım hizmetlerinin sunulmasında GTŞ lehine ve diğer tedarik şirketlerinin aleyhine olan ayrımcı uygulamalar kapsamında;
 - Dağıtım ve GTŞ'lerin, ayrıştırma prensiplerine aykırı olarak faaliyetlerini bütünleşik ve koordineli biçimde yürütmesi,
 - GTŞ'lerin, dağıtım şirketi vasıtasıyla rakip şirketlerin mevcut müşterileriyle yaptığı sözleşme bilgilerine ulaşması,
 - Tüketicilere gönderilen yazılar veya diğer iletişim kanalları vasıtasıyla, tüketicilerin GTŞ'ler ile sözleşme yapmaması halinde, usulsüz elektrik kullanımı nedeniyle elektriklerinin kesileceği mesajının verilmesi,

- Diğer tedarikçilerin müşterisi olan ve sözleşmesi devam eden tüketicilere, sözleşmelerin bitim tarihinden uzunca bir süre önce yazı gönderilerek, bu tüketicilerin GTŞ ile son kaynak tedariki kapsamında sözleşme yapmaya davet edilmesi,
 - Tüketicilerin GTŞ ile sözleşme imzalamaya ikna edilmesi için bu tüketicilere dağıtım şirketi tarafından ek bazı dağıtım hizmetleri sağlanacağı yönünde taahhütler içeren protokoller yapılması,
 - “Sayaç tebliğine aykırılık – mekanik sayaç” gerekçesiyle yapılan tüketici geçiş taleplerinin reddinin, GTŞ’nin portföyüne yapılan geçişler bakımından söz konusu olmaması veya diğer tedarik şirketlerine yapılan geçiş taleplerine göre daha nadir olması,
 - Mekanik sayaçların elektronik sayaçlarla değişimi konusunda GTŞ’nin portföyüne geçen tüketicilere öncelik verilmesi,
 - Dağıtım şirketi bünyesinde bulunan ve esas olarak dağıtım faaliyetlerinde (sayaç okuma, elektrik kesme, arıza-bakım, vb.) çalıştırılmak üzere istihdam edilen personelin, pazarlama, müşteri ziyareti, bilgi güncelleme ve sözleşme yapma gibi GTŞ’nin yapması gereken faaliyetlerde çalıştırılması ve bu faaliyetlerin, tüketicilere dağıtım hizmetinin bir parçasıymış gibi gösterilmesi,
 - Diğer tedarikçilerin müşterilerine ilişkin endeks okuma-yükleme işlemlerinin, GTŞ’nin müşterilerine kıyasla daha geç yapılması; endeks bilgilerinin zamanında ve eksiksiz biçimde paylaşılması,
 - Elektrik borçlarını ödemeyen müşterilere yönelik olarak diğer tedarikçiler tarafından yapılan elektrik kesme taleplerinin gecikmeli şekilde yerine getirilmesi,
 - Serbest tüketici listelerinin düzenli olarak ve görevli tedarik şirketi ile paylaşıldığı detay ve zamanlamayla yayınlanmaması.
- Dağıtım şirketleri ve GTŞ’lerin, serbest tüketicilerin tedarikçi değişim sürecini zorlaştırmak ve buna bağlı olarak geçiş maliyetlerini artırmak yoluyla rekabeti sınırlayıcı davranışlar kapsamında ise;
- Serbest tüketici limitini geçen tüketicilerin, onayları alınmadan ve kendileriyle ikili anlaşma niteliğinde bir sözleşme yapılmadan indirimsiz olarak ya da düşük indirim oranlarıyla GTŞ’nin serbest tüketici portföyüne otomatik olarak toplu şekilde aktarılması,
 - Tüketicilere, kendileriyle ikili anlaşma imzalandığı bilgisi verilmeden, mevcut PSS’ler kapsamında bir işlem yapılmış izlenimi verilerek sözleşme imzalatılması,
 - Yetkisiz kişilere sözleşme imzalatılması,
 - Başka tedarik şirketine geçiş talebinde bulunan tüketicilerin yanıltılarak bu tüketicilerle sözleşme imzalatılması,
 - Tüketicilere gerekli bilgi verilmeden ve sözleşme şartları tüketicilerle müzakere edilmeden, tüketicilere yanlış bilgilendirme yaparak ve imzalama konusunda dayatma yapma yoluna giderek, yetkisiz ve/veya bilgisiz kişilere sözleşme imzalatılması ve imzalatılan bu

sözleşmenin ilerleyen süreçte tedarikçi değişim talebinin reddedilmesine dayanak olarak kullanılması,

- Bilgi güncelleme adı altında tüketicilere serbest tüketici sözleşmesi imzalatılması, sözleşme imzalamayan tüketicilerin elektriklerinin kesileceğinin ifade edilmesi, bu sözleşmelerin ilerleyen süreçte tedarikçi değişiminde ret gerekçesi olarak kullanılması,
- Başka tedarik şirketine geçiş talebi, mevcut sözleşmesi bulunduğu gerekçesiyle veya başka gerekçelerle reddedilen tüketicilerle, ret işlemi gerçekleştirilen sonraki süreçte temas kurulması ve kendileriyle sözleşme yapmaya ikna edilmesi, bazı durumlarda tüketiciden habersiz şekilde sözleşme yapılması,
- Aynı sayaç için yapılan geçiş taleplerinin farklı gerekçelerle defalarca reddedilmesi,
- Tahakkuk etmemiş borçlar ileri sürülerek, tedarikçi değişim taleplerinin, tüketicinin borcu olduğu gerekçesiyle reddedilmesi,
- Serbest tüketici statüsündeki tüketicilere ilişkin geçiş taleplerinin, tüketimin serbest tüketici limitinin altında olduğu gerekçesiyle reddedilmesi,
- GTŞ portföyüne otomatik ve toplu olarak geçirilmiş bulunan tüketicilerin tedarikçi değişim taleplerinin, mevcut sözleşmesi olduğu gerekçesiyle reddedilmesi,
- Serbest tüketici olmak isteyen, ancak geçmiş dönemdeki tüketimi nedeniyle bu hakkı kullanamayan tüketicilerin taahhütte bulunmak yoluyla serbest tüketici yapılması mümkünken, bu uygulamaya yalnız GTŞ'nin müşterileri açısından izin verilmesi; diğer tedarik şirketlerinden bu yönde gelen taleplerin gerçekleştirilmemesi.

I.6.3. Dosya Kapsamında Tespit Edilen Uygulamalar

(442) Dosya kapsamında yapılan inceleme ve tespitler ışığında, aynı ekonomik bütünlük içinde yer alan AYEDAŞ, TOROSLAR EDAŞ, BAŞKENT EDAŞ, AYESAŞ, TOROSLAR ve BAŞKENT'in 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında incelenmesi gereken uygulama ve davranışları iki temel başlık altında sınıflandırılmıştır:

1) Dağıtım şirketleri bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'lerin erişimine açılması ve dağıtım şirketlerinin GTŞ'lere rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması çerçevesinde gerçekleştirilen rekabeti sınırlayıcı davranışlar

2) Serbest tüketicilerin tedarikçi değişim sürecinin zorlaştırılması ve geçiş maliyetlerinin artırılması yoluyla gerçekleştirilen rekabeti sınırlayıcı davranışlar

a) Portföye Katma Aşamasında Tespit Edilen Davranışlar

- Deklarasyon Uygulaması
- Usulsüz Sözleşme ve Tarihsiz IA-02 Alınması

b) Portföyde Yer Alma Aşamasında Tespit Edilen Uygulamalar

- Birtakım Müşterilerin K1-K2 Portföyleri Arasında ENERJİSA Lehine Olacak Şekilde Kaydırılması
- c) Portföyden Ayrılma Aşamasında Tespit Edilen Uygulamalar
 - ENERJİSA ile tüketiciler arasında yapılan sözleşmeler
- 3) Dağıtım şirketlerinin sayaç okuma konusunda ayrımcılık yaptığı kapsamında incelenen davranışlar

I.6.3.1. Dağıtım Şirketleri Bünyesindeki Rekabete Duyarlı Bilgilerin GTŞ'lerin Erişimine Açılması ve Dağıtım Şirketlerinin GTŞ'lere Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması Çerçevesinde Gerçekleştirilen Rekabeti Sınırlayıcı Davranışlar

- (443) Yukarıda da bahsedildiği üzere, elektrik dağıtım faaliyeti doğal tekel niteliği arz etmesi sebebi ile tek bir teşebbüs eliyle yürütülmektedir. Dağıtım şirketi yaptığı işin doğası gereği kendi görev bölgesinde bulunan tüm tüketicilerin tedarikçi, tüketim ve iletişim bilgilerine sahiptir. Bu durum ise dağıtım şirketi ile dikey bütünleşik olarak faaliyet gösteren perakende şirketine, piyasada bağımsız faaliyet gösteren diğer tedarikçi teşebbüslere kıyasla rekabetçi bir avantaj sağlayabilmektedir. Piyasadaki rekabetçi yapıyı zedeleyebilecek bu yapısal sorun sebebiyle de doğal tekel niteliğinde olan elektrik dağıtım faaliyeti ile ticari bir faaliyet olan ve serbestleşme süreci ile birlikte rekabete açılan elektrik tedarik faaliyetinin birbirinden ayrıştırılmasının önemi gündeme gelmiştir.
- (444) İlk olarak 1998 yılında Kurul tarafından verilen görüşte dağıtım ile tedarik faaliyetleri arasında mülkiyet ayrıştırılması yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Söz konusu tutum 2005 yılında dağıtım özelleştirmelerine ilişkin verilen görüşte yinelenmiştir. Takip eden süreçte ise perakende ve dağıtım faaliyetlerinin birbirinden ayrışması dağıtım özelleştirmelerinin şartnamelerine girmiş ve EPDK tarafından düzenlenmiştir. Ancak ülkemizde tercih edilen yöntem olan hukuki ayrıştırma, dağıtım ve tedarik şirketlerinin birbirinden ve iki şirketin kontrolünü elinde bulunduran ana teşebbüsten etkilenmesini ve üst pazarda doğal tekel niteliğindeki yapının alt pazarda kendi bünyesindeki yerleşik şirket lehine ayrımcı davranışlarda bulunma imkânını tamamen ortadan kaldırmakta yeterli olamayabilmektedir. Hukuki ayrıştırma yönteminde, birbirlerine organik olarak bağlı bulunan şirketlerinin, birbirlerinden rekabete duyarlı (stratejik) bilgi edinme güdülerinin ortadan kalkmaması nedeniyle rakip üretim ve tedarik şirketleri dezavantajlı konuma gelebilmekte ve piyasalardaki rekabet olumsuz şekilde etkilenebilmektedir¹³⁶.
- (445) Nitekim Komisyon'un Enerji Sektör Araştırması Raporunda da hukuki ayrıştırmanın eksikliklerine yer verilmektedir. Buna göre, ayrıştırılan şebeke şirketi ile üretim ve/veya tedarik şirketinin aynı binada veya tesiste bulunması, ortak bilgi-iletişim sistemlerinin kullanılması, çalışanların aynı bina ve tesisleri kullanmak veya bir arada eğitim almak suretiyle iletişim ve temas halinde olmaya devam etmesi gibi unsurların tümü ayrıştırılan şirketler arasında yakın koordinasyonun ve "özel bir ilişki"nin devamına yol açmaktadır.
- (446) Mevcut durumda 6446 sayılı Kanun'un 9. maddesi uyarınca bir dağıtım şirketinin tüm piyasa katılımcılarına eşit mesafede olması ve herhangi bir ayrımcı davranış içinde bulunmaması beklenmektedir. Aksi takdirde dağıtım faaliyetini yürütmekte olan bir şirketin elindeki tüketicilere ait tüketim, tedarikçi ve iletişim bilgilerini herhangi bir

¹³⁶ ŞAHİN, S.Y. (2012), "Enerji Sektöründe Ayrıştırma", Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezleri Serisi, Rekabet Kurumu, Ankara.

tedarikçi ile paylaşması durumunda, anılan bilgileri elde eden tedarikçi rakiplerine karşı göz ardı edilemeyecek bir ticari avantaja sahip olabilecektir. Kaldı ki, GTŞ'lerin görevli buldukları dağıtım bölgesinde, faaliyete başladıkları dönemin başında zaten hemen hemen tüm müşteri portföyünü ellerinde buldurmaları nedeniyle diğer tedarik şirketlerinin, başta serbest tüketici müşteri bilgilerine erişim bakımından karşılaştıkları giriş engelleri GTŞ'ler için söz konusu değildir. Benzer şekilde, dağıtım şirketinin sunmuş olduğu sayaç okuma, bakım-onarım ve arıza giderilmesi gibi hizmetlerde belli bir tedarik şirketinin müşterilerinin lehine davranışlar sergilemesi de söz konusu tedarikçiye rekabetçi avantaj sağlayacaktır. Hakim durumdaki dağıtım şirketi, dikey bütünleşik yapı içinde bulunduğu alt pazardaki perakende şirketi lehine söz konusu avantajları kullanmak suretiyle tedarik pazarında rekabetin bozulmasına neden olabilecek ve rakip tedarik şirketlerinin piyasadaki faaliyetlerinin zorlaştırılmasına ve hatta pazardan dışlanmalarına sebep olabilecektir. Dolayısıyla bahse konu davranışlar, 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ihlal edilmesi anlamına gelebilecektir.

- (447) Önaraştırma ve soruşturma sırasında ENERJİSA'nın üç farklı dağıtım bölgesinde faaliyet gösteren şirketlerde yapılan yerinde incelemelerde dağıtım şirketleri ile GTŞ'ler arasında yukarıda bahsedilen hususlar ile örtüşen nitelikte rekabete duyarlı bilgilerin paylaşıldığına ve bahse konu teşebbüslerin mevzuatça öngörülen ayrıştırma işlemlerini 2016 yılı sonunda ancak hayata geçirdiğine işaret eden belge ve bulgulara rastlanmıştır.

1.6.3.1.1. Rekabete Duyarlı Bilgilerin GTŞ'nin Erişimine Açılması

- (448) İşbu dosya kapsamında "Rekabete Duyarlı Bilgilerin GTŞ'nin Erişimine Açılması" ile kastedilen, fonksiyonel ayrıştırmanın tesis edilmesi amacıyla aralarında hukuki ayrıştırma bulunan dağıtım şirketi ile GTŞ arasında, GTŞ'nin olağan faaliyetleri çerçevesinde elde edebilmesi mümkün olmayan, özellikle rakiplere ait stratejik veya önemli bilgilerin GTŞ'nin erişimine açılmasıdır. Elektrik piyasasının kendine has özellikleri nedeniyle sadece dağıtım şirketinin uhdesinde bulunan birtakım bilgilerin doğrudan veya dolaylı olarak GTŞ ile paylaşılması, GTŞ'ye elektrik perakende satış piyasasında rekabet karşısı bir avantaj sağlamaktadır.
- (449) Dosya kapsamında gerçekleştirilen yerinde incelemelerde, ayrıştırma sürecine ve bilgi sistemleri arasında etkileşime ilişkin belgeler edinilmiştir. Kasım 2015 tarihli "Unbundling Yetkilendirme Toplantı notu" başlıklı belgeden (Belge 69) dağıtım ve perakende kullanıcılarının karşılıklı olarak sistemde yetkilendirildikleri görülmektedir. Yine aynı başlıklı belgede perakende kullanıcısının dağıtım sistemine "kayıt atıyor" olmasının denetim açısından sorun doğurabileceği belirtilmektedir. Ayrıca görüntüleme yetkisinin hukuksal ve denetsel olarak sıkıntı oluşturup oluşturmayacağı hususunda görüş alınacağı ifade edilmektedir. "Ayrışma Projesi" başlıklı belgede (Belge 68) dağıtım ve GTŞ arasındaki ayrıştırma işleminin 21.01.2015 tarihinde başladığı belirtilmekle birlikte, 03.11.2016 tarihi itibarıyla iki ayrı bilişim sistemine henüz geçilmediği anlaşılmaktadır. Belgede, şirketlerin aynı SAP¹³⁷ sistemini kullandıkları, sistem altyapıları aynı olduğu için herhangi bir haberleşme kaynağına ihtiyaç duyulmadığı ifade edilmektedir. Teşebbüs tarafından hazırlanarak EPDK'ya sunulan ve Kurumumuza da ulaştırılan Hukuki Ayrışma Raporu başlıklı belgede bahse konu ayrıştırma sürecinin 24.10.2016 tarihi itibarıyla sonuçlandığı belirtilmektedir. Dolayısıyla EPDK'ya tamamlandığı belirtilen tarihte sistemsel ayrıştırma işlemlerinin

¹³⁷ SAP (Systems Analysis and Program Development) en yalın anlatımla bir şirketin herhangi bir bölümünün veya herhangi bir sürecinin bilgisayar ortamına geçirilmesini ve yönetilmesini sağlayan bir yazılımdır.

henüz tamamlanmadığı görülmektedir. Ayrıca, “Ayrışma Projesi” başlıklı belgeye (Belge 68) göre ayrışma sonrasında dağıtım ve GTŞ’lerin bilişim sistemlerinin “Data Değişim Çerçevesi” adı verilen bir mimari ile aralarında haberleşebileceği anlaşılmıştır.

- (450) Söz konusu belgelerde işaret edilen bilişim sistemleri arasındaki bilgi paylaşımlarının rekabeti sınırlayıp sınırlamadığını tespit edebilmek amacıyla soruşturma sürecinde yapılan yerinde incelemelerde bilişim sistemleri mimarisi ve sistemsel ayrıştırma süreci detaylı bir biçimde analiz edilmiştir. Bilişim sistemlerine erişimde, dağıtım ve GTŞ’ler için getirilmiş IP bloklarının olduğu, sadece bilişim teknik personelinin her iki sisteme giriş yetkisine sahip olduğu görülmüş ve sistemler arasında rekabeti sınırlayacak bir bilgi alışverişine rastlanılmamıştır. Kaldı ki, rekabet hukuku bakımından önemli olan husus sektörel düzenleme kapsamında yer alan ayrıştırma ilkelerine aykırı davranılması değil bu aykırılıklar aracılığıyla hâkim durumun kötüye kullanılarak rekabetin kısıtlanmasıdır. Bu çerçevede hakkında soruşturma yürütülen ENERJİSA dağıtım şirketleri ile GTŞ’ler arasında her ne kadar ayrıştırma ilkelerine aykırılığa işaret eden bir takım hususlar tespit edilmiş olsa da söz konusu aykırılıkların 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesi kapsamında hakim durumun kötüye kullanılması yoluyla rekabetin engellenmesi amacıyla kullanıldığına dair bir bulgu tespit edilememiştir.

1.6.3.1.2. Dağıtım Şirketinin GTŞ’ye Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması

- (451) İşbu dosya kapsamında “Dağıtım Şirketinin GTŞ’ye Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması” ile kastedilen elektrik dağıtım şirketinin doğal tekel olarak yürüttüğü faaliyetlerin, GTŞ lehine elektrik perakende piyasasında kaldıraç olarak kullanılması ve böylelikle serbest tüketicilere yönelik ilgili pazarlarda rekabetin GTŞ lehine kısıtlanmasıdır.
- (452) Rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ’nin erişimine açılması yanında değerlendirilmesi gereken bir diğer önemli husus ise dağıtım şirketinin GTŞ’ye rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlamasıdır. Bahse konu davranış ile ilgili elektrik dağıtım bölgesinde görevli olan dağıtım şirketi ve GTŞ’nin uygulamaları ile GTŞ lehine rekabetçi avantaj yaratılmaktadır.
- (453) “İLT: Serbest Tüketicilere Bırakılacak Broşürler Hk.” başlıklı e-postadaki ifadelerden (Belge 104) dağıtım personeline borçtan dolayı ihbar çıktısı bırakılan müşterilere aynı zamanda ENERJİSA PERAKENDE SATIŞ İHBAR BROŞÜRÜNÜ’nün de bırakılacağı, dolayısıyla dağıtım personelinin perakende şirketine ait broşürlerin müşterilere ulaştırılmasında görevlendirildiği anlaşılmaktadır.
- (454) EPDK tarafından 2016 Mart ayında yapılan mevzuat değişikliği ile ikili anlaşmalar üzerinden elektrik temin eden müşterilerin elektrikleri, ödenmeyen borçlar nedeniyle kesilememektedir. Bu bağlamda piyasada ikili anlaşma yapan tedarikçilerin, borçlarını ödemeyen müşterilerine yönelik olacak icra takibi başlatmaları veya müşterilerinden belli miktarda aldıkları teminatları kullanmaları gerekmektedir. Ancak icra takibi sürecinde kısa zamanda sonuç almanın zor olduğu ve pazarlama-satışın kolaylaşması

için teminatlandırmanın sorunlu¹³⁸ olduğu düşünüldüğünde, mevzuat değişikliği neticesinde BTŞ'ler tahsilat riski ile karşı karşıya kalabilmektedir¹³⁹.

- (455) Anılan belgede ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI için müşterinin teminatına başvurmak veya icra takibi başlatmak yerine aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan dağıtım şirketleri aracılığıyla ihbar bırakılmaktadır. Ayrıca ihbar bırakılması uyarısının, borcu bulunan müşterilerde çıktığı anlaşılmakta, bu bağlamda ilgili müşterilerinin statülerinin dağıtım okuyucuların kullandıkları sisteme ayrı bir şekilde eklendiği değerlendirilmektedir.
- (456) İşbu uygulama kapsamında AYEDAŞ'ın ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI'na, BTŞ'lere veremeyeceği, BTŞ'lerin de talep edemeyecekleri bir hizmeti, ikili anlaşmalardan doğan borçların tahsilatında yardımcı olacak şekilde vererek, eşit koşulda bulunan oyuncular arasında ayrımcılıkta bulunduğu, bu kapsamda da elektrik dağıtım hizmeti pazarındaki hakim durumunu kötüye kullandığı değerlendirilmektedir.
- (457) Yukarıda yer verilen açıklamalardan dağıtım şirketleri ile GTŞ'ler arasında rekabeti sınırlayacak bir bilgi paylaşımına rastlanmadığı, ancak dağıtım personelinin aynı zamanda perakende faaliyetlerinin yürütülmesinde de kullanıldığı, bu davranışın hakim durumdaki dağıtım şirketi tarafından GTŞ'ler lehine bir rekabet avantajı yaratacağı anlaşılmaktadır. Bu nedenle bahse konu teşebbüsün dağıtım ve tedarik şirketleri bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'lerinin erişimine açıldığı ve dağıtım şirketlerinin GTŞ'lere rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağladığı, bu yolla AYEDAŞ'ın elektrik dağıtım hizmetleri pazarındaki hakim durumunu serbest tüketicilere yapılan elektrik perakende satış pazarlarında kötüye kullandığı değerlendirilmektedir.

1.6.3.2. Serbest Tüketicilerin Tedarikçi Değişim Sürecinin Zorlaştırılması ve Geçiş Maliyetlerinin Artırılması Çerçevesinde İncelenen Davranışlar

1.6.3.2.1. Deklarasyon Uygulamasının 4054 sayılı Kanun Kapsamında Değerlendirilmesi

- (458) Dosya kapsamında yapılan yerinde incelemelerde elde edilen belgelerde, tüketimi henüz serbest tüketici limitini geçmeyen tüketicilerin gelecek dönemlerde ENERJİSA portföyüne katılmasına ilişkin olarak sıklıkla “*deklarasyon/beyan*” ifadelerine rastlanılmış ve söz konusu tüketicilerle ileriye yönelik olarak tüketimlerinin serbest tüketici limitini geçmesi halinde geçerlilik kazanacak şekilde ikili anlaşmalar yapıldığı tespit edilmiştir. ENERJİSA tarafından beyan/deklarasyon uygulamasının “*henüz serbest tüketici olma hakkı kazanmamış müşteriler ile geciktirici şarta bağlı sözleşmeler imzalanması ve sözleşmede belirtilen şartların gerçekleşmesi ile ilgili*

¹³⁸ 2016 yılı için 1 yıllık sözleşmesi bulunan, aylık tüketimi 1 mWh olan ve aktif enerji bedeli tarife üzerinden %10 indirimli alan bir ticarethane müşterinin 2016 yılı boyunca aktif enerji bedeli üzerinden elde edeceği fayda 262,64 TL olmaktadır. Yaklaşık iki fatura bedelinin teminat olarak alındığı düşünüldüğünde ise, bu müşteri özelinde iki aylık (en düşük) enerji bedeli 384,17 TL olmaktadır. Pazarlama-satış faaliyeti yürütürken, 262,64 TL'lik fayda için 384,17 TL'lik teminat istenmesi ilgili müşteriyi cezbetmeyebilecektir.

¹³⁹ Yine aynı müşteri örneği üzerinden gidilecek olursa, BTŞ'nin 2016 yılında müşterinin aktif enerji bedeli üzerinden kazandığı miktar 2.363,73 TL olmakta, tüm tedarik ihtiyacının GÖP'ten karşılandığı varsayımı altında belirtilen kazanç için katlanılan maliyetin 2.088,69 TL olduğu, bu bağlamda aktif enerji bedeli üzerinden elde edilecek karın 275,04 TL olduğu görülmektedir. Eğer ilgili müşteri en düşük tutarlı iki faturasını ödemezse, BTŞ elektrik temin maliyetine katlanmasına rağmen 384,17 TL'lik geliri elde edemeyecek bu anlamda 2016 yılında ilgili müşteriye yaptığı elektriğin bedeli üzerinden yaklaşık 109,12 TL'lik zarar edecektir. Bu durumda bulunan her üç müşteri, BTŞ'nin faturasını düzenli ödeyen bir müşteriden elde ettiği karı da ortadan kaldıracaktır.

müşterilerin taahhütsüz Serbest Tarife kapsamında avantajlı ikili anlaşma hükümleri çerçevesinde elektrik tüketmeye başlamasının sağlanması” anlamına geldiği belirtilmektedir. Nitekim elde edilen mutad Elektrik Satış Sözleşmelerinin (ESS) 3. maddesinde sözleşmelerin serbest tüketici limitini geçen kullanım yerleri için imzalandığı tarihte hüküm ve sonuç doğurduğu ancak bu limitin altındaki kullanım yerleri için geciktirici şarta bağlı olarak müşterinin serbest tüketici olma hakkını elde etmesi durumunda ilgili tesisatlar için serbest tarife güncel fiyatının müşteriye bildirilmesi üzerine hüküm ve sonuç doğurmaya başlayacağı ifade edilmektedir. Limit altı kullanım yerleri için geciktirici şartın gerçekleşmesi durumunda bildirim kanallarından tüketiciye ulaşılabileceği belirtilmektedir.

- (459) 2017 yılından önceki dönemler için deklarasyon hükümleri ayrı bir şekilde düzenlenmemiş olup söz konusu hükümlere ESS’ler içinde yer verilmiştir. Örneğin 2016 yılındaki “V3_R1_Serbest_B” sözleşme tipinde deklarasyon uygulamasına ilişkin hükümler şu şekildedir:

“3.3. Sözleşme, serbest tüketici limitinin altındaki kullanım yeri/yerleri içinse geciktirici şarta bağlı olarak, Müşteri’nin serbest tüketici hakkını elde etmesi durumunda ilgili tesisatlar için Serbest Tarife güncel fiyatının Müşteri’ye bildirilmesi üzerine hüküm ve sonuç doğurmaya başlayacaktır.

3.4. Limit altı kullanım yeri/yerleri için geciktirici şartın gerçekleşmesi durumunda Sözleşme’nin bildirim başlıklı maddesinde belirtilen bildirim kanallarından biriyle serbest tüketicilik hakkının kazanıldığı aktif kullanım yeri/yerleri için tercih edilen tedarikçiden elektrik satın alınabileceğine, itiraz hakkına ve istenildiği zaman bedelsiz olarak Sözleşme’nin feshedilebileceğine ilişkin Müşteri’ye bildirim ve bilgilendirme yapılacaktır.”

- (460) 2016 yılına ilişkin “V3_R4_Serbest_B” sözleşme tipinde ise deklarasyon uygulamasına ilişkin olarak 3.4. maddesine aşağıdaki hüküm eklenmiştir:

“ Müşteri sözleşme konusu tesisat(lar) için, portföye ekleme talebinin ilgili mevzuat uyarınca geri çekilebileceği son tarihe kadar (Müşteriye yapılacak bildirimde bu tarih belirtilecektir.) portföye ekleme talebine itiraz edebileceği gibi, Müşteri’nin bildirim üzerine itiraz etmemesi ve fakat Sözleşme’nin yürürlüğe girmesinden önce başka bir tedarikçi ile anlaşması halinde Enerjisa, ilgili tesisat(lar) için portföye ekleme talebini geri çekecektir. Bu halde Sözleşme Müşteri’nin itirazı üzerine ilgili tesis(lar) için sona erer.”

- (461) Buna göre, sözleşmenin imzalandığı tarihte serbest tüketici hakkı kazanmamış olan tüketiciler bakımından söz konusu sözleşme, ancak tüketici bu hakkı kazandığı ve ENERJİSA’nın tüketiciyi serbest tüketici olduğu ve bu nedenle başka tedarikçilerden de enerji temin edebileceği hususunda bilgilendirmesinin ardından hüküm ve sonuç doğurmaktadır. ENERJİSA tarafından yapılan ek açıklamalarda, bu sözleşmelerin hüküm ve sonuç doğurabilmeleri için yalnızca müşterinin serbest tüketici hakkı kazanmasının yeterli olmadığı, müşterinin bu hakkını kazandığı, dilediği tedarikçiyi seçebileceği, GTŞ tarafından kendisine sunulacak yeni tarife ve sunulacak indirim miktarı/avantajlar, geçişten önce yapılan bildirim üzerine itiraz ederek düzenlemeye tabi tarifede kalmaya devam edeceği ve dilediği anda bedelsiz ve sebep göstermeksizin kullanabileceği fesih hakkına sahip olduğu hususlarında açıkça bilgilendirilmesi gerektiği bir kez daha vurgulanmaktadır.

- (462) Yerinde incelemelerde edinilen sözleşmelerde, henüz serbest tüketici hakkı kazanmamış olan müşterilere abonelik işlemleri sırasında PSS'nin yanı sıra bahsedilen geciktirici şarta bağlı ESS'nin ve onun ekinde yer alan IA-02 Formu'nun imzalatıldığı görülmüştür. Bu husus, yerinde incelemede elde edilen "AYRIŞMA VE FULL CRM PROJESİ GEÇİŞ DÖNEMİ EYLEM PLANI" başlıklı belgede de (Belge 41), abonelik veya tahliye işlemi sırasında müşteri temsilcisinin sistemde deklarasyon alanını kontrol edeceği ve bu alan boş ise deklarasyon teklifi yapacağı şeklinde ifade edilmektedir. Ayrıca, alınan sözleşme örneklerinde serbest tüketici olmayan müşterilerden alınan IA-02 Form'larının başlangıç tarihlerinin boş bırakıldığı görülmektedir. Bu husus, yerinde incelemelerde elde edilen Belge 8 ve Belge 43'te yer alan "deklarasyon alınan durumlarda IA-02 formlarında tarih kısmının doldurulmasına gerek yoktur" veya "tarih kısmı boş bırakılacaktır" şeklindeki ifadeler ile de teyit edilmektedir. Bu yöntemle, herhangi bir abonelik ve tahliye işlemi için müşteri hizmetleri ile temasa geçen ve henüz serbest tüketici hakkı kazanmamış müşteriler ile geciktirici şarta bağlı ESS imzalanmakta, bir başka deyişle onlardan deklarasyon alınmaktadır. Söz konusu deklarasyon ise müşterinin ileride bu hakkı kazanması halinde, ENERJİSA tarafından SMS veya mektup yoluyla yapılan bildirim ile müşterinin ENERJİSA'nın serbest tüketici portföyüne alınmasına imkân vermektedir.
- (463) Deklarasyon ve devamında gerçekleşen satış (serbest tüketici portföyüne geçiş) sürecinin nasıl işlediği yine yerinde incelemede elde edilen "MHM-Deklarasyon Geçiş" isimli sunumda (Belge 51) ayrıntılı bir biçimde açıklanmaktadır. Buna göre, müşteri hizmetleri müşteriden deklarasyonu almakta ve bu husus CRM'ye kaydedilmektedir. Her ayın ilk haftası deklarasyon listesi belirlenen filtreler doğrultusunda hazırlanmakta ve satış operasyon birimi ile paylaşılmaktadır. Bu liste, ilgili birimde halihazırda başka tedarikçiden hizmet alanlar/portföye dahil olanlar, kamu kurumları ve halihazırda fırsat girişi yapılmış olanlar elendikten sonra müşteri ilişkileri birimi ile paylaşılmaktadır. Bu müşterilerden mobil telefon bilgisi bulunanlara SMS gönderilmekte, SMS ulaşmayan, telefonu bulunmayan ve adresi bulunan müşterilere ise mektup gönderilmektedir. Ulaşılamayan müşteriler bir sonraki dönem tekrar listeye girmekte, ulaşıp itirazı bulunan müşteriler listeden çıkarılmakta; itirazı bulunmayan müşteriler ise portföye eklenmektedir.
- (464) Tüketicilere gönderilen SMS ve mektup örneklerine (Belge 51) yerinde incelemede elde edilen bir sunumda ayrıca yer verilmektedir. Bunun yanı sıra, Kuruma gönderilen ek açıklamalarda da aynı SMS ve mektup örnekleri bulunmaktadır. Söz konusu SMS ve mektuplarda, tüketicinin imzaladığı ikili anlaşma doğrultusunda serbest tüketici limitini geçen tesisatı için "Enerjisa Standart Tarife" üzerinden devam edileceği, yeni avantajlı tarife fiyatı, serbest tüketici olarak tedarikçi seçme hakkının bulunduğu, tüketicinin mevcut tarifede kalmayı seçebileceği ya da dilediği zaman hiçbir bedel ödmeden sözleşmeyi feshederek elektrik tedarikçisini değiştirebileceği hususları yer almaktadır.
- (465) Deklarasyon sözleşmesi imzalayan müşterilere toplu SMS ve mektup gönderimleri yapıldığı Belge 45'teki yazışmalarda yer alan "Deklarasyon sözleşmesi imzalayan müşterilerimizden serbest tüketiciliğe hak kazananlar için bugün (11.11.2015) (.....) müşteriye, 2016 ocak itibarıyla serbest tarifeye geçişlerinin yapılacağına dair bilgilendirme SMS'i gönderilmiştir. Yine bu kapsamda 16.11.2015 tarihinde yaklaşık (.....) müşterimize mektup ile bilgilendirme yapılacaktır." şeklindeki ifadelerden de anlaşılmaktadır. Yine Belge 53'te, MHM'ler tarafından deklarasyonu 'EVET'e çekilmiş ama kendisine gönderilen SMS ulaşmayan müşterilerin listesinin hazırlandığı ve söz konusu kişilere bu defa telefon ile arama yapılarak ulaşılmaya ve onaylarının alınmaya

çalışıldığı, ilgili müşterilere ilişkin olarak “Müşterileri aradığımızda artık tüketimlerinin ST olmak için yeterli hale geldiğini, daha önceden de imzalarını aldığımızdan tek yapmaları gerekenin telefonda onay vermeleri olduğunu söylemek” şeklinde bir aksiyon planlandığı anlaşılmaktadır.

- (466) Yine Belge 54’te, deklarasyon sürecinin işletilmesine dair sunumda, her ayın ikinci gününde ilgili listenin çekildiği, sekizinci-onuncu günleri arasında analiz yapıldığı, on üçüncü gününde SMS gönderimi yapıldığı, on beşinci gününde SMS raporunun çıkarıldığı, on yedinci gününde de SMS ulaşmayan müşterilere taahhütlü mektup gönderiminin yapıldığı anlatılmaktadır.
- (467) Öte yandan 10.10.2014 tarihli Belge 56’dan deklarasyon uygulamasının 2014 yılından beri uygulandığı açık bir şekilde anlaşılmaktadır. Öyle ki, söz konusu belgeden, o dönemde geçerli olan serbest tüketici limitinin üzerinde tüketim yapacağını taahhüt eden tüketicilerle ilgili düzenleme çerçevesinde ikili anlaşma yapılabildiği dönemlerde de deklarasyon uygulamasının paralel şekilde gerçekleştirildiği görülmektedir.
- (468) Diğer yandan Belge 65’te yer alan ifadelerde deklarasyon kapsamında tüketicilere imzalatılan ön sözleşmelere getirilen değişikliklere yer verilmektedir. Gerek söz konusu belge gerekse 2017 tarihli Ön Sözleşme’lerin incelenmesinden, deklarasyon kapsamındaki Ön Sözleşme’lerle serbest tüketici aktivasyonuna ilişkin teklif süresinin bir yıldan iki yıla çıkarıldığı, diğer bir deyişle Ön Sözleşme’nin imzalanmasından itibaren iki yıl süresince ENERJİSA’ya ilgili tüketicinin tüketiminin serbest tüketici limitini geçmesi halinde ESS’yi aktive etme hakkı tanındığı anlaşılmakta ve ayrıca sözleşmenin yürürlüğe girmesi halinde veya iki yıl içinde yürürlüğe girmemesi halinde sözleşmenin sona erme şartları, sözleşmenin yürürlüğe girdiği tarihte serbest tarifeye muadil süresiz bir tarifenin teklif edilebileceği bilgisi, herhangi bir bedel ödemeksizin sözleşmenin feshedilebileceği bilgisi, teklif yapılarak sözleşmenin yürürlüğe girmesi üzerine müşterinin itiraz hakkına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.
- (469) Ön Sözleşme’nin 1. maddesinde, sözleşmelerin Ön Sözleşme’nin imzalandığı tarihten itibaren bir yıl içerisinde olmak kaydıyla ENERJİSA’nın teklifi ve müşterinin onayının alınması üzerine yürürlüğe gireceği düzenlenmiştir. Aynı maddeye göre, onayın alınmasının üzerine IA-02 Formu üzerinde yer alan tedarik başlangıç tarihi bu hükme uygun olarak ve müşterinin Ön Sözleşme ile verdiği yetkiye istinaden ENERJİSA tarafından doldurulur. Müşteriye sözleşme kapsamında uygulanacak tarifenin serbest tarife olduğu, bununla birlikte ENERJİSA’nın sözleşmenin yürürlüğe gireceği tarihte ikame olacak başka bir tarife de teklif edebileceği düzenlenmektedir. Ön Sözleşme’nin 3. ve 4. maddesi uyarınca, sözleşmeye ilişkin ilk teklif, tedarik başlangıcından en az kırk beş gün önce yapılacak, müşteri yapılan teklife otuz gün içinde açık onay ya da süreyi sessiz geçirmek suretiyle örtülü onay verebilir veya itiraz edebilir; anılan sürenin bitimine en az üç gün kala itiraz süresi ve hakkına ilişkin ikinci bir bildirim yapılmaktadır. Bildirimler SMS, telefon, ses kaydı, e-posta ve posta yoluyla yapılabilmektedir. Müşteri de aynı şekilde bu yollardan birini kullanarak açık onay veya itirazını gerçekleştirebilmektedir. Ön Sözleşme’nin 5. maddesine göre, müşterinin itiraz etmesi halinde sözleşme akdedilmemiş sayılmakta, bu halde müşteriye ceza, masraf ve sair bir bedel yansıtılmamaktadır. Ayrıca müşterinin bildirim üzerine itiraz etmemesi ve fakat sözleşme yürürlüğe girmeden önce başka bir tedarikçi ile anlaşması halinde ENERJİSA, ilgili tesisatlar için portföye ekleme talebini geri çekmekte ve bu tesisatlar için sözleşme akdedilmemiş sayılmakta ve müşteri anlaştığı tedarikçi ile çalışmaya devam etmektedir. Söz konusu hükümler Nisan-Eylül döneminde uygulana sözleşmelerde de aynı şekilde yer almaktadır.

- (470) Eylül 2017'de uygulanmaya başlayan ve halen uygulanan tip sözleşme örneklerinde de yine Ön Sözleşme'ye rastlanılmıştır. Yukarıda belirtilen hükümlerin büyük kısmı aynı kalmakla birlikte değişiklik yapılan hükümler de bulunmaktadır. İlk olarak, Ön Sözleşme'nin 1. maddesinde ENERJİSA'nın müşteriye sözleşmenin kurulması için teklif sunabileceği süre Ön Sözleşme'nin imza tarihten itibaren iki yıla çıkarılmıştır. Ayrıca Ön Sözleşme'nin sözleşmenin yürürlüğe girmesiyle ya da sözleşme yürürlüğe girmezse imza tarihinden itibaren iki yılın sonunda kendiliğinden sona ereceğine ilişkin bir düzenleme eklenmiştir. Bu Ön Sözleşme'de de müşteriye sözleşme kapsamında uygulanacak tarifenin serbest tarife olduğu düzenlenmiştir. Bir önceki versiyonda ENERJİSA'nın sözleşmenin yürürlüğe gireceği tarihte ikame olacak başka bir tarife de teklif edebileceği düzenlenmekteyken, halen uygulanmakta olan Ön Sözleşme'lerde ikame nitelikte olacak başka bir taahhütsüz tarifenin teklif edilebileceği hükmü yer almıştır. Ayrıca Ön Sözleşme'de yer alan bildirim kanallarından yapılacak bildirim ile Ön Sözleşme'nin de istenildiği zaman ceza, tazminat ve sair bedel ödenmeksizin taraflarca feshedilebileceğine ilişkin bir hüküm eklenmiştir.
- (471) ENERJİSA tarafından beyan/deklarasyon uygulaması kapsamında müşteriler ile serbest tarifeli ikili anlaşmalar imzalandığı ve bu anlaşmaların herhangi bir taahhüt içermediği, bu nedenle tüketicilerin istenilen zamanda sebep göstermeksizin sözleşmelerini feshedebileceği, fesih için açık bir beyana dahi gerek bulunmadığı ve başka tedarikçinin PYS üzerinden kayıt suretiyle talep etmesinin zımni fesih bildirimini kabul edildiği belirtilmektedir. Bu hususların, deklarasyon uygulamasının tüketicilerin farklı tedarik şirketleri ile anlaşmasını engellemediği ve işlem maliyetlerini arttırmadığını gösterdiği ifade edilmektedir. Ayrıca deklarasyon uygulaması kapsamında yapılan bilgilendirmenin tüketicilerin serbest tüketici tanımı kapsamında sahip oldukları haklar konusunda daha da bilinçlenmelerine yol açtığı, bahsedilen dönemde SMS yoluyla bilgilendirme yapılan müşterilerin %35'inin çağrı merkezlerine dönerek daha detaylı bilgi aldığı, bu uygulama kapsamında müşterilerin indirimli tarifelerden yararlanması suretiyle tüketici faydasının artırıldığı belirtilmektedir.
- (472) Yukarıda ayrıntılı bir şekilde yer verilen deklarasyon uygulaması, elektrik perakende satış piyasasındaki GTŞ'ler tarafından, düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmeti alan ve serbest tüketici hakkı kazanan tüketicileri kendi portföylerinde tutmaya yönelik tekelleşme sayılmayan antirekabetçi davranışlara pek çok bakımdan benzerlik göstermektedir. Potansiyel serbest müşterilere, ENERJİSA'nın PSS imzalatırken veya MHM'lerde abonelik işlemleri yapılırken aynı zamanda geciktirici şarta bağlı olarak ESS imzalatması ve ilgili serbest tüketici limiti geçtiğinde onu doğrudan kendi serbest tüketici portföyüne aktarması ancak, tüketici buna itirazda bulunduğu bu işlemin iptal edilerek tüketicinin ya düzenlenen tarifeye geri gönderilmesi ya da bağımsız bir tedarik şirketinden elektrik enerji temin edebilecek olması, ilk bakışta fark edileceği üzere tüketicinin iradesi hilafına hiçbir uygulamaya gidilmediğine ve tüketici arzu ettiğinde farklı bir tedarikçiye geçmesi önünde zorlayıcı ya da güçleştirici bir edimsel eylemin söz konusu olmadığına işaret etmektedir. Bununla birlikte, elektrik perakende satış piyasasında rekabetçi bir pazar yapısının oluşmasının önündeki tek engel piyasada dikey bütünleşik hâkim durumdaki GTŞ varlığından kaynaklanan düşük rekabet seviyesi olmamakta, aynı zamanda talep tarafı kaynaklı aksaklıklar da bulunmaktadır.
- (473) Nitekim yine yukarıda ayrıntılı bir şekilde yer verildiği üzere, elektrik perakende satış pazarındaki tüketiciler, kendileri için optimal olan seçeneği her zaman tercih etmemekte, sınırlı rasyonellik ve sınırlı irade gücü nedeniyle kendilerine en iyi koşullarda hizmet sunacak tedarikçilerle anlaşmayı seçmeyebilmektedirler. Gerek AB

gerekse Türkiye piyasalarındaki düşük tedarikçi değişiklik oranları ve tedarikçi değişikliğine ilişkin tüketici değerlendirmelerine yönelik çalışmalar, perakende elektrik piyasalarında talep taraflı aksaklıkların varlığını net bir şekilde ortaya koymakta ve bu piyasalara ilişkin düzenleme, uygulama ve eylemlerin rekabetçi analizlerinin bu aksaklıkları dikkate alarak yapılması gerektiğine işaret etmektedir. Dolayısıyla sıradan bir emtia ürününe ilişkin ilgili pazardaki eylem ve davranışların rekabet hukuku, özelden de hâkim durumun kötüye kullanılması yoluyla ilgili pazarın kapatılması bağlamında değerlendirilmesi ile talep taraflı aksaklıkların yoğun bir şekilde yaşandığı perakende elektrik pazarı gibi ilgili pazarlardaki değerlendirmesinin aynı olamayacağı ve farklı nitelikte/içerikte/yoğunlukta uygulamalar ile farklı pazarlarda aynı rekabet karşıtı sonuçların elde edilebileceği değerlendirilmektedir. Nitekim deklarasyon uygulamasının da bu minvalde ele alınması gereken bir husus olduğu ifade edilmelidir.

- (474) ENERJİSA'nın soruşturma konusu üç dağıtım bölgesinde yerleşik şirket olmasından kaynaklanan ciddi avantajlarının bulunduğu açıktır. ENERJİSA'nın yerleşik tedarikçi olmasından mütevellit üç dağıtım bölgesindeki illerde ve ilçelerinde çok sayıda MHM'si bulunmaktadır. Söz konusu hizmet merkezlerinde hem düzenlenen tarifelerden elektrik alan tüketicilere hem de ikili anlaşmalarla elektrik alan müşterilere hizmet verilebilmektedir. Bu bağlamda ENERJİSA'nın rakip tedarikçilere kıyasla ciddi bir satış ve pazarlama avantajı bulunduğu açıktır.
- (475) EPDK tarafından çıkarılmış olan THY kapsamında, ilk defa elektrik aboneliği açtıracak olan veya mevcut bir aboneliği üzerine almak isteyen tüketicilerin GTŞ olması nedeniyle ENERJİSA ile PSS imzalaması gerekmekte ve PSS'si bulunan tüketicilere ENERJİSA tarafından düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik tedariki yapılmaktadır. Dolayısıyla ENERJİSA, PSS imzalamak durumunda olan veya halihazırda düzenlenen tarife üzerinden elektrik enerjisi hizmeti alıp da herhangi bir abonelik işlemi için ENERJİSA'yı ziyaret eden tüm tüketicilerin tek muhatabıdır. Söz konusu işlemler ENERJİSA dışındaki bir tedarikçi tarafından gerçekleştirilememektedir. Öte yandan, ikili anlaşma yapmak isteyen müşteriler açısından ENERJİSA dışında da pek çok seçenek bulunmakta ve ENERJİSA'nın düzenlenen tarife üzerinden elektrik enerjisi hizmeti temin etmek isteyen bir tüketicinin imzalaması gereken PSS'de tek muhatap olması gibi bir durum ikili anlaşmalar için geçerli değildir.
- (476) Daha önce de belirtildiği üzere, tüketicilerin pek çoğu, serbestleşme hakkında yeterli bilgiye ve bilince sahip olmamaları nedeniyle ve elektrik enerjisinin temini konusunda ENERJİSA dışında başka bir tedarikçiyle muhatap olmamaları nedenleriyle de yönlendirilmeye açık durumdadırlar. Soruşturma kapsamında yapılan araştırma ve yerinde incelemeler çerçevesinde, ENERJİSA'ya bağlı bulunan MHM'lerde abonelik açma dahil tüm müşteri hizmetlerine ilişkin iş akışları yerinde gözlemlenmiş ve bu esnada MHM'lerde birlikte alınan PSS ve deklarasyon kapsamında Ön Sözleşme'li ikili anlaşmalara ilişkin çok fazla örnek tespit edilmiştir (MHM incelemelerinde alınan örnek sözleşmeler). Bu bağlamda, ENERJİSA'nın müşteri merkezlerine PSS imzalamak veya diğer abonelik işlemleri için gelmiş bulunan tüketicilere, tüketicilerin düşük bilgi ve bilinç seviyesinden yararlanarak Ön Sözleşme'li ikili anlaşma imzalattığı tespit edilmiştir. Talep taraflı aksaklıklarda da değinildiği üzere, bir GTŞ kendisini herhangi bir abonelik işlemi için ziyaret eden bir müşterisini, kendisi bizzat deklarasyon uygulamasının promosyonunda çerçeveleme etkisini ve tüketici nezdinde de sahiplik ve statüko etkilerini kullanmak suretiyle kendisiyle Ön Sözleşme'li bir ikili anlaşma imzalamak yönünde kolaylıkla yönlendirebilecektir. Uzun yıllardır elektrik enerjisini yerleşik tedarikçiden temin edegelen ve serbestleşme sonrasında da buna devam eden bir müşteriye, başka herhangi bir değişikliğe gitmesine gerek olmadan, "Serbest

tüketici limitini geçtiğiniz anda daha ucuz fiyattan elektrik tüketme imkanına kavuşacağı” minvalinde bir vaatle deklarasyon kapsamında ikili anlaşma imzalatmak buna örnek teşkil etmektedir.

- (477) Hemen belirtmek gerekir ki, PSS ve Ön Sözleşme’li ikili anlaşmanın bir arada alınmasını gerektirecek herhangi bir yasal zorunluluk bulunmamaktadır. Bilakis THY’nin Sözleşme Süresi ve Sona Erme başlıklı 8(2) maddesinde yer alan *“Tüketicinin, elektronik imza ile veya görevli tedarik şirketine yazılı olarak başvuruda bulunması veya tedarikçi değişikliği yapmak isteyen tüketiciler tarafından doldurulan EK-3 formunun tüketicinin yeni tedarikçisi tarafından görevli tedarik şirketine sunulması kaydıyla, perakende satış sözleşmesi sona erdirilir. Söz konusu başvuruda, sözleşmenin sona erdirilmek istendiği tarih yer alır. Bu fıkra kapsamında yapılan başvuru, en geç üç iş günü içerisinde sonuçlandırılır. **EK-3 formunun görevli tedarik şirketine sunulmamasına karşın Piyasa Yönetim Sistemi üzerinden yeni tedarikçiye geçişin gerçekleşmesi halinde perakende satış sözleşmesi işbu geçişin gerçekleştiği tarih itibarıyla sona ermiş sayılır (...)**”¹⁴⁰ ibaresi çerçevesinde imzalanan ikili anlaşmanın yürürlüğe girmesi adına PYS’ye yüklenmesi ile PSS’nin sona erdiği anlaşılmaktadır. Bu çerçevede, yasal olarak zaten aynı anda yürürlükte bulunamayacak olan iki sözleşmenin ENERJİSA tarafından bir arada alınmasının, ilgili tüketiciyi yeterli bilinç seviyesine ulaşmadan kendi portföyüne katmayı, böylelikle ilgili tüketicileri doğrudan rakip tedarikçilere kapatmayı amaçladığı değerlendirilmektedir. Nitekim Belge 55’te Pendik MHM Takım Yöneticisi K. D. tarafından, AYESAŞ Satış Saha Müdürü A. A.’ya gönderilen e-postalarda, *“Bizlere verilen deklarasyon hedeflerinde her masamıza oturan müşteriden deklarasyon alacağımız öngörülerek verilmiştir.”* ifadesinden, ENERJİSA’nın MHM’leri herhangi bir abonelik işlemi için ziyaret eden her tüketiciden deklarasyon aldığı ve *“Bu ay aşağıda bilgisini verdiğim yeni uygulama ile beyan sayılarımız düşmeye başlamıştır... Özetle bana gelen 3 müşteriden 1 i yeni beyan [deklarasyon], 2 si daha önce beyan vermiş müşteri oluyor. Bu 2 müşteriye beyan alsak bile fiili olarak sistem izin vermediğinden aktiviteyi güncelleyemiyoruz. Farklı bir aksiyon almaz isek ay sonu hedefin %35 i yapılabilir gözüküyor...”* ifadesinden ENERJİSA’nın deklarasyon uygulamasını çok sıkı ve yoğun bir şekilde uyguladığı, öyle ki MHM’leri ziyarete gelen müşterilerin önemli bir kısmından birden fazla kez beyan-deklarasyon alındığı anlaşılmaktadır.*
- (478) Yine benzer şekilde BAŞKENT Gölbaşı/Ş.Koçhisar Satış Takım Lideri B. G. ile BAŞKENT Keçiören Satış Takım Lideri D. B. arasındaki konuşmada geçen (Belge 57) *“zaten her abonelik işleminden deklarasyon alıyoruz.”* ifadesi ile Belge 59’da AYESAŞ Müşteri İlişkileri Grup Müdürü Ö. K. tarafından gönderilen e-postada yer alan *“Rasyolar iyi gidiyor, ... Deklarasyon rasyolarında da abonelik sırasında %85, başvuru işlemlerinde ise %70’lik hedefimiz var biliyorsun.”* ifadeleri deklarasyon uygulamasının ENERJİSA tarafından çok sıkı bir şekilde takip edildiğini, uygulamaya dair çok yüksek oranlarda başarı sağlandığını ve işleyişte tüketicilerin iradesine bırakılan herhangi bir opsiyonel satış-ön satıştan ziyade adeta bir bağlama uygulamasının sonuçlarını andıran bir etkililikte işletilen uygulama olduğunu göstermektedir.
- (479) Daha önce de belirtildiği üzere, talep taraflı bir başka aksaklık durumuna işaret eden sıcak durumda (*hot state*) tüketici uyarıcı bir unsurun etkisiyle irrasyonel bir duygu durumu içinde, hızlı bir şekilde karar vererek kendisi için aslında tercih etmeyebileceği bir karar verebilmekte ve satın alma kararını verdiği sıcak durumdan soğuk/ölçülü duruma geçiş yaptığında kendisini aslında yapmayacağı bir seçimi yapmış ama bilişsel

¹⁴⁰ Vurgu daha sonra eklenmiştir.

olarak pek de bunun farkında olmayan bir halde bulabilmektedir. Yerinde incelemede elde edilen Belge 52'de ENERJİSA çalışanları arasında geçen konuşmada,

“Merhaba (.....) Bey, Ekteki EPDK yazısı ile müşterinin bizi şikayet sözleşme olmaksızın portföyümüze kaydettiğimiz tespit edildiği yazıyor ...

Söz konusu sözleşmelerde herhangi bir tarih bulunmuyor. Bu durumda bu sözleşmeler acaba deklarasyon kapsamında yapılan ve sonrasında SMS vs. bilgi gönderimi ile geçiş için onay alınarak mı portföyümüze alınıp alınmadığı konusunda ve bu tip onay alınarak portföy geçişi sağlanmış ise söz konusu onaylara ilişkin bilgi ve belgeleri yarın öğlene iletebilir misiniz?

Merhaba, İlgili abonelik deklarasyon kapsamında geçişi yapılmıştır.”

şeklinde yer alan ifadelerden tüketicilerin deklarasyon kapsamında esasen neye ilişkin bir tercih yaptıkları hakkında sağlıklı bir fikre sahip olmadıkları anlaşılmaktadır. Nitekim Belge 63'te,

“Arkadaşlar merhaba, Geçen gün SMS ile tarife değişikliği yapıldığına dair haberlendirildim, yanlışlık oldu sanmıştım ama şu anda işlem yapılacağını CRM'den baktığımda görüyorum. Benim haberim olmadan bu geçişi kim onayladı? Bilgi verebilirseniz sevinirim...

Bu abonelik için zamanında deklarasyon imzalamış olabilir misiniz? Bu tesisate standart tarife için işlem yapılmış...

Deklarasyon imzaladığımı sanmıyorum, sadece sözleşme imzalayıp DASK ve Kira sözleşmesi ile MHM'ye maillemiştim. Hatta gönderdiğim evrak ta ekte. İşlemin iptali için nasıl ilerleyelim?...

Bu konu ile ilgili yardımcı olabilir misin? Bilgim dışında deklarasyon yapılmış. İptal edelim, imzalı bir evrak yok diye hatırlıyorum çünkü. Yanlışlıkla oldu muhtemelen...

(.....) hanım merhaba, 12.04.2014 tarihinde (.....) Hanım'ın eşine sözleşme yapmıştık ancak deklarasyon alıp almadığımızdan arşiv dosyalarına ulaşamadığımızdan emin olmadık, (.....) Hanım fırsatın iptalini talep etmektedir konu hk. yardımcı olabilir misiniz.”

şeklinde yer alan ifadelerden, kendisi de ENERJİSA çalışanı olan B. D. Ü.'nün yaşadığı yere ait sayacın da deklarasyon kapsamında ikili anlaşmaya dönüştürüldüğü ve söz konusu durumdan kendisinin dahi farkında olmadığı ve bu durumu daha sonra iptal ettirdiği anlaşılmaktadır. Söz konusu örnek, deklarasyon uygulamasının, ENERJİSA'da çalışan bir kişi bakımından bile talep taraflı aksaklıkların kullanılarak hakim durumdaki GTŞ lehine ne kadar etkin bir şekilde işlediğini göstermesi bakımından dikkat çekicidir.

- (480) İlgili pazarlarda deklarasyon imzalatılan potansiyel serbest tüketicilerin başından beri elektrik enerjisi hizmetini GTŞ'den temin ettiği dikkate alındığında, söz konusu tüketiciler, sınırlı rasyonellik bağlamında temsil edilebilirlik, ulaşılabilirlik ve çıpalama kısayolları denilen yargılara ilişkin hatalara düşme eğiliminde olabilmekte ve elektrik enerjisi temin koşullarına ilişkin değerlendirmeleri GTŞ ile tecrübe ettikleri deneyimlerden ibaret olabilmektedir. Söz konusu durum, tüketicilerin sınırlı rasyonellik sergilemelerine bağlı olarak piyasadaki şeffaflığı ve karşılaştırılabilirliği tüketici kaynaklı olarak zedeleyen bir etki doğurmaktadır. Zira tüketiciler böyle bir durumda tedarikçi değiştirme sürecinin daha ilk aşaması olan bilgiye erişim sürecine ya geçiş yapmamakta ya da yanlı (*biased*) bir geçiş yaparak objektif bir değerlendirmeden

uzaklaşmaktadır. Öte yandan, tedarikçi değiştirme sürecine dahil olmaya yönelik bir tüketici açısından kayıptan kaçınma eğilimi, sahiplik etkisi ve statüko eğilimleri nedeniyle mevcut tüm alternatif sağlayıcıların hizmet sunum koşullarını rasyonel bir şekilde değerlendiremeyebilecektir. Yetersiz finansal getiri algısı, piyasaya giriş yapan alternatif tedarikçilere ve piyasanın geneline duyulan güvensizlik, karmaşık tedarikçi değişim süreçleri ve mevcut tedarikçiye sadakat, sahiplik etkisi ve statüko eğilimlerinden beslenmektedir. Tam da bu bağlamda, tüketiciye şebeke endüstrileri üzerinden abonelik sözleşmeleri kapsamında hizmetlerin sunulduğu bir pazar olarak elektrik perakende satış pazarındaki ENERJİSA'nın, bir seçim mimarı olarak davranarak ve bu minvalde çerçeveleme aracını kullanarak potansiyel serbest tüketicileri, serbest tüketici haklarını GTŞ'lerin portföyünde kalarak değerlendirme konusunda rekabet karşılığı bir şekilde yönlendirdiği değerlendirilmektedir.

- (481) Nitekim deklarasyon kapsamında ENERJİSA'nın serbest tüketici portföyüne otomatik olarak geçirilen ve bu yönde bilgilendirilen bir tüketicinin bu eylemi iptal etmesi için itirazda bulunması gerekmektedir. Abonelik sözleşmeleri, sigorta sözleşmeleri, emeklilik planları gibi uygulamalarda tüketicileri sistemde tutmaya yönelik temelde iki seçenek bulunmaktadır. Bunlardan ilki, tüketicinin ilgili sağlayıcının sisteminde kalması için sözleşme/taahhüt yenilenmesini açıkça kabul ettiğini bildirmesi koşulunu içeren "onaylı katılım" (*opt in*), ikincisi ise tüketicinin sözleşme/taahhüt yenilenmesinin otomatik olarak yapılması ve tüketicinin bunu istememesi halinde, sistemden çıkışının ancak istemediğine dair açık bir bildirimde bulunması koşulunun öne sürüldüğü "itirazlı çıkış"tır (*opt out*).
- (482) ENERJİSA tarafından gerçekleştirilen deklarasyon uygulaması esasen itirazlı çıkış sistemi özelliği taşımaktadır. Yapılan araştırmalarda, örneğin emeklilik tasarruf hesabı olarak bilinen plana yapılan yatırımların incelenmesinde, otomatik kayıt sisteminin söz konusu plana yapılan kayıtları önemli ölçüde arttırdığı tespit edilmiştir. Nitekim ülkemizde de uygulanmaya başlanan otomatik katılımlı bireysel emeklilik sisteminde (BES), örneğin kamu çalışanları bakımından sistemde kalanların oranı, sistemde öncesinden BES'i bulunanlar hariç kesim için %62, söz konusu BES'i bulunanlar da dahil herkes için %55 olarak gerçekleşmiştir. Bu bakımdan, paternalistik bir amacın söz konusu olabileceği emeklilik tasarruf hesap planlarının aksine, elektrik perakende satış pazarında itirazlı çıkış sisteminin GTŞ'ler tarafından benimsenmesinin, müşterileri birtakım işlem maliyetlerinden kurtarmak ve serbest tüketici olmanın avantajlarından yararlandırmanın ötesinde, müşterilerin varsayılan seçenek temelli sınırlı rasyonellik sergileyen tutumlarından faydalanmak ve böylece ilgili pazarı rakip tedarikçilere kapatma amacının bir tezahürü olarak değerlendirmenin yanlış olmayacağı ifade edilmelidir.
- (483) Elektrik piyasaları bakımından tüketicilerin sergilediği statüko eğiliminin önemli dayanaklarından birisi olan 'varsayılan seçenek' (*default choice*) hususu, öncesinde uzun yıllardır GTŞ'den elektrik hizmeti alan bir tüketici için ciddi bir etkiye sahiptir. ENERJİSA tarafından uygulanan deklarasyon uygulamasının tüketiciler için varsayılan seçenek mekanizmasını kayda değer ölçüde kendi lehine rakipler aleyhine mobilize ettiği değerlendirilmektedir. Nitekim Belge 62'de yer alan:

" ...(*.....*)
bu tesisatı satış listende göremedim
satış için uygun görünüyor
kontrol edermisin acilen

...

deklarasyonunu sen kontrol edebilirsin, ama vaktim yok diye birşey yok dün dediğimiz gibi dekl. ve st evrağı imzalatacağız mutlaka

...

(.....) hanım bu müşteri o vaktim yok deyip imzalamayandı ona ulaşıyoruz sözleşme evrağınız eksik diyoruz davet ediyoruz allem ediyoruz kallem ediyoruz imalatıyoruz arzucum ve bir daha kaçırmıyoruz

...

artık birinci önceliğimiz bu yaptığın işlemde bile önce o kadar söylüyüm

...

düşün oralarda 1 saatten fazla bekleyen insanlardan alıyoruz her evrağı nasıl alıyoruz? almak durumdaysak her şartta alırız

...

işte dediğim gibi bazıları ters, kişilik meselesi bundan sonra ikna edene kadar işlemi yapmıyacam hehe :D o zaman kapamayı yapmıyorum dicem ;)"

şeklindeki ifadelerden, ENERJİSA'nın PSS imzalamak dahil herhangi bir abonelik işlemi için ziyarete gelen müşterilerden her koşulda deklarasyon aldığı, bunu tercih etmeyecek bir müşteriyi tercihi hilafına mutlaka ikna etmeyi hedeflediği ve bunu birinci önceliği yaptığı, deklarasyon alınmasını müşterinin ziyaret nedeni olan ilgili abonelik işleminin de önüne koyduğu çok açıktır. Zira talep tarafında statüko eğiliminin ciddi anlamda baskın olduğu piyasalar bakımından ilgili pazarın rakiplere kapatılmasının etkin vasıtalarından birisinin, tüketicilerin ürün veya hizmeti tedarik etmeye başladıktan sonraki dönemlerde, tedarikçi değiştirmelerinin yapay engellerle önüne geçilmesi veya zorlaştırılması değil, söz konusu tüketicilerin elde edilmesi esnasında rekabetçi bir yarışın tesis edilmesini sınırlayan rekabet karşıtı mekanizmaların işletilmesi olduğu belirtilmelidir. Bunun nedeni, bahse konu piyasalar bakımından tüketicilerin önemli bir kısmının aktif bir seçim ediminde bulunmamasıdır. Bu nedenle sağlıklı bir rekabetçi yarışın tesisinin bu piyasalar bakımından önemli bir koşulu da, tedarikçilerin tüketicilere eşit koşullar altında erişim sağlayabilmeleridir. Elektrik perakende piyasası bakımından tüketiciler nezdinde geçerli olan çok sayıda talep taraflı aksaklıkların varlığı hâlihazırda yaygın ve etkili bir unsurken ENERJİSA'nın bilinçli bir şekilde bu aksaklıkları sahip olduğu olanakları kullanmak suretiyle suiistimal ettiği ve böylece ilgili pazardaki hâkim durumunu kötüye kullandığı ve henüz serbest tüketici hakkını kazanmamış müşterileri rakiplere kapama amacıyla hareket ettiği değerlendirilmektedir.

(484) ENERJİSA'dan gelen ve deklarasyon uygulamasının etkilerine ilişkin veriler çerçevesinde aşağıdaki grafikler hazırlanmıştır:

Grafik 120: AYEDAŞ Bölgesi İçin Serbest Tüketici Kazanımındaki Deklarasyon Ağırlığı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 121: BAŞKENT Bölgesi İçin Serbest Tüketici Kazanımındaki Deklarasyon Ağırlığı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 122: TOROSLAR Bölgesi İçin Serbest Tüketici Kazanımındaki Deklarasyon Ağırlığı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 123: AYEDAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR Bölgeleri İçin Serbest Tüketici Kazanımındaki Deklarasyon Ağırlığı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (485) Yukarıda yer alan grafiklerden görüleceği üzere, ENERJİSA'nın AYEDAŞ bölgesi için serbest tüketici portföyüne¹⁴¹ kattığı tüketicilerin 2015 yılında (.....), 2016 yılında (.....)'u ve 2017 yılında (.....); Başkent bölgesi için 2015 yılında (.....), 2016 yılında (.....) ve 2017 yılında (.....); Toroslar bölgesi içinse 2015 yılında (.....), 2016 yılında (.....) ve 2017 yılında (.....) deklarasyon kapsamında elde edilen müşterilerdir.
- (486) Üç bölgenin toplamı bakımından ise ENERJİSA'nın serbest tüketici portföyüne kattığı tüketicilerin 2015 yılında %(.....), 2016 yılında %(.....) ve 2017 yılında ise %(.....)'ü deklarasyon kapsamında elde edilen müşterilerdir. Bu bakımdan deklarasyon uygulamasının ENERJİSA'nın tüketicileri serbest tüketici portföyüne katmasında ne kadar önemli bir ağırlığının olduğu anlaşılmaktadır.
- (487) Öte yandan, ENERJİSA'nın tüketicilerden aldığı deklarasyonların, talep taraflı aksaklıkların geçerli olduğu perakende elektrik piyasasında ne kadar etkin bir şekilde işlediğini göstermesi bakımından aşağıdaki grafiklere yer vermek uygun olacaktır:

Grafik 124: AYEDAŞ Bölgesi için Alınan Toplam Deklarasyon Miktarı ve Serbest Tüketici Portföyüne Katılan Limit Üstü Deklarasyonların Oranı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

¹⁴¹ Söz konusu grafikler bakımından serbest tüketici portföyü, deklarasyon uygulamasının asıl hedef kitlesi olan mesken ve küçük ticarethaneler olarak tanımlanmıştır. Bahse konu tüketici grupları ENERJİSA tarafından "Residential & SME" olarak sınıflandırılmaktadır.

Grafik 125: BAŞKENT Bölgesi için Alınan Toplam Deklarasyon Miktarı ve Serbest Tüketici Portföyüne Katılan Limit Üstü Deklarasyonların Oranı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 126: TOROSLAR Bölgesi için Alınan Toplam Deklarasyon Miktarı ve Serbest Tüketici Portföyüne Katılan Limit Üstü Deklarasyonların Oranı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 127: AYEDAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR Bölgeleri için Alınan Toplam Deklarasyon Miktarı ve Serbest Tüketici Portföyüne Katılan Limit Üstü Deklarasyonların Oranı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(488) Yukarıda yer verilen grafiklerde, ilk sütun ilgili dönemde alınan toplam deklarasyonları, ikinci sütun alınan toplam deklarasyonlar içinde o dönem serbest tüketici limitini geçen dolayısıyla serbest tüketici portföyüne aktarılmaya uygun tüketici oranını ve üçüncü sütun ise ilgili dönemde serbest tüketici limiti üstünde tüketimi bulunup kendisinden deklarasyon alınmış tüketicilerin ne kadarlık bir kısmının ENERJİSA'nın serbest tüketici portföyüne dahil edildiğini göstermektedir. Yukarıdaki grafiklerden, ilgili dönemde serbest tüketici limiti üstünde tüketimi bulunan deklarasyon kapsamındaki tüketicilerden ENERJİSA serbest tüketici portföyüne aktarılanların oranı AYEDAŞ bölgesi için 2015 yılında (.....), 2016 yılında (.....) ve 2017 yılında (.....); BAŞKENT bölgesi için 2015 yılında (.....), 2016 yılında (.....) ve 2017 yılında (.....)¹⁴²; TOROSLAR bölgesi için 2015 yılında (.....), 2016 yılında (.....) ve 2017 yılında (.....) olduğu görülmektedir. Aynı oranlar ENERJİSA'nın üç bölgesinin toplulaştırıldığı grafikten görüldüğü üzere, 2015 yılında (.....), 2016 yılında (.....) ve 2017 yılında (.....) olarak giderek ve oldukça ivmeli bir şekilde artmıştır. Söz konusu oranlar, deklarasyon uygulamasının talep taraflı aksaklıklarla karakterize edilen ilgili pazarlarda, ENERJİSA'nın rekabet karşıtı yöntemlerle pazarı rakiplere kapatması için ne kadar uygun bir enstrüman olduğunu göstermektedir. Nitekim yerinde incelemede elde edilen Belge 61'de MHM Grup Genel Müdürü A. Ö. K. tarafından üç bölgenin müşteri hizmetleri sorumlularına gönderilen e-postada

"Değerli Arkadaşlar,

Gururla belirtmek isterim ki; Ağustos ayı başlangıçlı serbest tarife geçişlerinde yaklaşık 11.000 adetlik satış MHM'lerimizden gelmiş durumda.

¹⁴² Söz konusu oranın (.....) üzerinde çıkmasının nedeni, daha önceki yıllardan alınan deklarasyonların serbest tüketici portföyüne dönüştürülmesidir.

Bunun yanı sıra yaklaşık 10.600 tesisatın da geçişleri deklarasyonlar ile yapılmış. Burada da aslan payı bildiğiniz gibi MHM'lerimizin...

Dolayısıyla tüketim beyanının 2015 Mart ayında ortadan kalkmasından sonra, tekrardan bir ayda yaklaşık 20.000 tesisatın serbest tarifelere dönüşümüne katkı sağlamayı başarmış bir ekip olduk"

şeklinde yer alan ifadelerden, deklarasyon uygulamasının tüketim beyanıyla serbest tüketici kazanımı yolunun kaldırılmasından sonra tekrar çok yüksek montanlı serbest tüketici kazanımını sağlayan bir işlevi gerçekleştirdiği anlaşılmaktadır.

(489) Deklarasyon uygulamasının, ilgili pazarlardaki göreceli etkisinin anlaşılması bakımından aşağıdaki grafiklere de yer verilmesi gerekmektedir:

Grafik 128: AYEDAŞ Bölgesi için Deklarasyonla ENERJİSA Serbest Tüketici Portföyüne Katılanlar ve Toplam DTŞ Portföyü Karşılaştırması

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 129: BAŞKENT Bölgesi için Deklarasyonla ENERJİSA Serbest Tüketici Portföyüne Katılan ve Toplam DTŞ Portföyü Karşılaştırması

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 130: TOROSLAR Bölgesi için Deklarasyonla ENERJİSA Serbest Tüketici Portföyüne Katılan ve Toplam DTŞ Portföyü Karşılaştırması

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

Grafik 131: AYEDAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR Bölgeleri için Deklarasyonla ENERJİSA Serbest Tüketici Portföyüne Katılan ve Toplam DTŞ Portföyü Karşılaştırması

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

(490) Yukarıdaki grafiklerde, deklarasyonla ENERJİSA'nın serbest tüketici portföyüne katılan tüketicilerle, ilgili pazarlardaki diğer tedarikçilerin tamamının portföyüne katılan serbest tüketiciler karşılaştırılmaktadır¹⁴³. Söz konusu karşılaştırmalardan da anlaşıldığı üzere, deklarasyon uygulaması ENERJİSA için tek başına 2015 yılında ilgili

¹⁴³ 2015 Aralık, 2016 Aralık ve 2017 Ekim dönemleri itibarıyla BTŞ'lerin portföyünde yer alan mesken ve ticarethane müşterileri dikkate alınmıştır.

pazarlarda ve üç bölgenin toplamında da tüm diğer tedarikçilerin portföyünün yarısı kadar bir kazanım sağlarken, bu kazanım 2016 yılında tüm diğer tedarikçi portföyünü kayda değer ölçüde aşmış ve 2017 yılı içinse katbekat aşmıştır. Söz konusu karşılaştırmalar deklarasyon uygulamasının sadece mutlak anlamda ENERJİSA ve piyasa için değil aynı zamanda rakip tedarikçilerin portföyleriyle karşılaştırıldığında da pazarı kapayıcı etkisi bakımından ne kadar önemli bir etkiye sahip olduğunu açık bir şekilde göstermektedir.

- (491) ENERJİSA, deklarasyon uygulamasını, düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi temin etmesi zorunlu olduğu için ENERJİSA ile PSS imzalamış olan ya da imzalamak zorunda olan ve dolayısıyla doğrudan ENERJİSA ile sözleşme imzalamak için ya da mevcut müşteri-tedarikçi ilişkisi kapsamındaki muhtelif nedenlerden ötürü temasa geçen müşteriler nezdinde yürütmektedir. Dolayısıyla ENERJİSA'nın, deklarasyon uygulamasını, düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmeti alınan tüketicilere yönelik ilgili pazarlardaki hakim durumunu, kaldıraç mekanizması (*leverage*) aracılığıyla serbest tüketici ilgili pazarlarındaki rekabeti engellemek amacıyla gerçekleştirdiği değerlendirilmektedir.
- (492) Deklarasyon uygulamasının başta çıpalama ve statüko etkileri olmak üzere talep taraflı aksaklıklardan kaynaklı tüketici ataletini suiistimal ettiği ve serbestleşmeye açılan perakende elektrik piyasasında GTŞ'leri BTŞ'ler karşısında avantajlı duruma getirdiği belirtilmelidir. Deklarasyon uygulamasının tüketicilerin algısı nezdinde yarattığı bir başka önemli bozulmaya (*distortion*) yer vermek uygulamanın yol açtığı manipülasyon etkisini göstermesi bakımından faydalı olacaktır.
- (493) Sektörel bilgi kısmında da ifade edildiği üzere, elektrik perakende satış faaliyeti kapsamındaki teklifler, ilgili tarifeler üzerinden verilen indirimlerle yapılmaktadır. Bu bağlamda, tarife ile ilgili tedarikçinin maliyeti arasında kalan marj, tedarikçinin bir tüketiciye zarar etmeden verebileceği azami indirim miktarını göstermekte ve söz konusu marjın son dönemlerde daraldığı görülmektedir. Ayrıca, ilgili pazar bölümünde bir tedarikçi tarafından paylaşılan piyasa araştırmasında, mesken grubu tüketicilerinin indirim beklentilerinin piyasa sınırlarının ötesinde olduğu belirtilmektedir.
- (494) Henüz kendi tedarikçisini seçme hakkını kullanmamış bir tüketici için, sadece elektriğin maliyeti dikkate alındığında, tarifedeki enerji bedeli üzerinden en fazla indirim veren teklif en iyi seçenektir. Bu sebeple ilgili tüketiciler teorik olarak enerji bedeli üzerinden yapılan ve azami olarak %10-12 seviyesine varan teklifler arasından kendisi için en iyi teklifi seçebileceklerdir. İlk defa tedarikçisini seçme hakkını kullanacak olan tüketiciler, özellikle mesken ve küçük ticarethane grubunda bulunanlar, tabii oldukları tarifedeki fiyat seviyesi ile aldıkları teklifleri kıyaslamakta ve bu kıyaslama, tüketicinin tedarikçisini değiştirmedeki motivasyonunu etkilemektedir. Bu kapsamda, ilgili tüketicilerin BTŞ'ler ile ENERJİSA'nın teklifini aynı anda alması ile ENERJİSA'nın portföyünde bulunurken BTŞ'lerden teklif almasının etkileri farklıdır. Zira ilk durumda BTŞ'lerin vereceği indirim oranı, ENERJİSA'ya kıyasla daha yüksek olabilecektir. Örnek vermek gerekirse, ilgili tüketicinin anılan gruplardan birisine mensup bir tüketici olduğunu ve mevcut tarife kapsamında tüketicinin ödediği enerji bedelinin 100 TL olduğunu kabul edelim. Bu şartlar altında yukarıda belirtilen ilk durumda, diğer bir ifadeyle ilgili tüketicinin serbest tüketici hakkını kullanmış olacağı ilk dönemde, ENERJİSA'nın teklifi 94 TL (%6) olurken BTŞ'lerin azami teklifi 88 TL (%12) olmaktadır. Müteakip dönem denilen ve ilgili serbest tüketicinin, ilk dönemdeki sözleşmesinin veya taahhünamesinin sona ermesi nedeniyle tedarikçi değişikliği yapma imkanının ortaya çıktığı dönemde, ilgili tüketici yararlanmakta olduğu 94 TL'lik

teklif ile BTŞ'nin 88 TL'lik teklifini kıyaslamakta ve geçiş yapması halinde 6 TL'lik (%6) bir ek fayda elde edeceğini düşünmektedir. İlgili pazarlar bakımından tüketicilerin karar alma süreçlerinde sergilediği aksaklıklar bağlamında çıpalama etkisi, hiperbolik indirgeme, ihmal-dikkatsizlik ve statüko eğilimleri dikkate alındığında, ilgili tüketicinin ilk dönemdeki %12'lik teklifi kabul etme motivasyonunun, ikinci dönemdeki %6'lık teklifi kabul etme motivasyonuna göre daha yüksek olduğu ve bahse konu gruplara mensup tüketicilerin indirim beklentisi dikkate alındığında örnekteki tüketicinin bir sonraki dönemde de mevcut yerleşik tedarikçide kalmayı tercih etme olasılığının bir hayli arttığı değerlendirilmektedir. Dolayısıyla, tedarikçisini seçme hakkını ilk kez kullanacak tüketicinin BTŞ'leri tercih etme olasılıkları daha yüksektir. İkinci dönemde ise, ENERJİSA'nın portföyünde bulunan ve %3 veya %4'lük bir indirim oranından yararlanan bir tüketici, başka bir tedarikçiye geçerken ilk durumda olduğu tarifelerde öngörülen fiyatı değil, mevcut durumda yararlandığı indirimli fiyatı dikkate alarak tercihte bulunacaktır. Böyle bir durumda BTŞ tarafından sunulacak %10-12'lik teklifin tüketici üzerindeki etkisi ilk duruma kıyasla çok daha düşük olacaktır.

- (495) Bir tüketici kendi seçim mekanizmasının doğal bir şekilde işlemesi sonucu her iki dönemde de yerleşik tedarikçinin portföyünde kalmayı pekala tercih edebilecektir ancak burada ENERJİSA, ilk dönemde tüketici adına karar vererek tüketici mobilizasyon sürecinde en baştan bir bozulmaya yol açmakta ve domino etkisiyle bu bozulma sonraki dönemlere de sirayet etmektedir. İşbu örnek, deklarasyon uygulamasıyla yerleşik tedarikçiler tarafından tüketici seçim mekanizmalarına yapılan müdahalenin etkisinin biçim değiştirerek ne kadar uzun ömürlü olduğunu göstermesi bakımından önem arz etmektedir. Dolayısıyla ENERJİSA'nın tüm tedarikçilerin aynı anda ve eşit şartlarda başlaması gereken bir yarışa GTŞ olmasından kaynaklı hâkim durumunu kötüye kullanarak önde başladığı ve ENERJİSA'nın bu eyleminin tüketicilerin başka tedarikçiye geçme motivasyonunu düşürerek piyasayı BTŞ'lere kapattığı değerlendirilmektedir.
- (496) Tüketici refahının ençoklaştırılması amacının sağlanması bakımından tüketici hakimiyetinin gördüğü işlev oldukça önemlidir. Bir piyasada tüketicilerin mümkün olduğunca aktif ve etkin bir şekilde farklı seçeneklere ulaşmasını ve bunlar arasında değerlendirme yaparak, tercihini mümkün olduğunca kolay bir şekilde gerçekleştirebilmesi olarak da tanımlanabilecek tüketici hakimiyetinin sağlıklı bir şekilde işlemesi, tüketicilerin tüketim tercihleri açısından farkında olmasını da gerektirmektedir. Deklarasyon uygulaması, ayrıntılı olarak bahsedilen talep taraflı aksaklıkları GTŞ lehine tetikleyerek tüketicinin tüketim tercihlerinde uyuşmaya (*numbness*) yol açmaktadır. Bu çerçevede, deklarasyon uygulamasının, ENERJİSA'nın, serbest tüketicinin mobilizasyonunu kısıtlamak/azaltmak ve tüketici seçim mekanizmasını işlemez hale getirmek suretiyle ilgili pazarları rakiplere kapattığı ve dolayısıyla "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerle yapılan elektrik perakende satışı" pazarındaki hakim durumunu, potansiyel serbest tüketicilerin tedarikçi değişimi önünde engel yaratmak ve dolayısıyla elektrik perakende satış pazarında rakip tedarik şirketlerine pazarı kapama etkisi yol açacak şekilde "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ve "mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" pazarlarındaki rekabeti engellemek amacıyla kötüye kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.
- (497) Perakende elektrik piyasalarında tedarikçi değişikliği bakımından sosyal etkinin önemli bir etkiye sahip olduğu, pek çok tüketicinin alternatif tedarikçileri araştırmaya, yakınlarından konuya dair gelen önerilerden sonra başladığı öneki bölümlerde belirtilmiştir. Bu bağlamda, deklarasyon uygulamasının, sadece kapsamında olan

tüketicilerin tüketim tercihlerinde uyumsuzluk yaratmak suretiyle piyasadaki statükoyu GTŞ lehine korumakla kalmadığı aynı zamanda bahse konu sosyal etkinin varlığı nedeniyle, adeta görünmez bir çarpan etkisiyle ilgili pazardaki statükoyu dolaylı olarak da rekabet karşıtı bir şekilde GTŞ lehine koruduğu değerlendirilmektedir.

- (498) Sonuç olarak, ENERJİSA'nın, tüketicilerin düşük bilgi ve bilinç seviyesi ve perakende elektrik piyasası bakımından geçerli olan talep taraflı aksaklıkları sayesinde söz konusu tüketicileri kendi tedarikçisini seçme hakkına kavuşmadan önce kendine bağladığı, bu şekilde de ilgili tüketicilerin başka bir tedarikçiye olası geçişine engel olduğu tespit edilmiştir. Serbestleşme kapsamında, BTŞ'lerin, yerleşik konumda bulunan tedarikçinin K1 ve K2 portföylerinden müşteri kazanma yarışına girerek rekabeti işletebilecekleri düşünüldüğünde, ENERJİSA tarafından gerçekleştirilen bu yöndeki uygulamalarının, elektrik perakende satış piyasasındaki rekabeti ciddi derecede kısıtlayıcı nitelikte olduğu değerlendirilmektedir. Zira ENERJİSA, GTŞ olmasından kaynaklı olarak düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmetinin sunulduğu ilgili pazardaki hâkim durumunun kendisine sunduğu münhasır olanakları kullanarak henüz serbest tüketici olmamış tüketicileri, rakiplerin erişimine çok büyük ölçüde kapatmaktadır. Böylelikle, ENERJİSA, bir yandan söz konusu tüketicileri kendi serbest tüketici portföyüne katmak için diğer tedarikçilerle fiyat ve diğer hizmetler üzerinden girmesi gereken rekabetçi yarışa bertaraf etmekte ve anılan tüketicileri serbest tüketici portföyüne katmak için katlanması gereken abone edinme maliyetlerinden kaçınabilmekte, diğer yandan söz konusu tüketicilerin, tüm tedarik şirketlerinin erişimine açık olması beklenen ve serbest tüketicileri kendi portföylerine kazandırmak için rekabetçi bir uğraş vermesinin beklendiği serbest tüketici havuzuna geçmesini en baştan engellemektedir.
- (499) ENERJİSA'nın GTŞ olmasından mütevellit, görevli olduğu dağıtım bölgelerindeki tüketici bilgilerine zaten vakıf olduğu ve yaygın satış ve pazarlama ağı ile MHM'lerinden kaynaklı büyük bir pazarlama ve satış ağına sahip olduğu; buna mukabil, diğer tedarikçilerin ise tüketici veri tabanına sahip olmadığı ve kısıtlı satış pazarlama olanaklarına sahip olduğu, dolayısıyla GTŞ ile BTŞ'ler arasında rekabetçi yarıştaki olanakların hâlihazırda zaten GTŞ lehine asimetric olduğu göz önüne alındığında, ENERJİSA tarafından gerçekleştirilen bu uygulamaların rekabetçi sürece verdiği zarar daha iyi anlaşılabilir.
- (500) GTŞ olarak ENERJİSA'nın kendine uygun filtreleme araçları sonrasında ödeme sorunu vs gibi nedenlerle sorunlu müşterileri ayıklayıp uygun ve cazip serbest tüketici adaylarını ilk elden kendi portföyüne aktararak kendi lehine ayrı bir avantaj sağladığı, ENERJİSA'nın sahip olduğu ve ilgili potansiyel serbest tüketicileri portföyüne kazandırma konusunda "nokta atış" yapma fırsatı tanıyan potansiyel serbest tüketici veri tabanı bilgisini deklarasyon uygulaması kanalıyla ayrımcı bir şekilde kendi lehine kullandığı da belirtilmelidir. İlgili pazarların, içinde serbest tüketicilerin olduğu bir göl olduğu varsayılırsa, serbest tüketici limitinin altında tüketimi olması nedeniyle daha önceden düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmeti temin eden tüketicilerin, GTŞ tarafından bu yolla kendi portföyüne yönlendirilmesi de o gölü besleyen ana ırmaklardan birisinin doğal akışının saptırılarak başka bir havzaya, GTŞ'nin kendi münhasır havzasına kanalize edilmesi olarak tarif edilmesi yanlış olmayacaktır.
- (501) Serbestleşmenin ana hedeflerinden birisinin esasen serbest tüketici limitinin giderek düşürülmesi, diğer bir ifadeyle, serbest tüketici gölünü besleyen bu ana ırmağın mümkün olduğunca büyütülmesi ve giriş çıkışların serbest olması gerektiği göz önünde bulundurulduğunda, söz konusu davranışın rekabetçi süreci, onu besleyen unsurları

doğrudan zayıflatarak ortadan kaldırmaya yönelik bir mekanizma niteliği taşıdığı değerlendirilmektedir. GTŞ'nin bu yöndeki uygulamaları, GTŞ'nin hâkim durumunu kötüye kullanarak rekabeti ortadan kaldırması ve nihayetinde serbestleşmeyi engellemesi anlamına gelmektedir.

I.6.3.2.2. Usulsüz Sözleşme ve Tarihsiz IA-02 Alınmasına İlişkin Değerlendirme

- (502) Sektöre ilişkin bilgiler başlığında da ifade edildiği üzere, ülkemizdeki serbestleşme süreci 2013 yılından sonra hız kazanmıştır. Bu bağlamda birçok tüketici, görece yeni olan serbestleşme kavramı ve sürecinin getirdiği faydalar hakkında yeterli bilinç seviyesine sahip bulunmamakta ve zaten tüketiciler, uzun yıllardır elektrik enerjisi hizmetini kamu tekeli niteliğindeki bir teşebbüsten temin etmelerinden ötürü, elektrik enerjisi hizmetinin temini konusunda alternatifler arasında tercih yapma alışkanlığını henüz tam anlamıyla edinmemişlerdir. İlgili pazarlardaki katı yapının ve yerleşik tedarikçi lehine işleyen talep taraflı davranışsal aksaklıkların varlığı göz önünde bulundurulduğunda, tüketicilerin ilgili pazarda asimetric bir şekilde kendilerine yapılacak yönlendirmelere açık durumda olduğu ve tüketiciler nezdinde halen devlet şirketi algısını taşıyan yerleşik tedarikçi ENERJİSA'nın yapacağı yönlendirmelerin mevcut koşullar altında çok daha muteber ve etkin bir şekilde işlediği gözlemlenmektedir.
- (503) Teşebbüste gerçekleştirilen yerinde incelemede edinilen belgelerin bir kısmı ENERJİSA'nın sözleşme olmadan portföyüne müşteri kaydettiğini ve tarihsiz IA-02 Formu aldığını (tedarik aralıklarının, imza tarihinin, bazen de her ikisinin de eksik olduğu durumların bulunduğu görülmüştür) göstermektedir. Belgeler arasında, tüketicilerin sözleşmeleri olmamalarına rağmen ENERJİSA portföyüne geçirildiklerini belirttikleri veya yanlış bilgi verilerek sözleşme imzalatılmasına ilişkin şikâyetlerin bulunduğu da dikkat çekmektedir.
- (504) Usulsüz sözleşmeler kapsamında ele alınacak ilk husus müşterilerin sözleşmeleri ve IA-02 Form'ları olmamasına rağmen serbest tüketici portföyüne katılmalarıdır. Örneğin, 23.11.2015 tarihli *"FW: Enerjisa Sözleşme ve Sözleşme Ekleri hk."* başlıklı e-postada (Belge 25) imzalanması gereken sözleşme ve ekleri belirtilmiş ve *"Bugün hanginiz müsait ise ekteki evrakları Selfplast (.....) ile görüşerek alırmısınız? Sözleşme imza tarihi ya boş olmalı ya da 15.11.2016 yazmalı."* ifadeleri ile söz konusu evrakların gün içerisinde müşteriden alınması talep edilmiştir. Burada dikkat çeken husus, sözleşmedeki imza tarihinin ya boş bırakılması ya da e-posta tarihinden sekiz gün önceye denk gelen 15.11.2016 tarihli olarak imzalatılmasının talep edilmesidir. Söz konusu yazışmalar, ilgili tüketicinin serbest tüketici portföyüne 15.11.2016 tarihinde katıldığı ancak bu işlem sırasında herhangi bir sözleşme imzalatılmadığına işaret etmektedir. İlgili evrakların en erken 23.11.2016 tarihinde tamamlandığı anlaşılmaktadır. Benzer şekilde *"imzasız sözleşmeler hakkında.."* başlıklı e-postada (Belge 31) toplamda 27 adet imzasız sözleşmeye rastlandığı ifade edilerek, söz konusu imzaların tamamlanması için yazışmalar gerçekleştirilmiştir. Kadıköy MHM'de yapılan yerinde incelemede elde edilen *"Haftalık Satış Toplantısı"* adlı belgede yer alan e-postada, *"400 K ST"* sözleşmesinin bulunmadığı belirtilmiştir (Belge 36).
- (505) Geçerli sözleşme veya IA-02 Formu olmaksızın serbest tüketici portföyüne müşteri katılması hususu müşterilerin şikâyetlerine de sıklıkla konu olmaktadır. Örneğin, *"sözleşme talep eden müşteriler hk"* başlıklı e-postada (Belge 30), müşteriye ceza bedeli çıktığı bu nedenle müşterinin sözleşmesinin bir örneğini talep ettiği belirtilmektedir. Ancak arşivde yapılan çalışmalar sonucunda müşterinin sözleşmesine ulaşılamamış olup bu durumda ceza bedelinin (taahhütlü erken çıkış bedelinin) iptal

edilmesi gibi bir yol izlenip izlenemeyeceği tartışılmaktadır. Ayrıca, 21.11.2016 tarihli ve “(.....) hk” başlıklı e-postada (Belge 2), sözleşme olmadan serbest tüketici sözleşmesinin uzatıldığına ve tek zamanlı tarifeye geçirildiğine ilişkin müşteri şikayetinin bulunduğu ve ilgili müşterinin serbest tüketici sözleşmesinin iptalini talep ettiği anlaşılmaktadır.

(506) Yine, 26.01.2016-04.02.2016 tarihli ve “(.....) - SÖZLEŞME ÖRNEĞİ HAK” konulu e-postada (Belge 18), müşterinin haberi olmadan serbest tüketici geçişi yapıldığına ilişkin şikayet ile ilgili IA-02 Formu ve sözleşmeye ulaşılamadığı ifadeleri yer almaktadır. 30.09.2016 tarihli “RE: ACİL: (.....)” konu başlıklı e-postadan (Belge 21), müşterinin sözleşmesi olmadan portföye geçirildiği, sonra hata yaptık denilerek işlemin iptal edildiği, ancak Temmuz’da tekrar ENERJISA portföyüne geçiş yapıldığı belirtilmiştir. Benzer şekilde, 17.10-08.11.2016 tarihli ve “Gaziantep İl Sağlık Md-İhaleli tesisatlar” konulu e-posta (Belge 22); 20-21.01.2016 tarihli, “(.....) - (.....) otomotiv” konulu e-posta (Belge 23) ve 04-07.11.2016 tarihli, “EPDK (.....) Sözleşme Hk” konulu e-postalardan (Belge 24) sözleşme olmadan müşterinin portföye geçişinin yapıldığı anlaşılmaktadır.

(507) Müşteri şikayetleri neticesinde ilgili sözleşmelerin EPDK tarafından talep edildiği durumlar da söz konusudur. Örneğin, 10.10.2016 ve 13.10.2016 tarihli “EPDK-(.....) Sözleşme hak” konulu e-postalarda (Belge 15), mevcut sözleşme ile müşterinin tip 2 iken neden serbest tüketici portföyüne geçirildiğinin anlaşılamadığı ve bu nedenle sehven geçişiniz yapılmıştır diyerek tüketim iptaline gidilmesi gerektiği belirtilmiştir. 25.08.2016 tarihli, “Re: EPDK Yazılı Savunma Talebi” konulu e-postada (Belge 17) ise üç adet müşterinin rakiplere geçişinin haksız olarak engellendiğine ilişkin EPDK’nın savunma istediği, bu geçişlerin kasti olmayan teknik hatalardan kaynaklandığı, kısacası sehven yaşandığı ifade edilmiştir. 27.10.2016 tarihli ve “EPDK-(.....) Sözleşme hak” başlıklı e-postada (Belge 4) müşterinin, bilgisi dışında ENERJISA serbest tüketici portföyüne geçişinin yapıldığına ilişkin şikayeti yer almaktadır. Söz konusu şikayete ilişkin 27.10.2016 tarihli ve “EPDK-(.....)” konulu e-postada (Belge 3) ise müşterinin 2016 yılının Mayıs ayında rakip tedarikçinin portföyüne geçtiği, bu geçiş ile arşivden evraklar talep edildiğinde ise müşterinin Şubat ayında imzalatılmış IA-02 Formu’nun gönderildiği, Eylül ayında gerçekleşen geçişe ilişkin ENERJISA’da geçerli herhangi bir IA-02 Formu bulunmadığı belirtilmiştir. Dolayısıyla, müşterinin Mayıs ayında rakip tedarikçiye geçmesinin ardından Eylül ayında, Şubat ayında imzalatılan IA-02 Formu ile tekrar portföye alındığı anlaşılmaktadır. 12.04.2016 tarihli “RE: (.....) no’lu tesisatın IA-02 formu talebi” konulu e-postada (Belge 5), EPDK’nın geçiş talep edilen bir tesisata ilişkin olarak IA-02 Formu talep ettiği, formun şirketin çeşitli bölümlerinde arandığı ancak bulunmadığı, bunun üzerine hukuk bölümü çalışanlarının EPDK’ya bu form sunulmazsa DUY’un 30A/13-b hükmü uyarınca üç ay süreyle portföye yeni müşteri ekleyememe riskiyle karşı karşıya kalınacağı hususunda çalışanları uyardıkları görülmüştür. Belgelerin bulunamaması üzerine, EPDK’ya portföy geçişinin sehven yapıldığı hususunda bilgi verilmesinin ve tüketicinin zararlarının ödenmesinin kararlaştırıldığı anlaşılmaktadır.

(508) 07.10.2016 tarihli “yetkili onayı-(.....)” konulu e-postada (Belge 13), serbest tüketici geçişi yapılan bir müşterinin ilgili formlarında imza olmadığı anlaşılmaktadır. Ayrıca aynı müşterinin SMS ile taahhüt uzamasının yapıldığı anlaşılmaktadır. Benzer şekilde 25.09.2016 - 06.10.2016 tarihli “EPDK-(.....) Sözleşme hak” başlıklı e-postada (Belge 14), alım satım formunda müşterinin imzasının olmadığı sadece kaşesinin bulunduğu anlaşılmıştır, yine tarifesinin SMS ile bir yıl daha uzatıldığı görülmüştür.

- (509) Yerinde incelemede elde edilen bazı müşteri şikayetleri ile ilgili ise daha detaylı bir araştırma yapılması ihtiyacı duyulmuştur. Bu kapsamda ilgili müşterilere telefon ile ulaşılmış ve ENERJİSA ile yaşadıkları problem hakkında daha detaylı bilgi alınmıştır. (.....) yapılan telefon görüşmesinde, ENERJİSA ile taahhütlü herhangi bir sözleşmeleri olmamasına rağmen tedarikçi değiştirmek istediklerinde kendilerine yüklü miktarda çıkış bedeli yansıtıldığı, bu bedelin ödenmesi konusunda sürekli hukuk bürosundan aranıp haciz işlemi yapılacağı konusunda rahatsız edildikleri, sözleşmeyi görmek istediklerini söyledikleri ancak ENERJİSA'nın sözleşmenin arşivden çıkarılmasının zor olmasını öne sürerek sunmadığı belirtilmiştir. Benzer şekilde, taahhütlü bir sözleşmesi olmamasına rağmen (.....) tesisat numaralı müşteriye de rakip tedarikçiye geçişi durumunda çıkış bedeli uygulanacağı belirtilmiş ancak kendisine herhangi bir sözleşme örneği sunulmamıştır. (.....) da saha çalışanının kendilerinden habersiz sözleşme ile (.....) serbest tüketici portföyüne geçirmesinden şikayetçi olduklarını ifade etmiştir.
- (510) Yerinde incelemelerde çok sayıda bu şekilde örneğe rastlanması sözleşmesiz portföy geçişlerinin sistemsel ya da teknik bir hatadan kaynaklanmadığını göstermektedir. Nitekim 08.11.2016 tarihli “*yetkili onayı-(.....)*” konulu e-postada (Belge 16) yer alan; “**Bayılıyorum bu sehvenli geçiriş sonra iptallerimize**¹⁴⁴” şeklindeki ifade, yukarıdaki belgelerde görülen hatalı geçişlerin sıkça yaşandığını göstermektedir. Söz konusu sözleşmesiz serbest tüketici portföy geçişlerinin ilgili mevzuata aykırı olmasının yanı sıra, müşterilerin ENERJİSA portföyüne bağlanmalarına yol açarak rakiplere pazarın kapatılmasına neden olduğu değerlendirilmektedir.
- (511) İncelemelerde dikkat çeken bir diğer husus ise sözleşme ve eklerindeki imza ve tedarik tarihi aralıklarının boş bırakılmasıdır. Nitekim “*FW Gizli Müşteri - 3. Hafta Raporu*” başlıklı, e-posta yazışmalarının (Belge 26) ekinde yer alan “*Futurebright – EnerjiSA – Gizli Müşteri 3. Hafta Raporu.xlsx*” başlıklı dokümanda, İstanbul'daki MHM'ye ait gizli müşteri puanlamalarının yer aldığı pivot tablolardan da sözleşme alınırken tarih ve imza kısımlarının eksiksiz doldurulmadığı anlaşılmaktadır. Söz konusu pivot tablolarda, gizli müşteri puanlaması için belirlenen kriterler arasında, serbest tüketici tanımının doğru yapılması, tarifenin doğru açıklanması, sözleşmede fiyat ve tarih bilgisinin bulunması ve IA-02 Formu'nun tüm alanlarının doldurularak imzalanması bulunmaktadır. Ancak, hizmet merkezi özelinde değişimle birlikte, söz konusu alanlarda eksikliklerin bulunduğu görülmektedir. Sözleşmelerde tedarik tarihlerinin boş bırakılmasının ve tüketiciye konu hakkında bilgi verilmemesinin çalışan hatası olmaktan ziyade şirket politikası olduğu ise 13.10.2017 tarihli ve “*Bilgilendirme*” başlıklı e-postada (Belge 28), açık bir biçimde belirtilmiştir. Zira, Kadıköy Takım Yöneticisi'nin çalışanlarına gönderdiği söz konusu e-postada “*ST yaptığımız müşterilerimize sözleşmenin başlangıç tarihini belirtmeyelim*” ifadesi bulunmaktadır. Benzer şekilde, Kadıköy MHM'den alınan bir belgede de (Belge 28) “*Eğer sözleşmede sadece limit altı tesisat varsa başlangıç tarihi alanı boş bırakılmalıdır.*” ifadelerine rastlanılmıştır. Ayrıca, 02.12.2015 tarihli “*RE: Güncel IA-02 ve IA-03 formları hkk.*” konulu e-postada (Belge 7) B. A. tarafından gönderilen IA-02 ve IA-03 Form'larına ilişkin açıklamalar yapıldığı e-posta ekinde (Belge 8); 21.08.2016 tarihli “*IA02 FORMLARI HATIRLATMA!*” konulu e-postalarda (Belge 11), beyan (deklarasyon) alınan durumlarda sözleşmedeki ve IA-02 Form'larındaki tedarik başlangıç tarihlerinin boş bırakılması gerektiği belirtilmiştir.

¹⁴⁴ Vurgu daha sonra eklenmiştir.

- (512) 20.01.2016 tarihli, “RE: IA-02 ve IA-03 Formları Hkk.” konulu e-postada (Belge 8) ve 25.01.2016 tarihli, “IA02 - IA03 formlarının kullanımı hk.” konulu e-posta ve ekinde yer alan “IA02 - IA03 kullanım amaçları” başlıklı dokümanda (Belge 10) ise deklarasyon alınan durumlarda “tüketici adına” kısmındaki tarih kısmının da doldurulmasına bir başka deyişle imza tarihinin doldurulmasına gerek olmadığı ifade edilmiştir. Bununla birlikte, 04.02.2016 tarihli “SATIŞ SÖZLEŞMELERİ VE FORMLARIN NASIL DOLDURULMASI GEREKTİĞİ HK.” konulu e-postada ise (Belge 9) hukuk bölümü ile yapılan görüşmeler sonucunda ikili anlaşma ve ekteki formlarının doldurulması ile ilgili alınan kararlar paylaşılmış ve deklarasyon veya satış fark etmeksizin imza tarihinin “tüketici adına” bölümündeki imza kısmına yazılacağı, ancak deklarasyonda IA-02 Formu’nun tarih aralığı kısmının boş bırakılacağı belirtilmiştir.
- (513) Bu hususu daha da netleştirmek adına, Kod-A Bilişim San. ve Tic. A.Ş.’den (KOD-A)¹⁴⁵ alınan ve yerinde incelemelerde edinilen yaklaşık 3.800 sözleşme incelenmiştir. Söz konusu sözleşmelerin (.....)’unda imza tarihinin bulunmadığı, (.....)’sında ise IA-02 Form’larında imza tarihinin olmadığı görülmüştür. Sözleşme ve IA-02 Form’larında imza tarihinin olmaması da rakip tedarikçilere geçişi zorlaştırabilecek bir uygulamadır. “Sektörel Çerçeve” başlıklı bölümde detaylarıyla açıklandığı üzere, birden fazla tedarikçinin aynı müşteriye serbest tüketici portföyüne katmak istemesi durumunda EPIAŞ tarafından gerekli kontroller yapılarak, geçerli ikili anlaşma veya EPIAŞ tarafından belirlenmiş olan IA-02 Formu’nu sunan tedarikçinin ilgili müşteriye portföyüne alması sağlanmaktadır. Eğer her iki taraf da geçerli bir ikili anlaşma sunuyorsa, “IA-02 formlarından imza tarihi en yakın olan tedarikçi” ilgili müşteriye portföyüne katmaktadır. İmza tarihlerinin aynı olması durumunda ise EPIAŞ, tedarikçiler tarafından yapılmış kayıtları onaylamamakta ve ilgili müşteri mevcut tedarikçisinin portföyünde kalmaya devam etmektedir. IA-02 Form’larının imza tarihinin boş bırakılması ise, ileride yaşanabilecek ihtilaflarda ENERJİSA lehine bir avantaj yaratma potansiyeli bulunmaktadır. Zira ENERJİSA, deklarasyonun açıklandığı bölümde belirtildiği üzere, henüz serbest tüketici olmamış tüketicilere de ikili anlaşma ve IA-02 Formu imzalatmakta ve bu müşteriler serbest tüketici limitini geçtiklerinde kendilerine çeşitli kanallardan bilgi vererek onları serbest tüketici portföyüne katmaktadır. Bu süreçte ise GTŞ daha önceden müşterilere imzalatıldığı anlaşma ve IA-02 Form’larını kullanmaktadır. Bu nedenle, müşterinin ne zaman bu limiti geçeceği imza anında bilinemediğinden, IA-02 Form’larındaki tedarik aralığı tarihlerinin boş bırakılması makul kabul edilebilecektir. Ancak imza tarihinin boş bırakılması ihtilaf durumunda ENERJİSA’ya avantaj sağlayabilecek, EPIAŞ’a bu form sunulurken mümkün olan en yakın tarihin ENERJİSA tarafından yazılması sonucunda müşterinin çalışmak istediği rakip bir tedarikçiye geçişi engellenebilecektir. Sözleşme imza tarihinin boş bırakılması ise sözleşme kapsamında taahhütlü bir tarife seçilmesi durumunda müşterilerin ENERJİSA’ya isteklerinden daha uzun süreyle bağlı kalmalarına yol açabilecektir. Sözleşme tarihinin ileri bir tarih girilerek ENERJİSA tarafından doldurulması halinde, bu imzasız sözleşmeler müşterinin fiiliyatta bir yıldan uzun bir taahhütlü sözleşmeye bağlı kalmasına yol açabilecektir. Örneğin, ENERJİSA bir müşteriyle 2017 Ocak ayında başlayacak 12 aylık bir sözleşme yapmış olsun, normal şartlar altında müşteri 2017 Kasım ayında bildirimde bulunarak başka bir tedarikçiye herhangi bir bedel ödemediği geçiş yapabilecektir. Ancak sözleşmenin tarih kısmında 2017 Haziran tarihinin atılması ihtimalinde, müşteri 2017 Kasım ayında ayrılmak istediğinde kendisine erken fesih hükümleri uygulanabilecek ve müşteri

¹⁴⁵ Bazı perakende şirketlerinin serbest tüketicilerle yapmış oldukları sözleşmeleri tasnif ve muhafaza eden ve aynı zamanda elektronik ortama aktaran bir şirkettir.

sonradan atılan 2017 Haziran tarihi nedeniyle 2018 Ocak yerine 2018 Haziran ayına kadar ENERJİSA portföyünde kitli kalabilecektir. Diğer bir ifadeyle ilgili müşterinin başka bir tedarikçiye geçişi daha zor hale gelebilecektir.

- (514) Yerinde incelemelerde edinilen belgeler arasında imzalanan pek çok sözleşmeye ilişkin de müşteri şikayetlerinin bulunduğu görülmektedir. Bu şikayetlerde genellikle sözleşmelerin abone yerine yetkisi olmayan kişilere imzalandığı ve yeterli bilgi verilmeden veya yanlış bilgi verilerek imza alındığına değinilmektedir. Örneğin 22.12.2016 tarihli “D2D deklarasyon” (Belge 27) başlıklı e-postada, D2D ekibinin deklarasyon sözleşmesini abonenin kendisi yerine gelinine imzalandıklarının ve bu nedenle müşterinin sözleşmenin iptalini talep ettiği şikayetin yer aldığı görülmektedir. Ayrıca, 02-07.11.2016 tarihli ve “fırsat iptali hk.” konulu e-postada (Belge 6), müşterinin serbest tüketici geçişinin sahte imza ile yapıldığı ve bu nedenle ENERJİSA tarafından tazminat ödendiği anlaşılmaktadır. 26.09.2016 tarihli “EPDK-(.....) Hak” başlıklı e-postadaki (Belge 12) “müşterinin sözleşmesindeki imzanın olmaması gereken bir imza olduğu ve bu sözleşmenin talep sahibine ulaştırılması yerine hiç ulaşılmadığının belirtilmesinin daha uygun olacağı” ifadeleri dikkat çekicidir.
- (515) Benzer şikayetlerin özetlendiği 24.11.2016 tarihli ve “D2D Örnek Vakalar” başlıklı e-postada (Belge 29), müşteriye yanlış bilgi verilerek serbest tüketici sözleşmesi imzalanmaya çalışıldığı bir örnek, imza atılmazsa elektriğinin kesileceği belirtilerek ve o evdeki abone olmayan bir kişinin imzası ile sözleşme alınmayı çalışıldığı başka bir örnek ve indirim alacaksınız denilerek abonenin eşine sözleşme imzalandığı böylelikle sözleşmenin eşin üzerine geçtiği, yeni güvence bedeli tahakkuk ettiği ve hesap numarasının değiştiği, ancak bu konuda bilgi verilmediği ve müşterinin kaçak konumuna düştüğü başka bir örnekten bahsedilmektedir. “Satış Bilgilendirme // Deklarasyon Müşterilerinin Talepleri Hk. (Tip 3 - Tip 1 Geçiş Talepleri)” başlıklı e-postada (Belge 34), “Bildirdiğiniz gibi D2D’un aldığı deklarasyonlara istinaden Tip-3 geçişi yapılan müşterilerden hatalı bilgilendirme nedeniyle sözleşme imzalandığı, sözleşmenin aynı adresteki başka bir kişi tarafından imzalanmış olduğu vs. sebeplerle sözleşmenin iptal edilmesi yönünde talepler gelmektedir.” ifadeleri ile yukarıda bahsedilen müşteri şikayetleri bir kez daha vurgulanmış ve e-postanın devamında bu müşterilerin MHM'lere gelerek sözleşmeyi sonlandırma taleplerinin olması durumunda yapılacak işlemler açıklanmıştır. Ayrıca, 23.05.2016 tarihli ve “RE: sayaç devri hakkında” başlıklı e-postada (Belge 19) müşteriye, başka bir tedarikçi ile çalışılırsa teknik arızalarda destek alamayacağını belirtildiği görülmüştür.
- (516) Bu kapsamda, yerinde incelemede elde edilen yanlış bilgi vermek suretiyle sözleşmeye imza alınması veya sözleşmelerin yetkisiz kişilerce imzalanmasına ilişkin birtakım müşteri şikayetleri ile ilgili müşterilerle gerçekleştirilen telefon görüşmelerinde daha detaylı bilgilere ulaşılmıştır. Örneğin (.....), yapılan telefon görüşmesinde, kendisine imzalandığı belgelerin sözleşme olduğunu bilmediğini ve imzalandığı belge ile üyelik bilgilerinin yenilendiği bilgisinin verildiğini, daha sonra değişen abone bilgileri otomatik ödeme talimatı verilen banka sisteminde değişmediğinden faturalarının ödenemediğini ve bu sebeple tarafına yansıtılan borca itiraz ettiğini ve bu durumun düzeltilmesini şu an ENERJİSA’dan elektrik tedarik etmeye devam ettiğini ifade etmiştir. Yine şikayetçi müşterilerden (.....) ile yapılan telefon görüşmesinde, müşterinin yeterli bilgi verilmeden daha yüksek tutarlı bir tarifeye geçirildiği, bu duruma itiraz ettiği ancak durumun düzeltilmediği ve hala aynı yüksek tarife üzerinden faturalarının fiyatlandırıldığı bilgisi edinilmiştir. Benzer şekilde, (.....) da güncelleme amacıyla üç farklı imzayla sözleşmesinin bulunduğunu öğrendiğini şu an başka bir tedarikçiyle çalıştığını ve ENERJİSA’dan tarafına cezai bedel yansıtıldığını ifade etmiştir. (.....) ise,

elektrik aboneliğinin babası üzerine olmasına rağmen ENERJİSA yetkililerinin eşine sözleşme imzalattıklarını belirtmiştir.

- (517) Söz konusu e-postalar ve telefon görüşmelerinden, tüketicilerin yanlış veya eksik bilgi verilerek serbest tüketici portföyüne geçirildiği anlaşılmaktadır. Bu yazışmalar aynı zamanda, müşterilerin sözleşmeleri imzalarken tam olarak neyi imzaladıklarından haberdar olmadıklarını da göstermektedir. Bu halde, müşteriye gerekli bilgilendirmenin yapılmaması müşterinin serbest tüketici hakkı kapsamında enerjisini ENERJİSA'dan almaya yönelik sözleşmeyi imzalamasına ancak bunun sonuçları ve niteliği hakkında bilgisinin bulunmamasına yol açmaktadır. Örneğin 27.09.2016 tarihli "*RE: Bireysel Satış Hak.*" başlıklı e-postada (Belge 1) müşteri, ENERJİSA ile herhangi bir sözleşme imzalamadığını iddia etmesine karşın arşivden ilgili sözleşmeye ulaşıldığı görülmüştür. E-postada yer alan söz konusu ihtilaflı portföy geçişinin tüketicinin imzaladığı sözleşmelerin tam olarak ne sözleşmesi olduğunu bilmemesinden kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Tüketicinin bilgisizliği sonucunda alınan sözleşmeler ise, tüketicilerin istekleri dışında ENERJİSA'nın portföyünde yer almalarına yol açarak rakiplere pazarın kapatılmasına neden olabilecek bir uygulamadır.
- (518) Benzer şekilde, yetkisiz kişiler tarafından imzalanan sözleşmeler ile yapılan portföy geçişlerinin de tüketicilere rakip tedarikçiye geçişleri sırasında işlem maliyeti yaratan ve rakiplere geçişi zorlaştıran uygulamalar olduğu ifade edilmelidir. Ayrıca "*(.....) sabit tarife itirazı hk****" başlıklı e-postada (Belge 33), serbest tarifeden yararlandığı halde çıkış bedeli talep edilen bir müşterinin şikayeti tartışılmaktadır. Müşteri serbest tarifeden yararlanırken yenileme işleminin sabit tarifeden yapıldığı anlaşılmış, ancak bu şekilde bir yenilemenin neye istinaden yapıldığı bulunamamıştır. Nihayetinde müşteriye yansıtılan çıkış bedelinin iptal edilmesine karar verilmiştir. Söz konusu yazışmalar, müşterinin haberi ve onayı olmaksızın taahhütlü bir tarifeye geçirildiğini göstermektedir. Bu uygulamanın da rakip tedarikçilere geçişi zorlaştırabileceği, zira tüketiciye ceza bedeli gibi bir ilave maliyet çıkardığı, tüketicinin bunu iptal ettirebilmek için ise ilave işlem maliyetlerine katlandığı değerlendirilmektedir.
- (519) Bununla birlikte, bahsi geçen yanlış bilgi verilerek veya abone olmayan kişilerle sözleşme imzalanarak gerçekleştirilen portföy geçişlerinin baskın bir şirket politikası olmadığı, gerçekleştirilen yazışmalarda söz konusu şikayetlerin ciddiliğine değinildiği ve yapılan yanlış işlemlerin düzeltilmeye çalışıldığı görülmüştür.
- (520) Yerinde incelemede edinilen belgeler arasında bulunan 22-23.06.2016 tarihli "*Soruşturma tablosu*" konulu e-postada (Belge 20), serbest tüketici limitini geçmiş tüketicilerin toplu olarak portföye alınması (*bulk switch*) ve Sarıgazi MHM Takım Yöneticisi ile Müşteri Temsilcisi arasında gerçekleşen 03.01.2017 tarihli yazışmalardaki (Belge 32), "*bir de bu neredeyse geçmiş bunu da girebiliriz*" ifadelerinden serbest tüketici limitini geçmediği halde serbest tüketici portföyüne katılan müşterinin olduğu görülmekle birlikte, söz konusu uygulamaların sistematik bir biçimde gerçekleştirildiğine dair ilave bulgu ve belge bulunamamıştır.
- (521) Tüm bu değerlendirmeler neticesinde, bu başlık altında incelenen davranış ve uygulamalar kapsamında ENERJİSA'nın sözleşme olmaksızın veya imzasız sözleşmeler ile müşterilerin serbest tüketici portföyüne geçirilmesi ve IA-02 Form'larındaki ve sözleşmelerdeki imza tarihlerinin boş bırakılması şeklindeki uygulamalarının pazarın rakiplere kapatılmasına yönelik olduğu ve böylelikle ENERJİSA'nın ilgili pazarlardaki hâkim durumunu kötüye kullandığı değerlendirilmektedir. Öte yandan, müşterilere yanlış bilgi verilerek veya yetkisiz imzalar ile yapılan ikili anlaşmaların ise müşteriler bakımından işlem maliyetleri

yaratarak rakip tedarikçilere geçişi zorlaştırabileceği, ancak bu uygulamanın genel bir şirket politikası olmadığı değerlendirilmektedir. Bu çerçevede her ne kadar müşterilere yanlış bilgi verilerek veya yetkisiz imzalar ile yapılan ikili anlaşmalar tespit edilmiş olsa da söz konusu uygulamaların şirket politikalarını yansıtmamasından hareketle 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hakim durumun kötüye kullanıldığına dair yeterli bulgu bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

I.6.3.2.3. Müşterilerin K1-K2 Portföyleri Arasında ENERJISA Lehine Olacak Şekilde Kaydırılmasının Değerlendirilmesi

- (522) ENERJISA'nın GTŞ olmasından kaynaklı münhasır hak ve yetkilerini ilgili pazarlardaki rekabeti kısıtlamak amacıyla koordineli bir şekilde kullandığı bir diğer uygulama, GTŞ olmasından kaynaklı olarak düzenlenen tarifeden hizmet verdiği tüketici portföyü ile serbest tüketici portföyü arasında kendisine avantaj sağlamak amacıyla ilgili tüketicilerin geçişini sağlamak ancak bu esnada kendisini rekabetçi yarışın ilgili pazarlardaki doğal koşullarından muaf tutarak ilgili pazarlardaki mevcut hakim durumunu rekabet karşıtı bir şekilde korumasıdır.
- (523) 24.10.2017 tarihinde ENERJISA Satış Saha Müdürü U. B. K. ile Marmara Satış Bölge Müdürü S. S. arasında geçen yazışma içinde yer alan ve ekinde "Regüleye geçiş_Kurumsal Satış_ 2. liste.xlsx", "130717 Ek Protokol - Geçiş Dönemi_revizyon.docx", "130717 Ek Protokol - Geçiş Dönemi_YekdemsizTarife_revizyon.docx", "Teminat İbraz Yazısı.docx", "Tedarikçi formu.xlsx", "Manuel Abonelik.docx" ve "Ürün Süreci_MixMatch Ürün Süreci.pdf" isimli dosyaların yer aldığı "FW: Satış Bilgilendirme // Regüleye Geçirilecek Sanayi Müşterileri Yeni Liste Hk." başlıklı e-postada şu ifadeler yer almaktadır (Belge 82):

"Regüleye geçirilmesi planlanan 2. Parti kurumsal müşteri listesini ekte bulabilirsiniz.

Daha önce yapılan regüleye geçirme işlemlerinin aynısı 37 müşteri için de yapılacaktır.

- Ekte bulunan 37 müşterinin abone fayda hesaplamasını "Regüleye geçiş Kurumsal Satış 2. Liste"de bulabilirsiniz. (Abone Fayda sayfası) Listede sarı ile işaretlenmiş costun hesaplaması ayrıca yapılacaktır. Hesaplama yapıldığında bilgi verilecektir.*
- Müşterilerin PMUM çıkış talepleri bugün içerisinde Satış Destek Ekibi tarafından yapılacaktır. Anlaşmaya varılan ve çıkışının yapılmasını istemediğiniz müşteriler için Satış Destek Ekibine haber vermenizi rica ederiz. Pasife alınma işlemleri 19 Eylül'e kadar yapılacaktır.*
- Ziyaret öncesinde, CRM üzerinden alınan MHM kapak çıktılarının alınabilmesi için geliştirmeler devam etmektedir. Henüz geliştirmeler tamamlanmadığı için MHM çıktılarının(Müşteri çıktıları) da alınması gerekmektedir.*
- Listede DFİF ile ödeyen müşteriler de yer almaktadır. Geçişini kabul eden müşterilerin bilgisi Satış Destek Ekibi tarafından Alacak Yönetimi'ne iletilecektir.*
- Ekte P1-P2-Y2 paketleri için imzalatılması gereken Ek protokolleri bulabilirsiniz. (Y2 paketi için "Yekdemsiz Tarife" protokolü imzalatılmalıdır)*
- Her bir müşteri için perakende portföyünde alınmış olan güvence bedeli, regüle portföyde alınması gereken güvence bedelinden az ise müşteriden ek teminat istenecektir. Perakende portföyünde alınmış olan*

teminat bedeli regülede alınması gerekenden fazla ise herhangi bir aksiyon alınmayacaktır.

- Regüleye geçmeyi kabul eden müşterilerin işlemleri “manuel abonelik” şeklinde Satış Destek Ekibi tarafından yapılacaktır.
- Müşteriye Ek protokol ile birlikte PSS (Perakende Satış Sözleşmesi) imzalatılacaktır.
- Manuel abonelikte dikkat edilmesi gereken noktaları ekteki “Manuel Abonelik” dosyasında bulabilirsiniz.
- Müşterilerimize imzalatılacak Teminat yazısı ekte yer almaktadır.
- IA-02 formunu tarih alanı boş olacak şekilde imzalatılmalıdır.
- Müşterilere sistemsal ödeme yapabilmesi için müşteri ziyaretinde belirtilen evraklara ek olarak Tedarikçi Formu’nun da imzalatılması gerekmektedir.
- Müşteri taahhüt ettiği dönemden önce başka bir tedarikçiye geçiş yapması durumunda müşteriye sözleşmedeki ceza prosedürü uygulanacaktır. Bu konuda müşteriye bilgi verilmelidir.

Perakende Satış Sözleşmesi kapsamında oluşan damga vergisi ise Müşteri tarafından ödenir; ancak Müşteri’nin ödediği bedel, ilk fark faturasına eklenir ve Enerjisa tarafından müşteriye geri ödenir.”

(524) Yukarıda yer verilen belgeden, işbu dosya kapsamında hakkında soruşturma yürütülen GTŞ’lerin, ikili anlaşma portföylerinde yer alan sanayi grubu müşterilerine, “ELEKTRİK ENERJİSİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNE EK PROTOKOL” başlıklı bir protokol imzalatılarak ilgili müşterileri GTŞ’lerin K1¹⁴⁶ portföyüne almaya çalıştığı anlaşılmaktadır. Buna ek olarak, yine aynı belgeden görüleceği üzere, düzenlenen tarifeye geçirilmeye çalışılan müşterilere, sadece ikili anlaşması bulunan müşterileri ilgilendiren, söz konusu müşterinin hangi tedarikçiden elektrik tedarik ettiğini EPIAŞ nezdinde gösteren IA-02 Formu’nun da “tarih alanı” boş olacak şekilde imzalatılması gerektiği ifade edilmektedir.

(525) “ELEKTRİK ENERJİSİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNE EK PROTOKOL”; Belge 82’nin ekindeki “130717 Ek Protokol - Geçiş Dönemi_revizyon.docx” isimli dosyada şu şekilde yer almaktadır:

“ELEKTRİK ENERJİSİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNE EK PROTOKOL

1. Konu

Bu Ek Protokol yukarıda belirtilen tarihte ve taraflar arasında [Tarih] tarihli Elektrik Enerjisi Satış Sözleşmesi’ne (“Sözleşme”) ek olarak, enerji tedariki/kapasite tahsisi yükümlülüğünün askıya alınması ve bu sürecin usul ve esaslarını belirlemek üzere imzalanmıştır. Ek Protokol ile değiştirilen hükümler hariç Sözleşme’nin diğer hükümleri geçerliliğini aynen korumaktadır.

2. Tedarik Yükümlülüğünün Askıya Alınması

2.1. Taraflar, karşılıklı mutabakat ile 01.08.2017 tarihinden itibaren, Sözleşme’nin olağan sona erme süresini aşmamak kaydıyla, belirsiz süreli olarak aşağıda belirtilen kullanım yeri için enerji tedariki ile buna bağlı olarak tüketim bedeli ödeme yükümlülüklerinin askıya alınmasına karar vermiştir. Bu tarihten itibaren ilgili kullanım yeri için Müşteri’ye ikili anlaşma kapsamında

¹⁴⁶ Düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik temin eden müşterilerin bulunduğu portföy piyasada K1 olarak adlandırılmaktadır.

enerji tedarikine son verilecek, Müşteri, Sözleşme kapsamındaki bu kullanım yerinin enerji tedarikini ilgili görevli tedarik şirketinden temin edecektir. Bu kullanım yeri dışındaki –varsa- kullanım yerleri için Sözleşme aynen uygulanmaya devam edecektir.

Tedarike ara verilen kullanım yeri: Tesisat/tekil kod

2.2. Müşteri tarafından Enerjisa'ya, tedarik yükümlülüğünün askıda kaldığı süre ("Geçiş Dönemi") içinde, herhangi bir zamanda bildirim yapmak suretiyle ilgili kullanım yerini tekrar Enerjisa'nın serbest tüketici portföyüne alma ve tedarike devam etme konusunda hak ve yetki tanınmıştır. Enerjisa, ikili anlaşma kapsamında elektrik tedarikine devam edilebilmesi için portföy kayıt işlemlerini mevzuatta belirtilen sürelerle uygun olarak yapacak ve Müşteri'ye tedarike başlanacak tarihi bildirecektir. Müşteri'nin kullanım yerinin tekrar Enerjisa'nın serbest tüketici portföyüne girmesinden sonra bu kullanım yeri için Sözleşme'ye kaldığı yerden devam edilecek olup, askıya alınan süre Sözleşme süresine eklenmeyecektir.

2.3. Sözleşme'nin olağan süresinin sonuna kadar, Enerjisa tarafından ilgili kullanım yerinin tekrar serbest tüketici portföyüne alınmaması durumunda (yani Geçiş Dönemi'nin Sözleşme'nin süresinin sonuna kadar devam etmesi durumunda), Sözleşme, bu kullanım yeri için olağan süresi sonunda kendiliğinden sona ermiş sayılacaktır. Bu durumda taraflar, Müşteri'ye ödeneceği belirtilen farklara ilişkin hükümler saklı kalmak üzere, birbirlerinden ceza, tazminat vb. adlar altında bir bedel talep etmeyecektir.

3. Fatura Farkları

3.1. Düzenlemeye tabi tarife fiyatının, Sözleşme fiyatından düşük veya eşit olması (fatura farkının eksi yönlü veya sıfır çıkması) durumunda Enerjisa tarafından Müşteri'den herhangi bir bedel talep edilmeyecek, Müşteri tarafından da Enerjisa'ya herhangi bir fatura düzenlenmeyecektir.

3.2. Düzenlemeye tabi tarife fiyatının Sözleşme fiyatından yüksek olması durumunda, görevli tedarik şirketine geçen ilgili kullanım yeri için, Geçiş Dönemi tüketimi üzerinden Müşteri'ye aşağıdaki esaslarla ödeme yapılacaktır:

3.1.1. Müşteri, görevli tedarik şirketinden enerji tedarik ettiği süre boyunca (Sözleşme'nin olağan süresini aşmamak kaydıyla) tüketimlerine istinaden ödediği faturaları Enerjisa'ya iletir.

3.1.2. Enerjisa tarafından düzenlemeye tabi tarife aktif enerji birim fiyatı ile Sözleşme aktif enerji birim fiyatı arasındaki farka 2 (iki) TL/MWh eklenerek bulunan TL/MWh birim fiyat, ilgili kullanım yerinin o aydaki tüketimleri ile çarpılması suretiyle hesaplanır.

3.1.3. Hesaplanan tutar, Enerjisa tarafından Müşteri'ye bildirilir ve Müşteri tarafından bildirim yapıldığı ay içinde "Fiyat Farkı" adı altında Enerjisa'ya fatura edilir. Fatura tutarına ayrıca KDV eklenecektir.

3.1.4. Kullanım yerinin Enerjisa'nın görevli tedarik şirketi lisansına sahip olduğu bölge dışındaki bir görevli tedarik şirketinden enerji tedarik etmesi durumunda 3.1.3.'te belirtilen tutar "Tazmin Bedeli" adı altında KDV'siz olarak fatura edilecektir.

3.2. *Fatura, en geç tanzim edildiği ayın son gününe kadar Enerjisa'nın elinde olacak şekilde düzenlenir ve gönderilir. Enerjisa tarafından ödeme, en geç faturanın teslim tarihinden sonraki 15'inci günü izleyen Perşembe günü yapılır. Bu madde kapsamında Müşteri'ye ödeme yapılabilmesi için, Ek-1: Enerjisa Tedarikçi Formu'nun eksiksiz doldurulması Enerjisa'ya ibrazı zorunludur.*

3.3. *Müşteri, Geçiş Dönemi'nin sona ermesinden sonra en geç 3 ay içinde varsa ödenmemiş fark bedellerini (fiyat farkını/tazmin bedelini) Enerjisa'ya fatura etmek zorundadır.*

3.4. *Geçiş Dönemi'nden önce Sözleşme (ikili anlaşma) kapsamında gerçekleşen tüketimlere istinaden geriye dönük düzeltme kalemi, ek tahakkuk vb. ödenmesi gereken bedeller, Geçiş Dönemi'nin sona ermesi beklenmeden Müşteri'ye fatura edilir ve Sözleşme'deki esaslara uygun olarak Müşteri tarafından ödenir.*

3.5. *Müşteri'nin Geçiş Dönemi içinde kullanım yeri için güç veya abone grubu değişikliği gibi aktif enerji birim fiyatını etkileyecek bir değişiklik yapması halinde, fark hesaplaması, değişiklikten önceki düzenlemeye tabi tarife aktif enerji birim fiyatı üzerinden hesaplanmaya devam edilecektir.*

4. Geçiş Döneminde Tarafların Yükümlülükleri

Müşteri, Geçiş Dönemi boyunca belirtilen kullanım yeri için enerji tedarikini sadece düzenlemeye tabi tarife üzerinden, ilgili kullanım yerinin bulunduğu bölgedeki görevli tedarik şirketinden temin etmeyi, başka bir tedarikçinin serbest tüketici portföyüne geçmemeyi ve kullanım yerinin tekrar Enerjisa serbest tüketici portföyüne alınabilmesi için, Enerjisa tarafından yapılacak bildirim üzerine kullanım yerine ilişkin güncel Ek-2: IA.02 Serbest Tüketicilere Satışlar İçin Enerji Alım-Satım Bildirim Formu usulüne uygun doldurarak, süresi içinde Enerjisa'ya ibraz etmeyi taahhüt eder. Müşteri'nin bu yükümlülüğe aykırı davranması halinde Sözleşme, Müşteri tarafından haksız olarak feshedilmiş sayılır ve Sözleşme'nin haksız feshine ilişkin hükümleri uygulanır.

5. Mahsuplaşma

Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği'nin hesapların ayrıştırılması hükümleri uyarınca görevli tedarik şirketlerinin tarifesi düzenlemeye tabi her faaliyet ve bu faaliyetin lisansı kapsamında sınırlandığı her bölge için ayrı hesap ve kayıt tutmak zorunda olduğundan, Sözleşme kapsamındaki hak ve alacaklar ile Perakende Satış Sözleşmesi'nden kaynaklanan hak ve alacaklar birbiriyle takas veya mahsup edilemez.

6. Vergi ve Diğer Giderler

İşbu Protokol'ün akdi sebebiyle oluşabilecek damga vergisi Enerjisa tarafından karşılanacaktır. Perakende satış sözleşmesinden kaynaklanan damga vergisi Müşteri tarafından ödenecek, fakat bu bedel Müşteri'nin düzenleyeceği ilk tazmin faturasında Enerjisa'ya fatura edilerek Müşteri'ye geri ödemesi yapılacaktır.

7. Yürürlük

Bu Ek Protokol imza tarihinde yürürlüğe girmek üzere iki asıl nüsha olarak düzenlenmiştir.

Ek-1: Enerjisa Tedarikçi Formu

EK-2: IA.02 Serbest Tüketicilere Satışlar İçin Enerji Alım-Satım Bildirim Formu”

- (526) Söz konusu protokolün 2.2. maddesinden de görülebileceği üzere, tedarikçi şirket müşteri ile yapmış olduğu ikili anlaşmayı, azami olarak yapılan ikili anlaşmanın süresi kadar askıya almakta ve müşteriyi düzenlenen tarifeden elektrik temin edilen portföye almaktadır.
- (527) “Sektörel Çerçeve” kısmında da ifade edildiği üzere, 2016 Ocak döneminden bu yana mesken, ticarethane ve sanayi tarifelerinde bir artış olmamıştır. Öte yandan piyasa oyuncularının gösterge maliyeti olarak kabul edilebilecek PTF ile piyasa oyuncularına yansıtılan YEK maliyetlerinde sürekli olarak artış görülmekte, hatta PTF ve YEK maliyetinin toplamı özellikle sanayi müşterileri için belirlenen tarife fiyatının da üzerine çıkmakta, bu bağlamda bu gruba yapılacak olan tedariki ekonomik olmaktan çıkarabilmektedir.
- (528) Tedarikçilerin maliyetleri ile piyasadaki fiili tavan fiyat olan tarife arasındaki makasın daralması piyasa oyuncularının tedarik yapabilmesini zorlaştırmakta, ekonomik hayatın dinamikleri çerçevesinde de tedarikçiler, bu duruma karşı yöntem geliştirmeye çalışmaktadır. Piyasada uygulanan yöntemlerden biri, ilgili müşteriye verilen teklifin piyasa şartlarında revize edilmesi, bu teklifin kabul görmemesi durumunda da ilgili müşterinin tedarikçinin portföyünden çıkarılması ve böylece GTŞ'nin K1 portföyünden hizmet almak durumunda bırakılmasıdır. Söz konusu yöntem hem GTŞ hem de BTŞ'ler tarafından hayata geçirilebilmektedir. Ancak Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgelerindeki GTŞ'ler tarafından uygulanan “ELEKTRİK ENERJİSİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNE EK PROTOKOL” isimli protokolün ilgili müşteriyi K1 portföyüne göndermenin ötesine geçtiği ve iki husus bakımından rekabet karşıtı etkiye sahip olduğu değerlendirilmektedir.
- (529) İlk olarak bahse konu olan protokolün “Geçiş Döneminde Tarafların Yükümlülükleri” başlıklı 4. maddesinde şu ifadeler yer almaktadır:
- “Müşteri, Geçiş Dönemi boyunca belirtilen kullanım yeri için enerji tedarikini sadece düzenlemeye tabi tarife üzerinden, ilgili kullanım yerinin bulunduğu bölgedeki görevli tedarik şirketinden temin etmeyi, başka bir tedarikçinin serbest tüketici portföyüne geçmemeyi ve kullanım yerinin tekrar Enerjisa serbest tüketici portföyüne alınabilmesi için, Enerjisa tarafından yapılacak bildirim üzerine kullanım yerine ilişkin güncel Ek-2: IA.02 Serbest Tüketicilere Satışlar İçin Enerji Alım-Satım Bildirim Formu usulüne uygun doldurarak, süresi içinde Enerjisa'ya ibraz etmeyi taahhüt eder. Müşteri'nin bu yükümlülüğe aykırı davranması halinde Sözleşme, Müşteri tarafından haksız olarak feshedilmiş sayılır ve Sözleşme'nin haksız feshe ilişkin hükümleri uygulanır.”¹⁴⁷**
- (530) İlgili maddeyi değerlendirmeye geçmeden evvel, K1 portföyünde bulunan bir müşterinin durumu ile ikili anlaşma yapmış olan bir müşterinin durumunu karşılaştırmak faydalı olacaktır. Bilindiği üzere, EPDK tarafından belirlenen serbest tüketici limitinin üzerinde tüketime sahip olan müşteriler, GTŞ'ler veya BTŞ'ler ile ikili anlaşma yapabilmekte veya K1 portföyünde kalarak düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik temin etmeye devam edebilmektedir.

¹⁴⁷ Vurgu daha sonra eklenmiştir.

- (531) GTŞ veya BTŞ ile yapılan ikili anlaşmalar, temelde tüketicilere sağlanan sabit fiyat garantisi ya da benzeri avantajlar içeren ek yararlar karşılığında belli süreler öngörmekte, bu çerçevede ikili anlaşmanın tarafı olan müşteriler ikili anlaşmada belirlenen süre boyunca ilgili tedarikçinin portföyünde kalma ve fesih ihbar sürelerini gözetme yükümlülüğü altında bulunmakta, bahse konu müşteriler söz konusu hususlara riayet etmeden tedarikçinin portföyünden ayrılmaları durumunda ise ceza veya tazminat hükümleri ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Diğer bir ifadeyle, ikili anlaşma altında bulunan bir müşteriye, başka bir tedarikçinin erişmesi ve hızlı bir şekilde kendi portföyüne alması kısıtlı olmaktadır. Buna ek olarak, ikili anlaşma altında bulunan bir müşteri, tabi olduğu tarife üzerinden bir indirim almaktadır. Bu bağlamda, halihazırda indirimde sahip olan bir müşteriye, tedarikçilerin piyasada mevcut olan dar marjlar kapsamında daha iyi bir indirim oranı vermesinin ve ilgili müşteriye ikna etmesinin güç olduğu ifade edilmelidir.
- (532) K1 portföyünde bulunan müşterilerin tabi oldukları PSS'lerde GTŞ'ye karşı yerine getirmek durumunda oldukları bir taahhüt bulunmamakta, dolayısıyla PSS çerçevesinde elektrik temin eden ve serbest tüketici limitini geçen müşteriler anılan taahhütlere aykırı davranma halinde üstlenilmesi gereken yaptırımlara tabi olmadan kendilerine ikili anlaşma teklif eden tedarikçilere geçiş yapabilmektedir. Ayrıca K1 portföyünde bulunan müşteriler, fiili tavan fiyatı olan tarife üzerinden elektrik temin ettiği için söz konusu müşterilere verilecek indirim, ikili anlaşma altında bulunan müşterilere verilen indirimle kıyasla daha ikna edici olabilecektir. Bu çerçevede devam eden serbestleşme süreci çerçevesinde tüketimi serbest tüketici limitini geçmesine rağmen GTŞ'lerin K1 portföyünde bulunan tüketiciler piyasa oyuncuları için önemli bir potansiyele sahiptir.
- (533) Protokolün yukarıda yer verilen maddesinde ise, hakkında soruşturma yürütülen GTŞ'lerin ikili anlaşma içinde bulunduğu bazı müşterilerini K1 portföyüne geçirirken söz konusu müşterilerine ikili anlaşmalarda bulunan süre, ceza ve tazminat yükümlülükleri getirdiği görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, ENERJİSA, PSS kapsamında hizmet verdiği söz konusu müşterilere, aslında getiremeyeceği, ikili anlaşmalarda tüketicilere sağlanan ek faydalar karşılığında getirilen ek taahhütlere paralel taahhüt, süre ve ceza koşulları getirmekte ve böylece söz konusu tüketicilere bir yandan kriz dönemlerinde düzenlenen tarife üzerinden elektrik sunabilmesinden kaynaklı avantajları elde ederken, diğer yandan söz konusu tüketicilere diğer tedarikçilerin hizmet sunmak için teklif götürmesinin önüne keserek, o müşteriler bakımından olası rekabetçi yarış tehdidini kendi lehine haksız bir şekilde bertaraf etmektedir. Bu yöndeki bir davranışın üç açıdan rekabet karşıtı olduğu ifade edilmelidir. Birinci olarak, devam eden serbestleşme süreci kapsamında tedarikçiler için önemli bir potansiyel olan K1 portföyünün bir kısmının diğer tedarikçilere kapatılması söz konusudur. İkinci olarak, ilgili GTŞ'lerin hem K1 hem de kendi ikili anlaşma portföylerini yönetmelerine bağlı olarak anılan ve irdelenen protokol uygulamasını yapabilecek kapasiteye sahipken, BTŞ'lerin böyle bir imkânının olmaması dolayısıyla, ENERJİSA'nın piyasa koşulları çerçevesinde GTŞ olarak faaliyet gösterdiği bölgelerde kendi ikili anlaşma portföyünden K1 portföyüne ve daha sonra tekrar kendi ikili anlaşma portföyüne geçiş yaptırdığı tüketicilere sunulan hizmetler bakımından haksız bir kazanç ve avantaj sağlaması gündeme gelmektedir. Son olarak ise, yeni gelişen bir olgu olan serbestleşme kapsamında BTŞ'lerin yerleşik şirketlere kıyasla kredibilitesi daha az olmaktadır. Mevcut durumda olduğu gibi piyasada yaşanan kriz anlarında, tedarikçiler müşterilerini daha fazla zarar etmemek için K1 portföyüne gönderebilmekte, ancak bağitlanan ikili anlaşmaları süresinden önce sona erdirdikleri içinse ticari itibar kaybına

uğramaktadırlar. Söz konusu ticari itibar kaybı sadece ikili anlaşması tedarik şirketi tarafından feshedilen tüketiciler nezdinde gerçekleşmemekte, asıl ve daha önemlisi ticari hayat için oldukça önem arz eden itibar/şöhret etkisi (*reputation effect*) nedeniyle piyasanın oldukça önemli bir kısmında tüketimine ilişkin belli bir bilinç düzeyine erişmiş tüm serbest tüketiciler açısından gerçekleşmektedir. Bununla birlikte, ENERJİSA'nın anılan uygulaması çerçevesinde incelenmekte olan GTŞ'ler, K1 portföyünü yönetmenin verdiği avantajı kullanarak BTŞ'ler için geçerli olan böyle bir itibar kaybına uğramamakta, böylelikle halihazırda yerleşik tedarikçinin lehine olan kredibilite dengesi ENERJİSA lehine daha da bozulmaktadır.

- (534) İşbu protokolün piyasada neden olduğu/olabileceği fiili ve/veya potansiyel kapatma etkisini irdelemek için protokol çerçevesinde K1 portföyüne geçirilen müşterilerin tüketimlerini, K1 portföyündeki tüketim ve BTŞ'lerin sahip oldukları tüketim ile karşılaştırmak yararlı olacaktır. Aşağıdaki grafikte söz edilen karşılaştırmaya yer verilmektedir:

Grafik 132: Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Bölgelerinde Protokol Çerçevesinde K1 Portföyüne Geçirilen Müşterilerin 2017 Yılı Tüketimi (mWh)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (535) Grafikten görüleceği üzere, protokol çerçevesinde K1 portföyüne geçirilen müşterilerin 2017 yılı tüketiminin GTŞ'nin K1 portföyündeki tüketime oranı, Başkent bölgesinde (.....), Toroslar bölgesinde (.....) ve İstanbul Anadolu Yakası bölgesinde (.....) iken, K1 portföyüne geçirilen müşterilerin 2017 yılı tüketiminin BTŞ'lerin sahip oldukları tüketim portföyüne oranı, Başkent bölgesinde (.....), Toroslar bölgesinde (.....) ve İstanbul Anadolu Yakası bölgesinde (.....)'dir. Bu çerçevede protokol kapsamında K1 portföyüne dahil edilen müşterilerin tüketimlerinin, toplam K1 portföyü ile BTŞ'lerin portföyüne kıyasla çok yüksek olmadığı görülmektedir.

- (536) Bu oranlara ek olarak, 2017 yılında Başkent bölgesinde 81, Toroslar bölgesinde 74 ve İstanbul Anadolu Yakası bölgesinde 76 adet tedarikçinin faaliyet gösterdiği düşünüldüğünde¹⁴⁸, protokol çerçevesinde K1 portföyüne geçirilen müşterilerin tüketimlerini sadece BTŞ'lerin toplam tüketimleriyle kıyaslamak yanlış olabilecektir. Bu sebeple ilgili bölgede BTŞ başına düşen tüketim ile protokol çerçevesinde K1 portföyüne geçirilen müşterilerin tüketimlerini karşılaştırmak gerekmektedir. Söz konusu karşılaştırma aşağıdaki grafikte gösterilmektedir:

Grafik 133: 2017 Yılında Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Bölgelerinde Protokol Çerçevesinde K1 Portföyüne Geçirilen Müşterilerin Tüketimleri ile BTŞ Başına Düşen Tüketim (mWh)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: ENERJİSA

¹⁴⁸ İlgili bölgede 2017 yılında en az üç ay satış yapan tedarikçiler dikkate alınmıştır.

- (537) Grafikten de görüleceği üzere, İstanbul Anadolu Yakası hariç olmak üzere, protokol kapsamında K1 portföyüne geçirilen müşterilerin tüketimi, ilgili bölgelerde faaliyet gösteren BTŞ'lerin tedarikçi başına sahip oldukları tüketimin üstündedir. Bu sebeple protokol ile koruma altına alınan tüketim miktarının bu halde bile ciddi sayılabilecek bir seviyede bulunduğu değerlendirilmektedir. Bunun yanında her iki grafikteki değerlerin de esasen istatistiklere doğrudan yansımaya itibar/şöhret etkisini yansıtmadığını ancak bu etkinin piyasada BTŞ'ler aleyhine GTŞ'ler lehine orta ve uzun vadeli sonuçlarının çok daha büyük olduğu hatırlanmalıdır.
- (538) Protokol çerçevesinde normal şartlar altında herhangi bir engelle karşılaşmaksızın ikili anlaşmadan yararlanabilecek tüketim miktarının, diğer tedarikçilere karşı koruma altına alındığı görülmektedir. Protokole bağlı olarak K1 portföyüne aktarma uygulaması çerçevesinde fiili olarak olmasa da, uygulamanın 2017 Ağustos ayında başladığı göz önüne alındığında ilerleyen dönemde potansiyel kapama etkisine sahip olduğu belirtilmelidir.
- (539) **“ELEKTRİK ENERJİSİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNE EK PROTOKOL”** isimli protokolün rekabet karşıtı etki yarattığı değerlendirilen, **“Fatura Farkları”** başlıklı 3. maddesi şu şekildedir:

“3.1. Düzenlemeye tabi tarife fiyatının, Sözleşme fiyatından düşük veya eşit olması (fatura farkının eksi yönlü veya sıfır çıkması) durumunda Enerjisa tarafından Müşteri’den herhangi bir bedel talep edilmeyecek, Müşteri tarafından da Enerjisa’ya herhangi bir fatura düzenlenmeyecektir.

3.2. Düzenlemeye tabi tarife fiyatının Sözleşme fiyatından yüksek olması durumunda, görevli tedarik şirketine geçen ilgili kullanım yeri için, Geçiş Dönemi tüketimi üzerinden Müşteri’ye aşağıdaki esaslarla ödeme yapılacaktır:

3.1.1. Müşteri, görevli tedarik şirketinden enerji tedarik ettiği süre boyunca (Sözleşme’nin olağan süresini aşmamak kaydıyla) tüketimlerine istinaden ödediği faturaları Enerjisa’ya iletir.

3.1.2. Enerjisa tarafından düzenlemeye tabi tarife aktif enerji birim fiyatı ile Sözleşme aktif enerji birim fiyatı arasındaki farka 2 (iki) TL/MWh eklenerek bulunan TL/MWh birim fiyat, ilgili kullanım yerinin o aydaki tüketimleri ile çarpılması suretiyle hesaplanır.

3.1.3. Hesaplanan tutar, Enerjisa tarafından Müşteri’ye bildirilir ve Müşteri tarafından bildirim yapıldığı ay içinde “Fiyat Farkı” adı altında Enerjisa’ya fatura edilir. Fatura tutarına ayrıca KDV eklenecektir.

3.1.4. Kullanım yerinin Enerjisa’nın görevli tedarik şirketi lisansına sahip olduğu bölge dışındaki bir görevli tedarik şirketinden enerji tedarik etmesi durumunda 3.1.3.’te belirtilen tutar “Tazmin Bedeli” adı altında KDV’siz olarak fatura edilecektir.

3.2. Fatura, en geç tanzim edildiği ayın son gününe kadar Enerjisa’nın elinde olacak şekilde düzenlenir ve gönderilir. Enerjisa tarafından ödeme, en geç faturanın teslim tarihinden sonraki 15’inci günü izleyen Perşembe günü yapılır. Bu madde kapsamında Müşteri’ye ödeme yapılabilmesi için, Ek-1: Enerjisa Tedarikçi Formu’nun eksiksiz doldurularak Enerjisa’ya ibrazı zorunludur.

3.3. Müşteri, Geçiş Dönemi'nin sona ermesinden sonra en geç 3 ay içinde varsa ödenmemiş fark bedellerini (fiyat farkını/tazmin bedelini) Enerjisa'ya fatura etmek zorundadır.

3.4. Geçiş Dönemi'nden önce Sözleşme (ikili anlaşma) kapsamında gerçekleşen tüketimlere istinaden geriye dönük düzeltme kalemi, ek tahakkuk vb. ödenmesi gereken bedeller, Geçiş Dönemi'nin sona ermesi beklenmeden Müşteri'ye fatura edilir ve Sözleşme'deki esaslara uygun olarak Müşteri tarafından ödenir.

3.5. Müşteri'nin Geçiş Dönemi içinde kullanım yeri için güç veya abone grubu değişikliği gibi aktif enerji birim fiyatını etkileyecek bir değişiklik yapması halinde, fark hesaplaması, değişiklikten önceki düzenlemeye tabi tarife aktif enerji birim fiyatı üzerinden hesaplanmaya devam edilecektir.¹⁴⁹

- (540) Daha önce de ifade edildiği üzere, değişen piyasa şartları çerçevesinde tedarikçilerin birtakım müşterilere elektrik tedariki gerçekleştirilmesi ekonomik olmamakta, buna bağlı olarak tedarikçiler de zararına satış yapmak yerine ikili anlaşmayı sona erdirerek müşteriyi K1 portföyüne gönderilebilmektedir. Böyle bir durumda ilgili tedarikçinin K1 portföyüne gönderdiği müşteriden gelir elde etme imkânı kalmamakta, ilgili müşteri düzenlenen tarifelerde belirlenen fiyatlar çerçevesinde elektrik temin etmeye devam etmektedir.
- (541) Anılan protokol kapsamında ise ENERJİSA, müşterisini K1 portföyüne aktarmakla kalmamakta, müşteri ile önceden geçerli olan ve ilerleyen dönemde de geçerli olabilecek olan ikili anlaşmadaki fiyat hükmüyle bağlantı kurmakta, bu bağlantı kapsamında da ikili anlaşmada belirlenen fiyatın tarifede belirlenen fiyatın altında kalması durumunda, aradaki farkın üstüne 2 TL/MWh'lik miktarı da koyarak müşteriye ödeme yapmayı taahhüt etmektedir. Söz konusu mekanizmanın temel dayanağının ENERJİSA'nın ilgili bölgelerdeki K1 portföyünü yönetmesi olduğu değerlendirilmektedir. Anılan uygulama kapsamında ENERJİSA'nın sağladığı tasarrufa ve elde ettiği gelire aşağıda yer verilmektedir.
- (542) Yapılan incelemelerde ENERJİSA'nın 2017 Ağustos-Kasım döneminde (.....) anılan protokolü imzaladığı görülmüştür. Bu kapsamda söz konusu 55 müşterinin ENERJİSA ile yapmış oldukları ikili anlaşmalarda yer alan fiyatlar, düzenlenen tarifede belirtilen fiyat, PTF+YEK maliyeti ve tedarikçilerin katlandıkları diğer maliyetler¹⁵⁰ dikkate alınarak bir hesaplama yapılmıştır. Yapılan hesaplamaların sonuçları aşağıdaki tabloda paylaşılmaktadır:

¹⁴⁹ Vurgular daha sonra eklenmiştir.

¹⁵⁰ Diğer maliyetlerin içinde dengesizlik, profil, finansman vb. maliyetlerin yer aldığı değerlendirilmektedir (<http://petroturk.com/makale/elektrik-perakende-piyasasi-tarife>).

Tablo 7: Protokol Uygulamasından ENERJİSA'nın Elde Ettiği Fayda (TL)¹⁵¹

	Ağu.17	Eyl.17	Eki.17	Kas.17	4 Aylık
ENERJİSA Toplam Ödeme ¹⁵²	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Tedarike Devam Etse Toplam Zarar ¹⁵³	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Tarifeden Kar ¹⁵⁴	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Net Etki ¹⁵⁵	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

Kaynak: ENERJİSA

- (543) Yukarıda yer verilen tablodan görüleceği üzere, anılan protokol uygulaması kapsamında (.....) MWh'lik bir tüketim için ENERJİSA'nın, diğer maliyetler piyasa ortalaması olan 13 TL/MWh alındığında (.....) TL kazanç ve gelir elde ettiği görülmektedir. Söz konusu tasarruf ve gelir bu müşteriler bakımından ENERJİSA için MWh başına (.....) TL'lik etkinlik doğurmaktadır. Düzenlenen tarife ile PTF+YEK maliyeti arasındaki farkın, diğer bir ifadeyle bir tedarikçinin hem müşterisine fayda sağlayıp hem de kar elde edebileceği marjın, 2017 Ağustos-Kasım döneminde (.....) TL/MWh bandında seyretmesi hatta Kasım ayında negatife dönüşmesi göz önüne alındığında, ENERJİSA'nın protokol uygulamasının ilgili müşteriler bakımından ENERJİSA'ya ciddi bir fayda sağladığı anlaşılmaktadır.
- (544) Tekrar belirtmek gerekir ki, PTF+YEK maliyetleri, bir BTŞ tarafından müşterisine önerdiği sözleşme fiyatının üzerinde çıktığında, ilgili BTŞ'nin müşteriyi portföyünden çıkarmak veya zararına tedarike devam etme seçenekleri bulunmaktadır. Bu bağlamda BTŞ, itibar kaybı ve müşteri kaybı ile ticari zarar arasında bir seçim yapmak durumundadır. İşbu uygulama kapsamında ise ENERJİSA, kontrol ettiği K1 portföyü üzerinde bulunan "yasal tekelini" ikili anlaşma portföyüne ilişkin menfaatlerini korumak ve artırmak için kullanmakta, böylece hem müşteri kaybetmemekte hem de ek bir kazanç elde etmektedir.
- (545) Sonuç olarak, ENERJİSA tarafından hayata geçirilen ve ayrıntıları verilen "ELEKTRİK ENERJİSİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNE EK PROTOKOL" isimli protokol çerçevesinde ENERJİSA, piyasada yaşanan kriz durumu nedeniyle ikili anlaşma yapmış olduğu bir kısım müşteriyi, BTŞ'lerin erişimini engelleyecek bir şekilde K1 portföyüne geçirmekte, BTŞ'lerin karşılaşmak durumunda olduğu zararına tedarik veya itibar kaybı gibi riskleri de kendi adına bertaraf etmektedir.

¹⁵¹ Diğer maliyetler piyasa ortalaması olan 13 TL/mWh olarak alınmıştır (<http://petroturk.com/makale/elektrik-perakende-piyasasi-tarife>).

¹⁵² Söz konusu kalem "ELEKTRİK ENERJİSİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNE EK PROTOKOL"de yer alan hükümler çerçevesinde sözleşme fiyatının tarife fiyatının altında kaldığı durumlarda, iki fiyat arasındaki farka 2 TL/mWh eklenerek ve 2017 Ağustos-Kasım döneminde ilgili müşterilerin tükettiği elektrik miktarıyla (30.404 mWh) çarpılarak hesaplanmıştır.

¹⁵³ Söz konusu kalem eğer irdelenen protokol hiç olmasaydı ve ENERJİSA ilgili müşterilere yaptığı tedarike devam etseydi, karşılaşacağı ikili anlaşma fiyatları ve 2017 Ağustos-Kasım döneminde oluşan PTF ve YEK maliyeti esas alınarak hesaplanmıştır.

¹⁵⁴ ENERJİSA tarafından K1'e gönderilen müşterilerin düzenlenen tarife üzerinden tabi olduğu aktif enerji bedeli çerçevesinde ENERJİSA'nın elde ettiği Katma Değer Vergisi düşülmüş gelir kullanılarak hesaplanmıştır.

¹⁵⁵ ENERJİSA'nın tedarike devam etseydi karşılaşacağı zarar ile K1 portföyünden elde ettiği gelirin toplanması ve ortaya çıkan bakiyeden protokol kapsamında müşterilere yapılan ödemelerin çıkarılmasıyla hesaplanmıştır.

- (546) İşbu inceleme konusu uygulama çerçevesinde ENERJİSA'nın Toroslar ve Başkent bölgesinde "sanayi grubuna yapılan elektrik perakende satış" pazarını potansiyel olarak rakiplerine kapaması ve K1 portföyündeki yasal tekel hakkını kullanarak, ikili anlaşmalar bakımından kendisine haksız bir avantaj sağlaması nedeniyle ENERJİSA'nın "sanayi grubuna yapılan elektrik perakende satış" pazarındaki hakim durumunu kötüye kullandığı değerlendirilmektedir.

I.6.3.2.4. ENERJİSA ile Tüketiciler Arasındaki Sözleşmelere İlişkin Değerlendirme

- (547) Dosya kapsamında yapılan yerinde incelemelerde alınan sözleşme örneklerinin yanı sıra, TOROSLAR, BAŞKENT ve AYESAŞ'ın tüketiciler ile yaptıkları tip sözleşmelerin 2015 yılı başından itibaren kullanılan tüm versiyonları talep edilmiştir. Teşebbüs, düzenlenen tarifeden enerji alan tüketiciler ile üç farklı tip sözleşme; serbest tüketiciler ile ise 2015'ten bu yana toplamda 39 farklı tip sözleşme imzalamıştır. Bununla birlikte, serbest tüketici abone gruplarının ise bireysel, küçük ölçekli kurumsal ve büyük ölçekli kurumsal olmak üzere üçe ayrıldığı ve sözleşme tiplerinin buna göre farklılaştığı görülmektedir. Aşağıda düzenlenen sözleşmeler ve serbest tüketici sözleşmeleri başlıkları altında bu tip sözleşmeler incelenmektedir.

I.6.3.2.4.1. Düzenlenen (Regüle) Sözleşmeler

- (548) Regüle müşteriler, bir başka deyişle düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi kullanan müşteriler ile PSS olarak adlandırılan sözleşmeler imzalanmaktadır. Dosya kapsamındaki bilgilerden, ENERJİSA'nın üç dağıtım bölgesinde de aynı tip sözleşmeleri kullandığı anlaşılmaktadır. 2015 yılının 8. ayına kadar alçak ve yüksek gerilim hattına bağlı müşteriler için iki farklı tip sözleşme kullanılırken bu tarihten itibaren tek tip PSS kullanılmaktadır.
- (549) 2015 Ağustos ayına kadar kullanılan iki farklı tip sözleşmenin de endeks tespit dönemleri ve özel trafoya ilişkin hükümler dışında temel olarak benzer hükümler içerdiği anlaşılmaktadır. Her iki sözleşmenin de 9. maddesi uyarınca geçici bağlantı yerleri haricinde sözleşmeler belirsiz süre için düzenlenmiştir. Ayrıca sözleşmelerin 5(d) maddesine göre, müşteri fatura bedelini belirtilen ödeme tarihlerinde gerçekleştirmediği takdirde, son ödeme tarihini izleyen beş gün içerisinde müşteriye bir kez daha bildirimde bulunulacak, buna rağmen fatura bedeli bildirimini takip eden beş gün içerisinde ödenmezse müşterinin elektriği kesilecektir. Yine sözleşmelerin 5(f) maddesi uyarınca borç ödenmediği takdirde müşteriye gecikme faizi uygulanabilecektir. Sözleşmelerin 10(c) maddesi uyarınca ise müşteri tek taraflı olarak sözleşmeyi sonlandırmak istediğinde yazılı başvuru yapılmalıdır. Başvuruda sonlandırma tarihi belirtilmeli ancak bu tarih başvurunun şirkete ulaşmasına müteakip yedi günden az olmamalıdır.
- (550) 2015 Ağustos ayı sonrasında ise EPDK tarafından 06.08.2015 tarihli ve 5716-1 sayılı Kurul kararı ile standart sözleşme olarak belirlenen tip sözleşmelerin kullanıldığı anlaşılmaktadır. Sözleşmenin 9. maddesinde fatura bildirim ve ödemeye ilişkin hususlar düzenlenmiştir. Bu maddedeki hükümler uyarınca, aboneye tüketim dönemi sonunda ödeme bildirim (fatura) tebliğ edilir. Ödeme bildiriminde, THY ve ilgili mevzuatta yer alan unsurlara yer verilir. Tüketim dönemine ilişkin ödeme bildirim, son ödeme tarihinden en az on gün önce aboneye tebliğ edilir. Abone, faturada belirlenen bedeli, faturada belirtilen ödeme merkezlerine süresi içinde ödemekle yükümlüdür. Sözleşmenin yine 9. maddesinin devamında daha önce kullanımda olan PSS'lerin aksine abonelerin işbu PSS'den kaynaklanan borcu nedeniyle, başka bir PSS'ye konu kullanım yerindeki elektriğinin kesilemeyeceği düzenlenmiştir.

(551) Sözleşmenin 17. maddesi uyarınca işbu sözleşmeler, geçici kullanım yeri için imzalanan geçici bağlantı için abonelik tesisi hariç belirsiz sürelidir. Sözleşmenin 18. maddesi ise fesih koşullarını düzenlemektedir. Buna göre, abone sözleşmeyi şirkete yazılı olarak veya elektronik imzayla başvuruda bulunmak suretiyle sona erdirebilir. Başvuruda sözleşmenin sonlandırılmak istendiği tarihe yer verilmediyse, şirket başvuruyu en geç üç iş günü içinde sonuçlandırır. Son olarak sözleşmenin 27. maddesinde, sözleşmenin aslının şirket uhdesinde muhafaza edileceği, "*aslının aynıdır*" ibaresiyle onaylanmış bir suretinin imza anında, aboneye verileceği düzenlenmektedir.

I.6.3.2.4.2. Serbest Tüketici Sözleşmeleri

(552) ENERJİSA'nın serbest tüketiciler ile yaptığı sözleşmeler bireysel, orta ölçekli ve büyük ölçekli kurumsal sözleşmeler olarak üç farklı kategoride sınıflandırılmıştır. Bireysel sözleşmelerin standart/serbest tarife veya sabit tarife üzerinden imza edildiği görülmektedir. İlgili sözleşmelerin ekinde yer verilen Müşteri Bilgilendirme Formu'nda söz konusu tarifeler açıklanmıştır. Buna göre, standart tarifenin "*ilgili mevzuat kapsamında varsa düzenlemeye tâbi aktif elektrik enerjisi birim fiyatı da gözetilerek ENERJİSA TOROSLAR tarafından belirlenen ve tarife dönemi süresince ÜFE (Enerji) endeksine göre güncellenen tarife*" olarak tanımlanmaktadır. 2016 yılında standart tarifenin yerini serbest tarifenin aldığı¹⁵⁶, serbest tarifenin taahhütsüz/belirsiz süreli olduğu ve "*ilgili mevzuat kapsamında varsa düzenlemeye tâbi aktif elektrik enerjisi birim fiyatı da gözetilerek Enerjisa tarafından belirlenen ve birim fiyatı tarife süresince aylık yüzde bir buçuğa kadar arttırılabilen tarife*" olarak tanımlandığı görülmektedir. Sabit tarife ise, aktif enerji birim satış fiyatının maliyet değişimlerinden etkilenmeksizin ilgili tarife dönemi boyunca sabitlendiği tarife olarak tanımlanmaktadır.

(553) Kurumsal sözleşmeler ise sabit fiyatlı tarifeye ek olarak sabit oranlı tarife, yeşil tarife, PTF bazlı tarife ve net tarifeler üzerinden imza edilebilmektedir. Sözleşme eklerinde ilgili tarifelerin esasları açıklanmaktadır. Sabit oranlı tarife, sözleşme süresince yürürlükte olan, EPDK tarafından belirlenmiş ve müşterinin tabi olduğu Görevli Tedarik Şirketinden Enerji Alan Dağıtım Sistemi Kullanıcıları (Faaliyet Bazlı Tarife Tablosu) Tek Zamanlı Perakende Satış Tarife Birim Fiyatı (Krş/kWh) üzerinden belli bir yüzde üzerinden indirim uygulanması ile hesaplanacak değişken bedeldir. Yeşil tarife de sabit bir fiyat üzerinden imzalanmaktadır. Bu tarifede ENERJİSA, sahip olduğu yenilenebilir enerji projelerinden karbon azaltım sertifikaları geliştirmekte ve bu sertifikaların *Verified Carbon Standard (VCS)* standardı çerçevesinde kayıt altına alınmasını sağlamaktadır. Karbon azaltım sertifikaları, yenilenebilir enerji projelerinden üretilen elektriğe ait karbon emisyon azaltım haklarını temsil etmektedir. Sözleşme dönemi içerisindeki elektrik tüketimi sonucunda gerçekleşecek olan karbon emisyonu için, elektrik tüketimine karşılık gelen oranda ve ENERJİSA'nın hesaplamış olduğu emisyon faktörü üzerinden belirlenecek miktarda VCS karbon azaltım sertifikası firma adına Markit kayıt sisteminde itfa edilecek ve buna ilişkin kayıt bilgilendirmesi e-posta ile iletilecektir. PTF bazlı tarifelerde ise anlaşılan fiyat üzerine aylara göre ENERJİSA tarafından tahmin edilen ve sözleşme ekine eklenen PTF ile gerçekleşen PTF'ler arasındaki fark, sözleşme birim fiyatına yansıtılmaktadır. Net tarifede ise, yerli fosil yakıtların, yenilenebilir enerji kaynaklarının elektrik üretimi için kullanılması (YEKDEM) ya da başka hammadde ve üretim çeşitlerinin elektrik üretiminde kullanılmasını teşvik etmek amacıyla çıkarılacak kanun ve/veya ilgili mevzuat gereği piyasa katılımcılarına

¹⁵⁶ 11.05.2016 tarihli ve "*YENİ TARİFE Tanımı - Toplantı Kararları*" konulu e-postada da yenilenen tarife ismi hakkında müşterilere SMS yoluyla bilgilendirme yapılması hususu tartışılmaktadır.

yansıtılacak bedeller, bu bedellerin birer maliyet unsuru olmaları sebebiyle müşteriye tüketimi oranında anlaşılan birim fiyattan ayrıca yansıtılmaktadır.

- (554) Aşağıdaki her bir kategoride uygulanan tip sözleşme örneklerinin detaylarına yer verilmektedir.

Bireysel Kullanıcılar ile Yapılan Sözleşmeler

- (555) Bireysel kullanıcı sözleşmeleri, mesken grubu ile tüketimi 400 MWh altı ticarethane ve sanayi grubuna uygulanmakta ve yirmi dokuz farklı sözleşme tipi bulunmaktadır. 2015 ve öncesinde uygulanan sözleşmeler bakımından şirket kayıtlarından net bir tasnife ulaşılamadığı ifade edilmiştir.
- (556) Anılan sözleşmeler incelendiğinde, sözleşmelerin hepsinin belirsiz süreler için kurulduğu anlaşılmaktadır. Sözleşmelerin bir kısmı taahhüt içermeyen standart tarife üzerinden gerçekleştirilirken, bir kısmı da bir yıl süreli bir taahhüt içeren sabit tarife üzerinden gerçekleştirilmiştir. Standart tarife üzerinden gerçekleştirilen sözleşmelerde, herhangi bir cayma bedeli bulunmamakta ve genelinde müşteri dilediği zaman, ENERJİSA ise otuz gün önceden bildirmek kaydıyla sözleşmeyi feshedebilmektedir. Bazı sözleşmelerde ENERJİSA bakımından da herhangi bir feshi ihbar süresi öngörülmemiştir. Bununla birlikte, standart tarife üzerinden imzalanan bazı sözleşmelerde müşterinin farklı tarife seçmesine de olanak tanıyan hükümlerin olduğu ve bazı sözleşme tiplerinde sözleşmenin ekinde bir "taahhüt beyanı" metninin bulunduğu görülmüştür. Bu sözleşmelere göre, süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce yeni tarife koşullarının açıklandığı bir bildirim yapılacaktır. Tüketiciler bildirim onay verebileceği gibi başka bir tarife seçme veya sözleşmeyi feshetme imkanına sahiptir. Ancak tüketici 30 gün içinde bunlardan herhangi birini yapmazsa, TKHK kapsamındaki tüketiciler için standart tarifeden sözleşme devam edecek, TKHK kapsamında olmayan tüketiciler bakımından ise yeni süreli tarife yürürlüğe girecektir.
- (557) Standart tarife üzerinden düzenlenen sözleşmelerde ise bir yıllık bir taahhüt süresinin öngörüldüğü, bazı sözleşmelerde müşterinin dilediği zaman, ENERJİSA'nın ise otuz gün önceden bildirmek kaydıyla sözleşmeyi feshedebileceğine ilişkin hükümler yer alırken, bazı sözleşmelerde her iki taraf için de feshi ihbar süresinin öngörülmediği anlaşılmaktadır. Süreli tarifenin yenilenmesi hususunda da sözleşmeler arasında farklılıkların bulunduğu görülmektedir. Yeni süreli tarife şartlarının otuz gün öncesinden müşteriye bildirileceği her sözleşmede düzenlenen bir husus olmakla birlikte, otuz gün içinde müşterinin bildirim karşısında tarifeye onay vermek, başka bir tarife seçmek veya sözleşmeyi feshetmek gibi alternatif yöntemlerden birine başvurmadığı durumlarda yenilemenin gerçekleşip gerçekleşmeyeceği sözleşmelerde farklılık göstermektedir. Sözleşmelerin bir kısmında müşterinin sessiz kalmasının yeni tarifeye onay vermek anlamına geldiği açıkça belirtilmiş, bir kısmında bu yöntemlerden herhangi birinin otuz gün içerisinde seçilmemesi halinde yeni süreli tarifenin geçerli olacağı öngörülmüş, bazılarında müşterinin sessiz kalması halinde ise müşterinin taahhütsüz standart tarife üzerinden elektrik almaya devam edeceği düzenlenmiştir. Taahhüt bitiminden önce sözleşmenin sonlanması halinde sözleşmelerin bir kısmı tüketiciye verilen ek menfaat ve indirimlerin cezai bedel olarak tahsil edileceğini, bununla birlikte söz konusu ek menfaat ve indirimler ile sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş toplam bedellerden hangisi müşteri lehine ise onun cezai bedel olarak uygulanacağını öngörmektedir. Bir kısım sözleşmede ise o zamana kadar tahakkuk etmiş olan en yüksek fatura bedelinin iki katının cezai bedel olarak talep edileceği hüküm altına alınmıştır.

(558) 2016 yılındaki sözleşmeler incelendiğinde, bu sözleşmelerin de belirsiz süreler için akdedildiği anlaşılmaktadır¹⁵⁷. Sözleşme metinlerinin temel olarak serbest tarife çerçevesinde kaleme alındığı, ancak bazı hükümlerde taahhütlü tarifelerin seçilmesi durumunda uygulanacak yöntemlerin belirlendiği anlaşılmıştır. Bununla birlikte, taahhüdün süresi, erken çıkış bedeli gibi detayların esasen sözleşme ekinde yer alan “*taahhüt formu*” ile düzenlendiği anlaşılmıştır. Fesih hükümlerini düzenleyen 9.1. madde uyarınca, müşteri herhangi bir zamanda, ENERJİSA ise en az 30 gün önceden yazılı bildirimde bulunmak suretiyle sözleşmeyi feshedebilecektir. Bununla birlikte varsa taahhüt koşullarının saklı olduğu hüküm altına alınmıştır. Sözleşmelerin 9.2. maddesinde ise, müşterinin taahhütlü bir tarife seçmesi durumunda ve taahhüt süresi içinde sözleşmeye uygun olarak herhangi bir fesih bildiriminde bulunulmaksızın sözleşme kapsamındaki kullanım yeri/yerlerinin başka bir tedarikçinin talebi üzerine o tedarikçinin portföyüne geçmesi halinde, geçişi yapılan kullanım yeri/yerleri için sözleşmenin, geçiş tarihi itibarıyla müşteri tarafından haksız olarak feshedilmiş sayılacağı, taahhüt kapsamında müşteriye yansıtılacak erken çıkış bedelinin ise feshedilen her bir kullanım yeri için ayrı hesaplanacağı belirtilmiştir. Bunun dışında erken çıkış bedelinin hesaplama yöntemine ilişkin başkaca bir açıklamaya yer verilmemiştir. Bu bedelin nasıl hesaplanacağı, ekte yer alan taahhüt beyanında şu şekilde düzenlenmiştir:

“5. Taahhüt süresi bitmeden önce taahhüdü veya Sözleşme’yi sona erdirmek istemem halinde sona erme tarihine kadar tarife kapsamında, www.epdk.org.tr adresinden EPDK tarafından belirlenen düzenlemeye tabi tarife birim fiyatlarını takip edebileceğim konusunda bilgilendirilmiş olduğumu, EPDK tarafından belirlenen düzenlemeye tabi tarife esas alınarak uygulanmış olan indirim tutarları (sona erdirmeye tarihine kadar EPDK tarafından belirlenen düzenlemeye tabi tarife uygulanmış olsaydı tahakkuk edecek bedel ile Taahhütlü Tarife kapsamında tahakkuk etmiş bedel arasındaki fark) ile ilave bir mal veya hizmet verilmesi durumunda söz konusu malın/hizmetin bedelinin tahsil edilmemiş kısımlarının toplamı ve ücretsiz olarak ilave bir mal veya hizmet verilmiş olması durumunda ise söz konusu malın/hizmetin bedelini de içeren bedeli, Enerjisa tarafından düzenlenecek faturanın/ödeme ihtarının tarafıma tebliğinden itibaren en geç 10 (on) gün içerisinde ödemekle yükümlü olduğum hususunda bilgilendirildiğimi, Sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş toplam bedeller yukarıda belirtilen bedellerden daha düşük ise, ilgili bedel olarak yukarıdaki tutarların değil lehime olan tahakkuk etmemiş toplam bedellerin dikkate alınacağını, (TKHK kapsamında Tüketici sayılmayanlara bu hüküm uygulanmaz.)

6. Ayrıca taahhüt süresi bitmeden önce taahhüdü veya Sözleşmeyi sona erdirmek istemem halinde, tarafıma sağlanan ek menfaatlere ilave olarak, sona erme tarihine kadar gerçekleşen tüketim üzerinden o ana kadar tahakkuk etmiş olan aylık en yüksek fatura tutarının 2 (iki) katı oranında erken çıkış bedelini, sona erme tarihine kadar henüz Enerjisa’da elektrik tüketiminin bulunmaması halinde ise, Elektrik Enerjisi Satış Sözleşmesi kapsamında verilen/Perakende Satış Sözleşmesi kapsamında güncellenerek aktarılan teminat tutarında erken çıkış bedelini Enerjisa tarafından düzenlenecek faturanın/ödeme ihtarının tarafıma tebliğinden itibaren en geç 10 (on) gün içerisinde ödemekle yükümlü olduğum hususunda bilgilendirildiğimi (TKHK kapsamında Tüketici olanlara bu hüküm uygulanmaz.)”

¹⁵⁷ Bu hüküm genel olarak sözleşmelerin 3.1. maddesinde yer almaktadır.

- (559) Sözleşmenin 9.3. maddesinde ise, müşterinin, en geç portföy geçişinin yapıldığı tarihten itibaren iki ay içinde ENERJİSA portföyüne geri dönmek için gerekli belgeleri ibraz ederek başvuruda bulunması halinde ENERJİSA'nın takdiri ile erken çıkış bedelinin iptal edilebileceği düzenlenmiştir.
- (560) 2016 yılında uygulamada olan sözleşmelerde, yeni bir süreli tarifenin müşteriye bildirilmesi ve devamında geçecek yenileme işlemi, sözleşmelerin 4.2. maddesinde şu şekilde belirlenmiştir:

“Müşteri'nin seçtiği süreli bir tarifenin sona ermesi halinde, yeni süreli ve/veya süresiz tarife fiyatı, tarife döneminin sona ermesinden en az 30 (otuz) gün önce “Bildirimler” başlıklı madde uyarınca Müşteri'ye Sözleşme'de yazılı herhangi bir iletişim bilgisi üzerinden bildirilir. Müşteri, bildirilen yeni süreli (taahhütlü) tarifenin uygulanmasına “Bildirimler” maddesi uyarınca onay verebileceği gibi, bu süre içerisinde başka bir tarifeyi seçebilir veya Sözleşme'yi tarife döneminin sonunda etkili olmak üzere sonlandırabilir. Sözleşme'de yazılı olan bir iletişim bilgisi üzerinden Müşteri'ye ulaşılamaması veya Müşteri'nin bildirim üzerine belirtilen süre içerisinde anılan seçeneklerden hiçbirini açıkça seçmemesi durumunda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) kapsamında tüketiciler için bildirimde belirtilen o tarihteki güncel Serbest Tarife üzerinden enerji tedarikine devam edilir; TKHK kapsamında olmayan tüketiciler için ise bildirilen yeni fiyat üzerinden aynı süreyle süreli tarife yenilenmiş sayılır.”

- (561) Bu noktada, TKHK kapsamında olan ve olmayan tüketiciler bakımından bir ayırım yapıldığı anlaşılmaktadır. TKHK kapsamındaki tüketicilerin bildirilen tarifeye açıkça onay vermemesi, farklı bir tarife seçmemesi veya sözleşmeyi sonlandırmaması halinde sözleşme serbest tarife üzerinden devam etmektedir. Tüketici TKHK kapsamında değilse ve yukarıda belirtilen aksiyonlardan birini almadıysa, bir başka deyişle sessiz kaldıysa, müşteri yeni süreli tarife üzerinden hizmet almaya devam etmektedir. Bu müşteriler bakımından taahhütler yenilenmektedir. Bildirimin yapılacağı kanallar ise, sözleşmelerin 10. maddesinde düzenlenmektedir. Bu maddeye göre, bildirimler fatura/ödeme bildirimine üzerine yazılmak suretiyle ve/veya sözleşmede belirtilen iletişim bilgilerinden herhangi birisi üzerinden yapılabilmektedir. Müşteri, kendisi tarafından özel şifre girilerek kullanılabilir olan ENERJİSA'nın online hizmetler merkezi ya da SMS, MMS, ses kaydı, e-posta, posta ve kalıcı veri saklayıcısı niteliğinde olan benzeri bildirim kanalları kullanılarak gerçekleştirilecek işlemlerde yöneltilecek talepler ile ENERJİSA tarafından aynı kanallar üzerinden sunulacak yeni tarife, kampanya/ürünler dahil olmak üzere her türlü öneri ve değişiklik ile ilgili vereceği onayların kendi iradesini yansıttığını kabul etmektedir.
- (562) 2017 yılında uygulamaya konan sözleşmelerin yine belirsiz süreli olduğu, feshe ilişkin hükümlerin aynen korunduğu, müşteriye yapılacak bildirimlerin yukarıda belirtilen kanallar ile yapılmasına devam edildiği anlaşılmaktadır. Önceki sözleşmelere benzer şekilde taahhütlü bir tarifenin bitiminden önce sözleşmenin feshedilmesi halinde erken çıkış bedeli talep edilebileceğinin düzenlendiği görülmekle birlikte, sözleşme eklerinde taahhüt beyanı bulunmadığından söz konusu erken çıkış bedelinin nasıl hesaplanacağını sözleşme ve eklerinden anlaşılmamaktadır. 2017 yılında kullanılmaya başlanan sözleşmelerin öncekilerden iki temel farklı bulunmaktadır. Bunlardan ilki süreli tarifelerin yenilenmesi yöntemi, ikincisi ise Ön Sözleşme usulüdür.
- (563) Süreli bir tarifenin yenilenmesi hususunda, 2017'de yürürlüğe giren sözleşmelerin TKHK kapsamındaki ve TKHK kapsamında olmayan tüketiciler bakımından geçerli olan farklı tarife yenileme hükümlerinin kaldırıldığı ve tüm müşteriler bakımından

yeknesak bir uygulamaya geçildiği anlaşılmaktadır. Sözleşmelerde müşterinin yeni süreli tarifeyle ilişkin bir bildirim karşısında herhangi bir aksiyon almamasının yeni tarifenin reddedilmesi anlamına geleceği açıkça belirtilmiştir. Müşterilerin açıkça onaylamaması halinde sözleşmenin taahhütsüz tarife olan serbest tarife üzerinden devam edeceği düzenlenmiştir. Söz konusu hüküm 2017 Nisan-Eylül aralığında yürürlükte olan sözleşmelerde ve halen uygulanmakta olan tip sözleşmelerde aynı şekilde yer almaktadır. Söz konusu hükmün tamamına aşağıda yer verilmektedir:

“Müşteri'nin seçtiği süreli bir tarifenin sona ermesi halinde, yeni süreli ve/veya süresiz tarife fiyatı, tarife döneminin sona ermesinden en az 30 (otuz) gün önce “Bildirimler” başlıklı madde uyarınca Müşteri'ye Sözleşme'de yazılı herhangi bir iletişim bilgisi üzerinden bildirilir. Müşteri, bildirilen yeni süreli (taahhütlü) tarifenin uygulanmasına “Bildirimler” maddesi (m. 10.3) uyarınca onay verebileceği gibi açıkça veya sessiz kalmak suretiyle teklifi reddedebilir. Müşteri'ye yeni bir süreli (taahhütlü) bir tarife teklifi yapılmaması, Sözleşme'de yazılı olan bir iletişim bilgisi üzerinden Müşteri'ye ulaşılamaması veya Müşteri'nin bildirim üzerine belirtilen süre içerisinde süreli (taahhütlü) tarife teklifini onaylamaması halinde bildirimde belirtilen o tarihteki güncel Serbest Tarife koşulları üzerinden enerji tedarikine devam edilir.”

- (564) Ayrıca, 2017'de yürürlüğe giren tüm sözleşmeler ile birlikte deklarasyon uygulamasının detaylarını daha belirginleştiren bir Ön Sözleşme de imza edilmektedir. Söz konusu sözleşmenin detaylarına “Deklarasyon Uygulaması” başlığı altında yer verilmiştir.

Kurumsal Kullanıcılar ile Yapılan Sözleşmeler

- (565) Tüketimi 400 MWh ve üzerinde olan tüketiciler kurumsal müşteriler olarak değerlendirilmektedir. Kurumsal müşteriler de kendi arasına bölgelere göre farklılaşan tüketim miktarlarına göre orta ölçekli kurumsal müşteriler ile büyük ölçekli kurumsal müşteriler olarak ikiye ayrılmaktadır. Bununla birlikte, orta ve büyük ölçekli müşteriler bakımından müşterilerden gelen talepler doğrultusunda sözleşmelerde farklılıklar yapılabildiği de ayrıca belirtilmiştir. Kurumsal sözleşmeler ile ilgili dikkat çeken husus, orta ve büyük ölçek tanımının bölgeden bölgeye ve dönemden döneme değişiklik gösterdiğidir. Örneğin, 2015 yılında tüketimi, Başkent ve Ayesaş bölgesi için 4.500 MWh'a, Toroslar bölgesi için 6.000 MWh ve Gediz ile Akdeniz bölgeleri için 8.000 MWh'a kadar olan tüketiciler için orta ölçek için geçerli tip sözleşmeler kullanılmaktadır. Bu limitin üzerindeki müşteriler ile büyük ölçekli kurumsal müşteriler ile imzalanan tip sözleşmelerin akdedildiği anlaşılmaktadır. 2016 yılında bazı bölgeler bakımından tüketim limitlerinin arttırıldığı görülmüştür. Bununla birlikte, 2017 yılının üçüncü ayından itibaren kullanılmaya başlanan sözleşmelerde bu şekilde bir üst limitin bulunmadığı görülmüştür. Aşağıda imzalanan tip sözleşmeler orta ve büyük ölçekli kurumsal müşteriler ayırımında detaylı bir biçimde değerlendirilmektedir.
- (566) Orta ölçekli kurumsal müşteriler ile imzalanan sözleşmelerin ekleri ile bir bütün olduğu, süre, tarife, yıllık tüketim programı ve teminat gibi koşulların ekte yer alan formlar ile düzenlendiği anlaşılmaktadır.
- (567) 2015 yılında uygulanan sözleşmelerde sözleşmenin süresine ilişkin hüküm şu şekildedir:

“Sözleşmenin süresi Ek-2'de belirtilmiştir.

İşbu Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girer. Taraflar'dan herhangi biri, Sözleşme süresinin sona ermesinden en az 2 (iki) ay önce diğer tarafa Sözleşme'yi devam ettirmeme yönündeki iradesini yazılı olarak karşı tarafa

tebliğ etmediği takdirde, Sözleşme, hüküm ve şartları aynen geçerli olmak üzere birer yıllık süreler ile kendiliğinden uzar. Ancak kendiliğinden uzama neticesinde oluşacak toplam süre, Sözleşme'nin imza tarihinden itibaren beş yılı aşamaz. Taraflar, anılan beş yıllık toplam sürenin bitmesinden önce ya da sonra bir araya gelerek karşılıklı müzakere sonucunda yeni bir sözleşme akdedip akdetmemekte serbesttir."

(568) Ekte ise sözleşmenin süresine ilişkin olarak, başlangıç ve bitiş tarihlerinin boş bırakıldığı görülmüş, dolayısıyla sözleşmenin süresinin imza esnasında taraflarca kararlaştırıldığı anlaşılmıştır.

(569) Sözleşmelerin feshi ise 12. maddede aşağıdaki şekilde düzenlenmiştir:

"Taraflardan herhangi birinin ilgili mevzuat ve/veya Sözleşme hükümlerine aykırı hareket etmesi halinde diğer Taraf yazılı bildirimde bulunarak, verilecek 10 (on) günlük süre içerisinde yükümlülüğün yerine getirilmemesi/ihlâlin durdurulmaması/giderilmemesi/ihlâl sonuçlarının ortadan kaldırılmaması halinde Sözleşmeyi derhal etkili olmak üzere feshetme hakkına haizdir. Yükümlülüklerini yerine getirmemesi nedeniyle Sözleşme feshedildiği takdirde Müşteri, feshin yapıldığı ay içerisinde Elektrik Piyasası Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği uyarınca mümkün olan en yakın tarihte geçerli olmak üzere Aesaş tarafından PYS üzerinden Aesaş'ın portföyünden çıkartılacaktır.

Taraflardan birinin iflas etmesi veya bir sermaye şirketi olarak (kendi isteği ile başka bir şirketle birleşme veya yeniden kuruluş halleri dışında) tasfiyeye gitmesi durumunda taraflar Sözleşmeyi tek taraflı yazılı bildirim ile derhal feshedebilirler.

Bununla birlikte, Kullanım Yerleri'nin Sözleşme'de belirtilen indirim esas tarife grubunun Sözleşme süresi içerisinde değişmesi durumunda 5 (beş) gün içerisinde Müşteri Aesaş'ı yazılı olarak bilgilendirecektir. Böyle bir durumda Taraflar bir araya gelerek Sözleşme şartlarını gözden geçirecektir. Değişecek koşullarla ilgili mutabakat sağlanamaması durumunda Tarafların sözleşmeyi yazılı bildirim takiben 2 (iki) ay sonunda tazminatsız olarak feshetme hakkı mevcuttur.

Toptan elektrik enerjisi teminindeki güçlükler/ımkânsızlıklar, serbest toptan elektrik enerjisi piyasası fiyat artışlarının düzenlemeye tabi perakende satış elektrik fiyatına aynı oranda yansıtılmaması, düzenlemeye tabi perakende satış elektrik fiyatının belirlenmesinde Sözleşme imza tarihi itibarıyla geçerli olan bazın EPDK tarafından değiştirilmesi, Müşteri'nin Sözleşmenin imzalanması aşamasında Aesaş'a sunmuş olduğu geçmiş dönem üç zamanlı tüketimlerinin saatlik elektrik tüketim dağılımında Aesaş'ın enerji tedarik maliyetlerini olumsuz yönde etkileyecek şekilde bir değişiklik olması, ilgili mevzuat hükümlerinde yapılan değişikliklerin Sözleşmedeki ticari şartları Aesaş aleyhine olacak şekilde etkilemesi veya Aesaş'ın tedarik olanaklarını aksatacak veya güçleştirecek benzeri durumlarda, söz konusu durumun 30 (otuz) günü aşması veya aşacağına anlaşılması halinde, Aesaş yeni Sözleşme şartlarını ve/veya yeni birim bedeli Müşteri'ye bildirecektir. Müşteri, Aesaş'ın bildirdiği yeni şartlara ve/veya birim bedele ilişkin olarak bildirim ulaşmasından itibaren 10 (on) gün içinde yazılı olarak cevap vermez ya da açıkça reddetmezse şartları ve/veya birim bedeli kabul etmiş sayılır. Müşteri'nin şartları ve/veya birim bedeli açıkça reddetmesi hâlinde, Aesaş, Sözleşmeyi, yazılı bildirimde bulunarak derhâl etkili olmak üzere feshetme hakkını haizdir. Bu şekilde Sözleşmenin feshi halinde,

Müşteri, fesih bildirimini yaptığı ay içerisinde Elektrik Piyasası Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği uyarınca mümkün olan en yakın tarihte geçerli olmak üzere Aesaş tarafından PYS üzerinden Aesaş'ın portföyünden çıkartılacaktır.

Sözleşme'nin işbu 12. maddenin ilk paragrafı uyarınca Taraflardan birinin kusuru nedeniyle feshi halinde veya Taraflardan birinin haklı bir sebep olmaksızın sözleşmeyi feshetmesi halinde, Sözleşme'nin feshine sebep olan taraf, diğer tarafın karşılaştığı doğrudan ve dolaylı tüm zararlara ek olarak, Sözleşme'nin/ek protokolün imza tarihinden itibaren Müşteri adına düzenlenen en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı kadar meblağı diğer tarafa ödemekle yükümlü olacaktır.”

(570) 2015 Nisan ve 2016 Ocak aralığında kullanılan sözleşmelerde ise kamu kurumları ve özel şirketler bakımından feshe ilişkin farklılıklar olduğu görülmektedir. Kamu kurumları ile yapılan sözleşmelerde yukarıda belirtilen madde hükmünün son paragrafında yer alan ceza şartına yer verilmediği ve ilaveten sözleşme sona erme tarihinden önce tarafların karşılıklı mutabakatı ile sözleşmenin sonlandırabileceğinin düzenlendiği anlaşılmıştır. Ayrıca, kamu kurumları ile yapılan sözleşme ekinde teminata ilişkin bölümlere yer verilmediği görülmüştür.

(571) 2016 yılında ise kamu kurumları ile özel şirketler arasında sözleşmenin feshindeki cezai şartlara ilişkin öngörülen farklılığın kaldırıldığı, kamu kurumları bakımından da aynı cezai şartın getirildiği görülmüştür. Bununla birlikte kamu kurumları ile yapılan sözleşmelerde yer alan karşılıklı mutabakat ile sözleşmenin feshine ilişkin hükmün ise tarafların iki ay önceden bildirmek kaydıyla sözleşmenin feshedilebileceği şeklinde değiştirildiği anlaşılmıştır. Ayrıca hem kamu hem de özel kurumlar ile yapılan sözleşmelere “Sözleşme'nin sona ermesine ilişkin haklı nedenler işbu Sözleşme'de açıkça belirtilenlerle sınırlıdır.” şeklinde bir hükmün eklendiği görülmüştür. 2016 Mayıs-Eylül ayında uygulanan sözleşmelerdeki kamu ile özel şirketler bakımından ayrı sözleşme uygulamasının kaldırıldığı anlaşılmıştır.

(572) 2016 Eylül ve Kasım aralığında uygulanan sözleşmelerde ise fesih ve cezai şartlara ilişkin hükümlerin korunduğu ancak sözleşmenin süresinin yenilenmesi ile ilgili değişiklik yapıldığı anlaşılmıştır. Sözleşmelerin yukarıda belirtilen önceki versiyonlarında yer alan metnindeki “Taraflar'dan herhangi biri, Sözleşme süresinin sona ermesinden en az 2 (iki) ay önce diğer tarafa Sözleşme'yi devam ettirmeme yönündeki iradesini yazılı olarak karşı tarafa tebliğ etmediği takdirde, Sözleşme, hüküm ve şartları aynen geçerli olmak üzere birer yıllık süreler ile kendiliğinden uzar. Ancak kendiliğinden uzama neticesinde oluşacak toplam süre, Sözleşme'nin imza tarihinden itibaren beş yılı aşamaz. Taraflar, anılan beş yıllık toplam sürenin bitmesinden önce ya da sonra bir araya gelerek karşılıklı müzakere sonucunda yeni bir sözleşme akdedip akdetmemekte serbesttir.” şeklindeki hüküm kaldırılmıştır. Sözleşme ekinde sözleşmenin yenilenmesinin ancak tarafların mutabakatı ile mümkün olacağını düzenleyen şu ifadeye yer verilmiştir:

“Sözleşme, imzalandığı tarihte yürürlüğe girer, enerji tedarikine başlandığı,/...../..... tarihinde başlanır ve Tarafların mutabakatı ile uzatılmadığı sürece/...../..... tarihi gün sonunda sona erer.”

(573) Kasım 2016 - Ocak 2017 döneminde uygulanan sözleşmelerde ise sözleşme ekindeki PTF bazlı tarife uygulamaları kapsamındaki üç aylık tüketim dönemlerini takiben taraflardan birince yapılan değerlendirmelerde pozitif bir farkın oluşması ve birim fiyata bu yönde ekleme yapılması durumu için müşteriye tanınan fesih hakkı cezai şartın

kapsamı dışında tutulmuştur. Bu durumda müşterinin bir ay önceden bildirimde bulunmak kaydıyla sözleşmeyi feshedebileceği düzenlenmiştir.

- (574) 2017 yılının üçüncü ayından itibaren uygulanan sözleşmelerde, yukarıda belirtildiği gibi PTF bazlı tarifeler bakımından cezai şart bakımından getirilen istisna sözleşme ekinde korunmuştur. PTF bazlı tarife ise, sözleşme ekinde şu şekilde açıklanmıştır:

“Perakende Satış Tarifesi Birim Fiyatı Krş/kWh’tır. Enerjisa tarafından aylara göre tahmin edilen “Piyasa Takas Fiyatları” (“PTF”) (Bu tarife’nin seçilmesi halinde “EK-4” olarak Sözleşme’ye eklenecektir) ile gerçekleşen PTF’ler arasındaki fark, aşağıdaki hükümlere göre Sözleşme birim fiyatına yansıtılacaktır.

Anılan fark, aylık tahmini PTF’ler ile gerçekleşen PTF’lerin aylık aritmetik ortalamalarının arasındaki tutarı ifade eder. Aylık farkların ilgili aylara karşılık gelen tüketimler ile çarpılması sonucu bulunan negatif/pozitif fark tutarı, Müşteri’nin geçmiş 3 (üç) aylık tüketim dönemi için uygulanmak üzere hesaplanarak takip eden faturasına yansıtılır.”

- (575) Söz konusu PTF farklarının nasıl yansıtılacağı ise yine sözleşme eklerinde yer alan “Müşteri Bilgilendirme Formu”nda açıklanmıştır:

“Tahmini PTF’ler ile gerçekleşen PTF’ler arasındaki farkın hesaplanması ve Müşteriye 3 (üç) aylık tüketim dönemleri halinde yansıtılması aşağıdaki örnekteki şekilde gerçekleşecektir:

3 (üç) aylık tüketim dönemi; Müşteri’nin ilgili Kullanım Yeri/Yerlerinin Elektrik Piyasası mevzuatı uyarınca mümkün olan sürede Enerjisa’nın portföyüne alındığı tarih itibarıyla başlar.

Örnek158: Müşteri’nin Enerjisa’da 3 (üç) aylık bir tüketim dönemi bulunmaktadır. Sözleşme aktif enerji birim fiyatı 190,00 TL/MWh’tir.

Aylık faturalar, mutabık kalınan sözleşme birim fiyatı üzerinden düzenlenir.

İlk ay, tahmini PTF, EK-4’e göre 142,00 TL/MWh belirlenmiştir. Gerçekleşen PTF ise 140,00 TL/MWh’tir. Böylelikle belirtilen tahmini PTF ile gerçekleşen PTF arasındaki fark -2’dir. Sözleşme aktif enerji birim fiyatı ilk ay 188,00 TL/MWh olarak hesaplanır.

İkinci ay, tahmini PTF, EK-4’e göre 135,00 TL/MWh belirlenmiştir. Gerçekleşen PTF ise 131,00 TL/MWh’tir. Böylelikle belirtilen tahmini PTF ile gerçekleşen PTF arasındaki fark -4’tür. Sözleşme aktif enerji birim fiyatı ikinci ay 186,00 TL/MWh olarak hesaplanır.

Üçüncü ay, tahmini PTF, EK-4’e göre 122,00 TL/MWh belirlenmiştir. Gerçekleşen PTF ise 125,00 TL/MWh’tir. Böylelikle belirtilen tahmini PTF ile gerçekleşen PTF arasındaki fark +3’tür. Sözleşme aktif enerji birim fiyatı ikinci ay 193,00 TL/MWh olarak hesaplanır.

Üç aylık tüketim döneminin sonunda Müşteri’nin faturasına yansıtılacak +/- tutar; aylık farkların ilgili aya karşılık gelen tüketim miktarı ile çarpılması ile bulunan tutarların toplamıdır.”

- (576) Bu sözleşmeler ile sözleşmelerin süresi ve yenilenmesi bakımından müşteriye bir seçim şansı verildiği anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, her halükarda sözleşmelerin en

¹⁵⁸ Örnek, tamamen farazi rakamlardan ve kurgudan oluşmaktadır.

fazla tedarik başlangıç tarihinden itibaren üç yıl olabileceği düzenlenmiştir. Sözleşmelerin süresine ilişkin metinde herhangi bir ifade yer almazken sözleşme ekinde yer alan süreye ilişkin düzenleme şu şekildedir:

Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girer. Enerji tedarikine/...../..... tarihinde başlanır ve Sözleşme, tedarik başlangıç tarihinden itibaren ... (..) yıl sürelidir.

Sözleşme bu süre sonunda ilave bir bildirim gerek kalmaksızın kendiliğinden sona erer.

Taraflardan herhangi biri, Sözleşme süresinin sona ermesinden en az 1(bir) ay önce Sözleşme'yi devam ettirmeme yönündeki iradesini yazılı olarak karşı tarafa tebliğ etmediği takdirde Sözleşme, hüküm ve şartları aynen geçerli olmak üzere birer yıllık süreler ile kendiliğinden uzar. Ancak kendiliğinden uzama neticesinde oluşacak toplam sözleşme süresi, yukarıdaki tedarik başlangıç tarihinden itibaren 3(üç) yıldan fazla olamaz.

(577) Büyük ölçekli kurumsal müşteriler ile ise 2015 yılının başından itibaren sekiz farklı tip sözleşmenin imzalandığı görülmüştür. 2015 Nisan ayına kadar kullanılan tip sözleşmelerde, 14. madde uyarınca sözleşme süresi bir yıl olarak belirlenmiştir. Anılan madde hükmüne aşağıda yer verilmektedir:

“İşbu SÖZLEŞME imza tarihinde yürürlüğe girer. SÖZLEŞME'nin süresi.../.../... tarihinden itibaren 1 (bir) yıldır. Taraflar'dan herhangi biri, SÖZLEŞME süresinin sona ermesinden en az 2 (iki) ay önce diğer tarafa SÖZLEŞME'yi devam ettirmeme yönündeki iradesini yazılı olarak karşı tarafa tebliğ etmediği takdirde, SÖZLEŞME, hüküm ve şartları aynen geçerli olmak üzere birer yıllık süreler ile kendiliğinden uzar. Ancak kendiliğinden uzama neticesinde oluşacak toplam süre, SÖZLEŞME'nin imza tarihinden itibaren beş yılı aşamaz. Taraflar, anılan beş yıllık toplam sürenin bitmesinden önce ya da sonra bir araya gelerek karşılıklı müzakere sonucunda yeni bir sözleşme akdedip akdetmemekte serbesttir.”

(578) Uygulanacak fiyat ise 7. maddede belirlenmektedir. Anılan maddede yer alan “...güncel “TEDAŞ Genel Fonsuz Tarifesi – Diğer Tüm Dağıtım Sistemi Kullanıcıları (Kayıp Kaçak Hariç Perakende Tüketici Tarifesi) - Tek Terimli Tek Zamanlı Sanayi Perakende Tarifesi üzerinden % (yüzde.....) indirimli fiyat (TL/kWh)” esasına göre hesaplanacak fiyat (TL/kWh) uygulanacaktır” ifadelerinden sözleşme kapsamında uygulanacak fiyatın TEDAŞ tarifeleri üzerinden belli yüzdeler ile hesaplanacak indirimler ile belirleneceği anlaşılmaktadır.

(579) Sözleşmenin 15. maddesinde ise haklı fesih nedenleri sayılmış ve sözleşmeye aykırı hareket veya sözleşmenin haklı bir nedene dayanmaksızın feshedilmesi durumunda sözleşmenin feshine sebep olan tarafın, diğer tarafın karşılaştığı doğrudan ve dolaylı tüm zararlara ek olarak, sözleşme imza tarihinden itibaren kullanıcı adına düzenlenen en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı kadar meblağı diğer tarafa ödemekle yükümlü olacağı hüküm altına alınmıştır. Bununla birlikte, sözleşmenin 7.2. maddesinde indirim oranlarının geçerli olduğu dönem içerisinde BOTAŞ Doğal Gaz Tarifeleri'ne gelecek zamların, bağlı olunan elektrik tarifesine aynı dönemde % 75'ten daha az bir oranda yansması halinde, bağlı bulunulan tarifeye fiili olarak yansıyan kısım ile doğal gaz tarifelerine gelen zammın % 75'i arasındaki fark, teklif edilen indirim

oranına otomatik olarak yansıtılacağı, bu durumun gerçekleşmesi halinde, tarafların sözleşmeyi yazılı bildirimde bulunarak iki ay sonra geçerli olmak üzere feshetme hakkının bulunduğu ifade edilmiştir.

- (580) Söz konusu düzenlemeler, Mart 2016'ya kadar uygulanan üç değişik versiyonda daha aynı şekilde yer bulmuştur. Mart 2016'da sözleşmelerde yapılan değişiklikle sözleşmelerin süre ve yenilenmesine ilişkin hükümlerinde değişikliğe gidilmiştir. Yeni versiyonuna aşağıda yer verilen düzenleme ile sözleşmenin ve dolayısıyla süreli tarifenin yenilenmesi ancak tarafların bu yönde iradesinin mevcudiyetine bağlı kılınmıştır:

“İşbu Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girer. Sözleşme'nin süresi.../.../... tarihinden itibaren 1 (bir) yıldır. Taraflarca aksi yazılı olarak kararlaştırmadığı takdirde Sözleşme, bu süre sonunda kendiliğinden sona erer.”

- (581) Söz konusu düzenleme, Temmuz 2017'ye kadar uygulanan üç değişik versiyonda aynen benimsenmiştir. Temmuz 2017'de yürürlüğe giren ve halen uygulanmakta olan sözleşmeler ile bir önceki metinlerde farklılaşmaya gidilmiştir. İlk olarak, sözleşmelerin fiyata ilişkin hükümleri ana metinden çıkarılarak sözleşme eklerine yerleştirilmiştir. Sözleşme ekinde müşteriye sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife, yeşil tarife, PTF bazlı tarife ve net tarifeden birini seçme imkanı tanınmıştır. Sözleşmenin süresi de sözleşme ekinde boş bırakılmıştır. Buradan sözleşme süresinin taraflar arasında kararlaştırılacağı anlaşılmaktadır. Ayrıca sözleşmenin yenilenmesi hususunda da müşteriye seçme hakkı tanınmıştır. Müşteri sözleşmenin belirtilen süre sonunda ilave bir bildirim gerek kalmaksızın kendiliğinden sona ermesini seçebileceği gibi taraflardan herhangi birinin sözleşme süresinin sona ermesinden en az bir ay önce sözleşmeyi devam ettirmeme yönündeki iradesini yazılı olarak karşı tarafa tebliğ etmediği takdirde sözleşmenin, hüküm ve şartları aynen geçerli olmak üzere birer yıllık süreler ile kendiliğinden uzamasını da tercih edebilecektir. İkinci seçeneği seçmesi halinde oluşacak toplam sözleşme süresi, yukarıdaki tedarik başlangıç tarihinden itibaren üç yıldan fazla olamayacaktır. Sözleşmenin feshi ve cezai şartla ilişkin hükümler ise önceki sözleşmeler ile aynı biçimde düzenlenmiştir.

1.6.3.2.4.3. Serbest Tüketicilerle Yapılan İkili Sözleşmelerdeki Cayma Bedeli, Süre ve Otomatik Uzamaya İlişkin Hükümlerin Tedarikçi Değişikliği Üzerindeki Etkileri

- (582) Enerji piyasalarının serbestleşmesi çerçevesinde üzerinde durulan en temel konulardan biri de tüketicilerin alternatif elektrik tedarikçileri arasında değişiklik yapabilmesi hususudur. Böylelikle, pazardaki rekabetin artırılması ve artan rekabet ile birlikte gelen daha düşük fiyatlardan tüketicilerin yarar sağlaması beklenmektedir. Bu nedenle, enerji piyasalarının serbestleşmesi sürecinde bulunan pek çok ülkede tedarikçi değiştirme önündeki engellerin neler olduğunu araştıran ve bu engelleri kaldırmayı amaçlayan çabalar yoğunlaşmaktadır. Örneğin CEER'in konuya ilişkin çalışmalarında tedarikçi değiştirmenin önünde sistematik ve regülasyondan kaynaklanan engellerin yanı sıra ticari birtakım engellerin de bulunduğu ifade edilmiştir¹⁵⁹. Söz konusu ticari engeller arasında ise, tüketici algısı ile sözleşme süreleri, gereksiz erken çıkış bedeli, sağlanan ilave hizmetler gibi faktörler sayılmıştır. Dolayısıyla, serbest tüketicilerle yapılan ikili anlaşmaların süre/fesih/cayma/iptal hususlarının düzenlendiği kısımları ve tedarikçilerin bu yöndeki

¹⁵⁹ CEER (2016), CEER Report on Commercial Barriers to Supplier Switching in EU Retail Energy Markets, C15-CEM-80-04, 07-06-2016.

uygulamaları, tedarikçi değişikliği önündeki engeller bakımından büyük önem arz etmektedir.

- (583) Örneğin CEER, süresi üç yılı aşan uzun süreli sözleşmeler ile sözleşmelerdeki otomatik uzama hükümlerinin ve gerekçesiz erken sonlandırma ücretlerinin müşteriler üzerinde bağlama etkisi yaratabileceğini belirtmiştir¹⁶⁰. İkili anlaşmalara ilişkin iptal ücretleri iptal/sonlandırma ücreti ve erken sonlandırma/iptal ücreti olarak ikiye ayrılmaktadır. İptal ücreti kısaca, herhangi bir enerji tedarikçisi ile enerji veya kapasite temini konusunda yapılan bir sözleşmenin sonlandırılması halinde, sözleşmeyi sonlandıran tarafa yüklenen bedeldir. Erken iptal ücreti ise yine bir enerji ya da kapasite temini konusunda yapılan bir ikili sözleşmede, taraflardan birinin diğerine ya da her ikisinin birbirine verdiği birtakım taahhütler uyarınca, sözleşmenin verilen taahhüt süresinin bitiminden önce sona erdirilmesi halinde iptal eden tarafa getirilen bedeldir. Elektrik perakende satış pazarında, bu taahhütler genellikle tek taraflı olup elektrik tedarikçisinin, müşterilere indirimli fiyat veya sabit fiyat üzerinden elektrik enerjisi tedarik etmesi veya elektrik enerjisinin temini yanında ek birtakım katma değerli hizmetler sunması karşılığında ilgili müşterinin söz konusu hizmeti belirli bir süre boyunca sadece kendisinden almasını içermektedir.
- (584) AB enerji mevzuatı ve Üçüncü Enerji Paketi Yönetmeliği uyarınca, bir elektrik enerjisi tüketicisinin tedarikçisini üç hafta içinde değiştirebilmesi gerektiği ve enerji tedarikçilerinin, enerji sözleşmelerinin bitiş tarihine uyan müşterilerine sonlandırma/iptal ücreti yansıtamayacakları açık bir şekilde ifade edilmiştir. CEER'in, serbest tüketici sözleşmelerinin bitiş tarihinden önce sonlandırılmasına ilişkin bakış açısının anlatıldığı raporda¹⁶¹ ise bir müşterinin gözünde, her türlü iptal ücretinin tedarikçi değişimi önünde engel teşkil ettiği, ancak sabit fiyatlı bir tarife bakımından erken sonlandırma ücretinin gerekçelendirilebileceği, değişken fiyatlı tarifelerde ise böyle bir gerekçelendirmenin yapılmasının güç olduğu belirtilmiştir. Zira tedarikçilerin değişken fiyatlı sözleşmeler kapsamında fiyat değişikliklerini müşterilere yansıtma hakları bulunmaktadır.
- (585) Diğer yandan, söz konusu raporda, müşterilere belirli bir dönem boyunca enerji temini konusunda belirlilik ve yarar sağlayan sabit dönem – sabit/indirimli fiyatlı sözleşmeler veya buna ilişkin taahhütler içeren sözleşmeler¹⁶² sunan tedarikçilerin, toptan piyasa fiyatlarındaki dalgalanmalardan korunmaya ihtiyaç duyduğu ve bu bakımdan ek maliyetler üstlenebildiği, erken çıkış bedelinin ise bu maliyetlerin bir karşılığı olarak gerekçelendirilmesinin mümkün olduğu ifade edilmiştir. Çünkü sözleşmenin süresinden önce iptal edilmesi halinde tedarikçi fiyatı sabitleyerek katlandığı maliyetleri yapılan ikili sözleşmeden elde edeceği getiri ile karşılama imkânını yitirmektedir. Dolayısıyla, erken iptal ücretinin bu durumlarda uygulanmasına izin verilmemesi halinde, tedarikçiler söz konusu maliyet ve ilişkili risklerini tüm müşterilere yansıtmak durumunda kalabilecekler ve bu da nihai olarak daha yüksek düzeyde elektrik enerjisi fiyatına yol açabilecektir. Bu nedenle, erken iptal ücretlerinin varlığı tek başına bir sorun yaratmamakta, aksine belirlilik ve düşük fiyatlar açısından etkinlik yaratıcı sonuçlar doğurabilmektedir.
- (586) Bununla birlikte, tüketicilerin, ikili anlaşma öncesi erken iptal ücretleri konusunda tedarikçiler tarafından açık bir şekilde ve konuya ilişkin tüm ayrıntılar hakkında

¹⁶⁰ a.g.k., s. 33-35.

¹⁶¹ CEER (2016), Position Paper on Early Termination Fees, C16-CEM-90-06.

¹⁶² Müşterinin belirli bir süre boyunca ilgili enerji hizmetini sadece taraf tedarikçiden temin etmesi doğrudan ikili enerji sözleşmesiyle içinde veya sözleşmeye ek taahhütler ile sağlanabilir.

bilgilendirilmiş olması ve sözleşmenin geriye kalan koşullarının ölçülü, müşterileri söz konusu tedarikçiye alıkoymayan ve ilgili pazarı yeni tedarikçilere kapamayan nitelikte olması gerekmektedir. Burada açıklık ile kastedilen temel unsurların erken iptal ücretinin var olup olmadığı, var ise hangi koşullarda tüketiciye yansıtılacağı ve tam olarak ne kadar olduğudur. Böylece tüketici, böyle bir taahhüte girerek elde edeceği fayda ile sorumlu olacağı olası risk/maliyet arasında bir değerlendirme olanağına kavuşabilecektir. Erken iptal ücretlerinin, tüketicilerin farklı tedarik anlaşmalarının fiyatlarını karşılaştırmasına olanak tanıyacak şekilde tamamen şeffaf olması beklenmektedir. Abonelik hizmetleri kapsamında, müşterilerle ikili anlaşma yapmadan önce sektör genelinde erken iptal ücretlerine ilişkin şeffaf, kapsamlı ve yeterli bilgilendirilmenin olmadığı bir durumda, tüketicilerin bilgilendirilmemiş tercih yapmış olacağı kabul edilecektir. Bu durumda söz konusu genel soruna ilişkin talep taraflı aksaklıkların giderilmesi açısından ek birtakım önlemler alınması yerinde olabilecektir. Tüketicinin *sıcak durum* halinde, bilgilendirilmemiş tercih yapması anlamına gelen bu soruna ilişkin getirilebilecek önerilerden birisinin, söz konusu tüketiciye *soğuk duruma* geçiş yapması ve yapmış olduğu tercih hakkında muhakeme ile yeniden değerlendirme yapma imkânı ve nihai olarak karar verme fırsatı tanıyacak bir bilgilendirilmiş tercih yapma/yeniden değerlendirme penceresi sağlamak olabileceği ifade edilmelidir.

- (587) Erken iptal ücretlerine ilişkin açıklık ve anlaşılabilirlik koşullarının yanı sıra göz önünde bulundurulması gereken iki ayrı husus daha bulunmaktadır. Erken iptal ücretlerinin makul bir düzeyde olup olmadığı hususu ile aslında erken iptal koşulunun da yenilenmesi anlamına gelecek nitelikteki sözleşmelerin yenilenmesi hususunun ayrıntılı bir şekilde ele alınması gerekmektedir.
- (588) İlk olarak ikili anlaşmalar için geçerli olan erken iptal ücretlerinin doğrudan tedarikçinin söz konusu anlaşmadan kaynaklı olarak üstlendiği ek maliyetle ilişkili, bu bakımdan sınırlı olması gerekmektedir. CEER, bu durumun daha ziyade tedarikçilerin, enerji hizmetinin yanı sıra katma değerli hizmetler sunması halinde geçerli olduğunu ve erken iptal ücretinin düzeyinin gerekçelendirilme sorumluluğunun kati surette tedarikçinin üzerinde olduğunu belirtmektedir.
- (589) Nimet-külfet dengesinin gözetildiği bir durumda, basiretli bir tacir için, sağlanan fayda ile bu faydayı sağlamak için katlanılan maliyet arasında makul bir oran olması beklenecektir. Aynı makul oranın, tedarikçinin sözleşmeden dolayı katlandığı maliyet ile sözleşmenin feshinde tahsil etme hakkı ortaya çıkan iptal ücreti/cayma bedeli arasında da olması beklenecektir. Bu bakımdan bu makul oranın, ilgili olay için geçerli koşullara isnat edilebilecek ölçülülük ilkesi gözetilerek belirlenmesi gerekecektir. Buna mukabil, erken iptal ücretlerinin çoğunlukla, bu ücretlerin alınmasının gerekçesini oluşturan, tedarikçilerin sözleşmenin feshine bağlı katlanabilecekleri olası maliyetlerin¹⁶³ değerini aştığı belirtilmektedir.¹⁶⁴ İkili sözleşmelerin, hem müşteri hem de tedarikçi için orantılı bir şekilde fayda ve maliyet getirerek dengeli bir yapıda olması beklenmekte ve erken iptal ücretlerinin sözleşmenin feshi halinde, sözleşmenin cereyan etmeyen süresinden kaynaklı maliyetleri yansıtacak şekilde tasarlanması gerektiği ve müşterileri iradeleri hilafına alıkoymaması gerektiği değerlendirilmektedir.¹⁶⁵ Bu kapsamda, ülkemizde, ikili anlaşmaların ya da bu

¹⁶³ Söz konusu maliyetler, sözleşmeyi fesheden tüketicinin yerini alabilecek başka bir tüketiciye ilişkin yürütülen pazarlama maliyetleri veya daha önceden alımı yapılan ilişkili enerjinin yeniden satışından kaynaklı maliyetler ve sözleşmedeki enerji hizmetine ilişkin verilen indirimler olarak sıralanabilir.

¹⁶⁴ ACER-CEER Market Monitoring Report 2015.

¹⁶⁵ a.g.k.

anlaşmalara ilişkin taahhütlerin süresinden önce sona erdirilmesi halinde erken iptal ücreti anlamındaki cayma bedeli olarak en yüksek fatura bedelinin iki katına tekabül eden bir bedel, ilgili tedarikçinin sözleşmenin feshi nedeniyle ortaya çıkan kaybını telafi edecek meblağ olarak hesaplanmaktadır.

- (590) Ülkemizde sanayi ve büyük ticarethane müşterileri dışındaki serbest tüketicilere sunulan indirim oranlarının düzeyi dikkate alındığında, ilgili pazarlarda geçerli olan cayma bedeli uygulamasının bir zarar/kayıp telafi mekanizmasından ziyade bir kazanç kapısı işlevi görebildiği ileri sürülebilir. Öyle ki bu düzeydeki bir cayma bedeli bazı kötü niyetli tedarikçiler açısından doğrudan önemli bir gelir kalemi işlevi görürken yerleşik tedarikçi açısından ise tüketiciyi kendi bünyesinde alıkoyma noktasında son derece etkili bir geçiş engeli ve dolaylı olarak da yine bir gelir işlevi görmektedir. Diğer yandan böylesine yüksek bir cayma bedelinin sektör standardı olmasının aynı zamanda, talep taraflı aksaklıklar bağlamında, tüketiciler nezdindeki algılanan geçiş maliyeti ve statüko eğilimi üzerindeki olumsuz etkileri yadsınamayacak derecede yüksektir. Bu nedenlerle ilgili pazarlarda uygulanagelen söz konusu cayma bedellerinin halihazırdaki düzeyinin makul olmadığı ve tedarikçi değişikliğinin daha kolaylaşmasına hizmet etmesi bakımından, bahse konu nimet-külfet dengesi gözetilerek yeniden gözden geçirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.
- (591) İkinci olarak ise, müşterilerin süre sonunda sözleşmeyi aktif olarak sonlandırmaması halinde aynı koşullarla otomatik olarak uzayan sözleşmelerin varlığının da müşterilerin bağlanmasına yol açabileceğine dikkat çekilmektedir. Elektrik enerjisi temini sözleşmelerinde olduğu gibi, diğer abonelik sözleşmeleri, sigorta sözleşmeleri, emeklilik planları gibi uygulamalarda tüketicileri sistemde tutmaya yönelik temelde iki seçenek bulunmaktadır. Bunlardan ilki, tüketicinin ilgili sağlayıcının sisteminde kalması için sözleşme/taahhüt yenilenmesini açıkça kabul ettiğini bildirmesi koşulunu içeren "onaylı katılım" (*opt in*), ikincisi ise tüketicinin sözleşme/taahhüt yenilenmesinin otomatik olarak yapılması ve tüketicinin bunu istememesi halinde, sistemden çıkışının ancak istemediğine dair açık bir bildirimde bulunması koşulunun öne sürüldüğü "itirazlı çıkış"tır (*opt out*). Yerleşik tedarikçiler tarafından serbest tüketicilerle yapılan sözleşmeler ve bu sözleşmeler kapsamındaki taahhütler genellikle itirazlı çıkış sistemi özelliği taşımakta ve müşterinin sözleşmede belirtilen fesih bildirim süresi içinde bildirimde bulunmadığı durumda sözleşme ve taahhüt otomatik olarak yenilenmektedir. Elektrik perakende satış pazarında itirazlı çıkış sisteminin GTŞ'ler tarafından uygulanması rakip tedarikçilere geçiş önünde engel teşkil edebilecektir.
- (592) Telekomünikasyon ve enerji gibi abonelik hizmetleri kapsamında yer alan hizmetlerin sunumunda kesintisizliğin esas olması nedeniyle sözleşmelerin belirsiz süreli olması ya da belirli süreli olması durumunda ise otomatik olarak yenilenmesinin istenmeyen kesintilerin yaşanmaması için gerekli olduğu dikkate alınmakla birlikte; işbu halde yenilenen içeriğin temel olarak hizmet sunumu olduğu kabul edilmekle birlikte, taahhütlerin de bu kapsamda yenilenmesi yine rakip tedarikçilere geçiş önünde engel teşkil edebilecektir. Zira taahhütlerin bu şekilde otomatik olarak yenilenmesi, elektrik hizmetinin fiyatı ve sözleşmenin diğer önemli unsurları doğrultusunda yenilemenin finansal etkileri hakkında, tüketicinin yeterli bilgiye erişmeden örtülü olarak tercih yapmasına neden olacak, diğer bir deyişle, tüketicinin bilgilendirilmemiş tercih yapması sonucunu doğuracaktır. Nitekim, sektöre ilişkin yürütülen incelemelerde EPDK ile yapılan görüşmelerde ikili anlaşmaların belirsiz olduğunun, bitiş süresinden önce belirli bir zamana kadar bildirim yapılmadığı halde otomatik olarak uzamasına ilişkin hükümlerin tespit edilmekte olduğunun, tüketicinin bilinçsizliğinden ve tecrübesizliğinden faydalanarak benzeri hükümler ile uzun süre yükümlülük altına

alınmasının perakende elektrik piyasasının serbestleşmesi yönünde engel teşkil ettiğinin değerlendirildiği ifade edilmiştir. Diğer yandan, yine yukarıda yer verildiği üzere, TKHK'nın "Abonelik sözleşmeleri" başlıklı kısımdaki 52. maddesinde,

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

(4) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. ... Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez."

ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin "Diğer Yükümlülükler" başlıklı 13. maddesinin birinci ve ikinci fıkralarında

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

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

şeklinde yer alan hükümlerde de otomatik yenileme mekanizmasının esasen eylemsizlik durumundan istifade edilerek yapılamayacağı, aksine tüketicinin bilgilendirilmiş bir tercihiyle dayanılarak yapılabileceği hususları düzenlenmiştir.

- (593) Benzer şekilde, Fransa'daki "Loi Hamon" (Law Hamon) örneğinde de, otomotiv ve sigorta sektörlerinde kendiliğinden otomatik yenilenen sözleşmeler bakımından, ilk sözleşme döneminin bitmesi ardından gerçekleşen yenileme dönemi sonrası için getirilen cayma bedelleri yasaklanmıştır. Tüketicinin bilgilendirilmiş tercih yapması sonucunu doğuran böyle bir ilkeyi benimseyen bir sistem, doğal olarak mevcut tedarikçinin ilgili müşterisine daha rekabetçi bir teklif sunmasını teşvik edecektir. Zira açık onayı aranan ilgili müşteri açısından geçerli olması yüksek ihtimal tüketici uyumsuzluğu, müşterinin önüne gelen yeni bir teklifle giderilecek ya da azaltılacak ve böylece tüketici daha rekabetçi tekliflerin arayışına yönelebilecektir. Bu nedenlerle, tüketicilerin eylemsizlik durumunda otomatik yenileme özelliğinin işletilmesi suretiyle yenilenen taahhütler bakımından cayma bedellerinin geçerli dayanağının olmadığı genel olarak kabul edilmektedir.

I.6.3.2.4.4. Serbest Tüketicilerle Yapılan İkili Sözleşmelerdeki Cayma Bedeli, Süre ve Otomatik Uzamaya İlişkin Hükümlerin 4054 sayılı Kanun Kapsamında Değerlendirilmesi

- (594) Bir önceki bölümde detaylarına yer verilen uzun süreli sözleşmeler, erken sonlandırma bedelleri ve taahhütlerin otomatik olarak uzamasına ilişkin ikili sözleşmelerde yer alan hükümler, enerji piyasalarının serbestleşmesi ve ondan beklenen faydaların önünde engel oluşturduğu gibi rakip tedarikçilere geçişi kısıtlayarak pazarın kapatılmasına da neden olabilmektedir. Bu kapsamda, bu uygulamalar rekabet hukukunun da kapsamına girebilecek niteliktedir.

(595) Daha önce de belirtildiği üzere, Kurul, elektrik sektörü gibi düzenlenen sektörlerde rekabeti kısıtlayıcı olabilecek davranışlara, ilgili davranışların sektörel mevzuatta düzenlenmiş olmasından bağımsız olarak müdahale etmekte, teşebbüslerce dile getirilen ve ilgili pazarın düzenlemeye tabi olduğu ya da görevli düzenleyici bir otoritenin bulunduğu şeklindeki savunmaları kabul etmemektedir. Bu durumun istisnası ise düzenlemenin ya da ilgili düzenleyici otoritenin, doğrudan teşebbüslerin davranışlarını belirleyen kurallar getirmesidir. Bu noktada önemli olan soru, incelenen teşebbüs davranışının sektörel düzenlemeler sonucunda mı ortaya çıktığı ya da teşebbüsün davranış serbestisinin bulunup bulunmadığıdır. Sektörel düzenlemelerin teşebbüslerin serbestçe karar almasını engellemesi halinde rekabet hukuku çerçevesinde söz konusu davranış 4054 sayılı Kanun kapsamında ele alınmamaktadır.

(596) Bu yaklaşım doğrultusunda ENERJİSA'nın tüketiciler ile yaptığı sözleşmelere bakıldığında, PSS'lerin ilgili sektörel mevzuat kapsamında EPDK tarafından çıkarılan Elektrik Piyasasında Perakende Satış Sözleşmesi Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ çerçevesinde düzenlenmektedir. Öte yandan, serbest tüketiciler ile imzalanan ikili sözleşmelere (ESS) ve işbu dosya kapsamında incelenene deklarasyon sözleşmelerine ilişkin ise herhangi bir spesifik bir düzenleme bulunmamaktadır. Nitekim THY'nin 4. maddesinde GTŞ'ler ve tedarik şirketleri ile tüketiciler arasında imzalanan sözleşmelere ilişkin tanımlar şu şekildedir:

“İkili anlaşma: Gerçek veya tüzel kişiler arasında özel hukuk hükümlerine tabi olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve Kurul onayına tabi olmayan ticari anlaşmalar,

Perakende satış sözleşmesi: Bağlantı anlaşması mevcut olan kullanım yeri için, görevli tedarik şirketi ile tüketiciler arasında ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, perakende satış tarifesi veya son kaynak tarifesinden elektrik enerjisi ve/veya kapasite temini ile hizmet alımına yönelik olarak yapılan faaliyetlere ilişkin koşullu ve hükümleri kapsayan sözleşmeler”

(597) İkili anlaşmalar için “özel hukuk hükümlerine tabi olarak” ifadesi kullanılırken, PSS için “ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde” ifadesine yer verilerek sektörel düzenleyicinin, piyasada ikili anlaşmalara ilişkin alanı düzenleme dışı bıraktığı anlaşılmaktadır. Nitekim yapılan görüşmelerde de ikili anlaşmalarla çerçevesi belirlenen bu alana gerekmedikçe EPDK tarafından müdahale edilmek istenmediği dile getirilmektedir.

(598) Bu doğrultuda, işbu soruşturmaya taraf teşebbüs tarafından serbest tüketicilerin kazanılmasına yönelik olarak gerçekleştirilen her türlü uygulama ve sözleşmelerin rekabet hukukunun uygulama alanında olduğu açıkça görülmektedir. Bu noktada dikkat çekilmesi gereken bir diğer husus da elektrik piyasasının serbestleşme süreci içinde serbest tüketici limitinin her geçen yıl daha da düşürülmesidir. Bilindiği üzere, önümüzdeki dönemde bu limitin sifıra düşürülerek piyasada yer alan tüm tüketicilerin serbest tüketici konumunu haiz olması hedeflenmektedir. Dolayısıyla, ilerleyen dönemde elektrik perakende satış pazarında başta sözleşmeler olmak üzere birçok uygulamanın sektörel düzenlemenin dışında kalacağını veya rekabet hukukunun da kapsamına gireceğini söylemek yanlış olmayacaktır.

(599) Öte yandan, PSS'lere yönelik detaylı bir sektörel düzenlemenin bulunması, bu sözleşmeleri 4054 sayılı Kanun'un uygulanmasından muaf tutmamaktadır. Geçmiş kararlarında da ortaya koyduğu üzere Kurul, sektörel düzenlemeleri dikkate alarak, söz konusu düzenlemelerin sınırları içinde teşebbüslerin kendi iradeleriyle ortaya koydukları davranışları inceleme konusu yapmaktadır. ENERJİSA'nın tüketicileri ile

yapmış olduğu PSS'ler de bu yaklaşım çerçevesinde rekabet hukuku uygulaması kapsamında yer almaktadır.

- (600) Gerek Türk gerekse AB rekabet hukuku uygulamaları çerçevesinde piyasada hâkim durumda bulunan teşebbüslere piyasadaki rekabet süreçlerine zarar vermemek üzerine özel bir sorumluluk yüklenmiştir. Bu ilke çerçevesinde pazarda hâkim durumda bulunan teşebbüs sahip olduğu pazar gücünün farkında ve bu güçle doğru orantılı olarak dışlayıcı, pazarı kapayıcı ve sömürücü uygulamalardan kaçınmalıdır. Nitekim Kurul'un 01.12.2005 tarih ve 05-80/1106-317 sayılı kararında da *"Karbogaz'ın pazar pozisyonunu koruma adına esas olarak müşterilerle tesis edilen münhasır tedarik sözleşmelerine dayalı pazar stratejisinin pazarda gösterecek olduğu menfi etkinin, kendi iç dinamiklerinden kaynaklanmadığını bilmesi ve buna göre davranması gerekir."* denilerek bu sorumluluğa dikkat çekilmiştir. Kurul'un 12-47/1413-474 sayılı kararında da özel sorumluluk kavramına değinilmiş ve kavram şöyle açıklanmıştır:

"Rekabet hukukunda hâkim durumdaki teşebbüslerin diğer teşebbüslerden farklı olarak özel sorumluluklarının olduğu kabul edilmektedir. Bu özel sorumluluk bağlamında, hâkim durumda olan teşebbüslerin, eylem ve işlemlerinin ilgili pazardaki rekabet üzerindeki etkisini bilmesi ve davranışlarını bu çerçevede kontrol altında tutması beklenmektedir. Bu yönüyle hâkim durumdaki teşebbüsler, eylemleri ile rekabet sürecine zarar vermeme ve dolayısıyla tüketici refahını azaltmama konusunda bir tür özen yükümlülüğü altındadır."

- (601) Bu bağlamda piyasada faaliyet gösteren ve hâkim durumda bulunan teşebbüsün tüm eylem ve faaliyetleri sırasında bu konumunun farkında olması ve faaliyetlerini bu kısıt çerçevesinde sürdürmesi gerektiği açıktır. Teşebbüslerin indirim sistemleri ve fiyatlama davranışları, pazardaki rekabet üzerindeki etkileri göz önünde bulundurularak hayata geçirilmesi gereken önemli eylemler olarak öne çıkmaktayken, pazardaki rekabet üzerinde olumsuz etkiler doğurabilecek diğer her türlü eylem de bu kapsamda değerlendirilebilecektir. Bir pazarda rekabetin kısıtlanıp kısıtlanmadığının değerlendirilmesinde o pazarda yeniden satıcılar veya müşteriler ile gerçekleştirilen sözleşmelerde yer alan süre, fesih, cayma bedeli, alım taahhüdü gibi hüküm ve koşullar dikkate alınmaktadır. Bu çerçevede, teşebbüslerin imzaladıkları sözleşmeler ilgisine göre 4054 sayılı Kanun'un 4. veya 6. maddesi veya da her ikisi kapsamında incelenmektedir.
- (602) Söz konusu sözleşmelerin hâkim durumdaki teşebbüsler tarafından gerçekleştirilmesi halinde sözleşmede yer verilen şartların 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında rakiplerin dışlanması veya faaliyetlerinin zorlaştırılmasına neden olup olmadığı incelenmektedir. Bu incelemede, sözleşmelerde yer alan koşulların pazara yeni girişleri engelleyip engellemediği, rakiplerin faaliyetlerini zorlaştırıp zorlaştırmadığı, rakiplerin pazar dışına çıkmasına neden olup olmadığı veya bu sonuçlara yol açacak bir potansiyel taşıyıp taşımadığı analiz edilmektedir. Bu analizlerde sözleşme süreleri, taahhütler, taahhüt süreleri, cayma bedelleri ve otomatik uzamaya ilişkin hükümler ele alınmaktadır. Aşağıda ENERJİSA'nın serbest tüketiciler ile imzaladığı sözleşmeleri bu kriterler altında sınıflandırılmıştır:

Tablo 8: ENERJİSA'nın Serbest Tüketicilerle Yaptığı Sözleşmelerin Sınıflandırılması

Dönem	Abone Tipi	Sözleşme Süresi	Taahhütname	Taahhütname Süresi	Tarife	İndirim Oranı	Taahhütname Kendiliğinden Yenileniyor	Cayma Bedeli	Sözleşme Fesih Bildirimi ve Süresi	İlave Hususlar
BİREYSEL										
2015 ve öncesi	Mesken Ticarethane	Belirsiz süreli	YOK/VAR (ekindeki taahhütnamenin imzalanması ve taahhütlü tarifenin seçilmesi imkanı var)	1 yıl	Standart/Sabit	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. TKHK kapsamındaki tüketici açıkça onay vermezse yenileme YOK. TKHK kapsamında olmayan tüketici bildirim sonrası sessiz kalırsa yenileme VAR	TKHK kapsamındakiler: ek menfaatleri ile sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş bedellerden hangisi müşteri lehine ise. TKHK kapsamında olmayanlar: ek menfaatler+ en yüksek fatura bedelinin 2 katı	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
2015 ve öncesi	Ticarethane	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşteri bildirim karşısında sessiz kalması durumunda yenileme VAR	En yüksek fatura bedelinin iki katı	En az otuz gün önce fesih bildirim	
2015 ve öncesi	Mesken	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşteri bildirim karşısında sessiz kalması durumunda yenileme YOK, standart tarifeye geçiş	Ek menfaatler ile Sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş toplam bedellerden hangisi Müşteri lehine ise	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
2015 ve öncesi	Mesken Ticarethane	Belirsiz süreli	YOK	-	Standart Tarife	-	-	-	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
2015 ve öncesi	Mesken	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşterinin bildirim karşısında sessiz kalması durumunda yenileme YOK, standart tarifeye geçiş	Ek menfaatler ile sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş toplam bedellerden hangisi müşteri lehine ise	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
2015 ve öncesi	Ticarethane	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşteri bildirim karşısında sessiz kalması durumunda yenileme VAR	En yüksek fatura bedelinin iki katı	En az otuz gün önce fesih bildirim	
2015 ve öncesi	?	Belirsiz süreli	YOK	-	Standart Tarife	-	-	-	YOK	
2015 öncesi	Mesken Ticarethane	Belirsiz süreli	YOK	-	Standart Tarife (ancak farklı bir tarife de seçilebilir)	-	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. TKHK kapsamındaki tüketici açıkça onay vermezse yenileme yok. TKHK kapsamında olmayan tüketici bildirim sonrası sessiz kalırsa yenileme VAR	-	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	

Tablo 8'in devamı:										
Dönem	Abone Tipi	Sözleşme Süresi	Taahhütname	Taahhütname Süresi	Tarife	İndirim Oranı	Taahhütname Kendiliğinden Yenileniyor	Cayma Bedeli	Sözleşme Fesih Bildirimi ve Süresi	İlave Hususlar
BİREYSEL										
2015 öncesi	Mesken Ticarethane	Belirsiz süreli	YOK	-	Standart Tarife (ancak farklı bir tarife de seçilebilir)	-	-	-	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
2015 öncesi	Ticarethane	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşterinin bildirim karşısında sessiz kalması durumunda yenileme VAR	En yüksek fatura bedelinin iki katı	En az otuz gün önce fesih bildirim	
2015 öncesi	Mesken	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşterinin bildirim karşısında sessiz kalması durumunda yenileme YOK, standart tarifeye geçiş	Ek menfaatler ile sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş toplam bedellerden hangisi müşteri lehine ise	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
2015 öncesi	Mesken	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşterinin bildirim karşısında sessiz kalması durumunda yenileme YOK, standart tarifeye geçiş	Ek menfaatler ile sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş toplam bedellerden hangisi müşteri lehine ise	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
2015 öncesi	Mesken Ticarethane	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşteri bildirim karşısında sessiz kalması durumunda yenileme VAR	En yüksek fatura bedelinin 2 katı	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
Temmuz-Ekim 2016	Mesken Ticarethane Sanayi	Belirsiz süreli	YOK	-	Serbest Tarife (ancak farklı bir tarife de seçilebilir)	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. TKHK kapsamındaki tüketici açıkça onay vermezse yenileme YOK. TKHK kapsamında olmayan tüketici bildirim sonrası sessiz kalırsa yenileme VAR	Erken çıkış bedeli ama nasıl hesaplanacağı belirtilmemiş, iki ay içinde portföye dönerse iade edilebilir.	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
Temmuz-Ekim 2016	Mesken Ticarethane Sanayi	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. TKHK kapsamındaki tüketici açıkça onay vermezse yenileme YOK. TKHK kapsamında olmayan tüketici bildirim sonrası sessiz kalırsa yenileme VAR	TKHK kapsamındakiler: ek menfaatleri sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş bedellerden hangisi müşteri lehine ise. TKHK kapsamında olmayanlar: ek menfaatler+ en yüksek fatura bedelinin iki katı. İki ay içinde portföye dönerse erken çıkış bedeli iptal edilebilir.	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	Sözleşme hükümleri serbest tarife ile aynı sadece taahhüt beyanı var ekte.

Tablo 8'nin devamı:											
Dönem	Abone Tipi	Sözleşme Süresi	Taahhütname	Taahhütname Süresi	Tarife	İndirim Oranı	Taahhütname Kendiliğinden Yenileniyor	Cayma Bedeli	Sözleşme Fesih Bildirimi ve Süresi	İlave Hususlar	
BİREYSEL											
Ekim-Kasım 2016	Mesken Ticarethane Sanayi	Belirsiz süreli		-	Serbest Tarife (ancak farklı bir tarife de seçilebilir)		Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. TKHK kapsamındaki tüketici açıkça onay vermezse yenileme YOK. TKHK kapsamında olmayan tüketici bildirim sonrası sessiz kalırsa yenileme VAR	Erken çıkış bedeli ama nasıl hesaplanacağı belirtilmemiş, iki ay içinde portföye dönerse iade edilebilir.	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
Ekim-Kasım 2016	Mesken Ticarethane Sanayi	Belirsiz süreli	VAR	1 yıl	Sabit Tarife		Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. TKHK kapsamındaki tüketici açıkça onay vermezse yenileme YOK. TKHK kapsamında olmayan tüketici bildirim sonrası sessiz kalırsa yenileme VAR	TKHK kapsamındakiler: ek menfaatleri sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş bedellerden hangisi müşteri lehine ise. TKHK kapsamında olmayanlar: ek menfaatler+ en yüksek fatura bedelinin iki katı. İki ay içinde portföye dönerse erken çıkış bedeli iptal edilebilir.	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	Sözleşme hükümleri serbest tarife ile aynı sadece taahhüt beyanı var ekte.
Kasım 2016-Ocak 2017	Mesken Ticarethane Sanayi	Belirsiz süreli	YOK	-	Serbest Tarife (ancak farklı bir tarife de seçilebilir)		Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. TKHK kapsamındaki tüketici açıkça onay vermezse yenileme YOK. TKHK kapsamında olmayan tüketici bildirim sonrası sessiz kalırsa yenileme VAR	Taahhütlü tarife seçildiyse erken çıkış bedeli ama nasıl hesaplanacağı belirtilmemiş, iki ay içinde portföye dönerse iade edilebilir.	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	
Ocak 2017-Nisan 2017	Mesken Ticarethane Sanayi	Belirsiz süreli	YOK	-	Serbest Tarife (ancak farklı bir tarife de seçilebilir)		Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşteri açıkça onay vermezse yenileme YOK. Sessiz kalmak tarifenin reddedilmesi anlamına geliyor	Taahhütlü tarife seçildiyse erken çıkış bedeli ama nasıl hesaplanacağı belirtilmemiş, iki ay içinde portföye dönerse iade edilebilir.	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	1 yıl geçerli Ön Sözleşme
Nisan 2017-Eylül 2017	Mesken Ticarethane Sanayi	Belirsiz süreli	YOK	-	Serbest Tarife (ancak farklı bir tarife de seçilebilir)		Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşteri açıkça onay vermezse yenileme YOK. Sessiz kalmak tarifenin reddedilmesi anlamına geliyor	Taahhütlü tarife seçildiyse erken çıkış bedeli ama nasıl hesaplanacağı belirtilmemiş, iki ay içinde portföye dönerse iade edilebilir.	Müşteri için yok, ENERJİSA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	1 yıl geçerli Ön Sözleşme

Tablo 8'in devamı:										
Dönem	Abone Tipi	Sözleşme Süresi	Taahhütname	Taahhütname Süresi	Tarife	İndirim Oranı	Taahhütname Kendiliğinden Yenileniyor	Cayma Bedeli	Sözleşme Fesih Bildirimi ve Süresi	İlave Hususlar
BİREYSEL										
Eylül 2017-halen	Mesken Ticarethane Sanayi	Belirsiz süreli	YOK	-	Serbest Tarife (ancak farklı bir tarife de seçilebilir)	Belirtilmemiş	Süreli tarifenin sona ermesi halinde 30 gün önce bildirim. Müşteri açıkça onay vermezse yenileme YOK. Sessiz kalmak tarifenin reddedilmesi anlamına geliyor	Taahhütlü tarife seçildiyse erken çıkış bedeli ama nasıl hesaplanacağı belirtilmemiş, iki ay içinde portföye dönerse iade edilebilir.	Müşteri için yok, ENERJISA tarafından en az 30 gün önceden bildirim	2 yıl geçerli Ön Sözleşme
KURUMSAL										
Ocak 2015-Nisan 2015	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife veya yeşil tarifeden biri seçilebilir.	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihte doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı	Haklı fesih nedenleri sayılmış	
Nisan 2015-Mayıs 2015	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife veya yeşil tarifeden biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihte doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı. Kamu ile yapılan sözleşmelerde bu hükme yer verilmiyor.	Haklı fesih nedenleri sayılmış. Kamu ile yapılan sözleşmelerde ilaveten karşılıklı mutabakat.	
Mayıs 2015-Ocak 2016	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife veya yeşil tarifeden biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihte doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı. Kamu ile yapılan sözleşmelerde bu hüküm YOK	Haklı fesih nedenleri sayılmış. Kamu ile yapılan sözleşmelerde ilaveten karşılıklı mutabakat.	Ekte serbest tüketici bilgilendirme formu var, ancak bu sözleşmelerde Kasım 2016 dan itibaren uygulanmaya başlanmış

Tablo 8'in devamı:										
Dönem	Abone Tipi	Sözleşme Süresi	Taahhütname	Taahhütname Süresi	Tarife	İndirim Oranı	Taahhütname Kendiliğinden Yenileniyor	Cayma Bedeli	Sözleşme Fesih Bildirimi ve Süresi	İlave Hususlar
KURUMSAL										
Ocak 2016- Mart 2016	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife veya yeşil tarifeden biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesih doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış. Kamu ile yapılan sözleşmelerde ilaveten taraflar iki ay önceden bildirmek kaydıyla.	
Mart 2016- Nisan 2016	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife veya yeşil tarifeden biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesih doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış. Kamu ile yapılan sözleşmelerde ilaveten taraflar iki ay önceden bildirmek kaydıyla.	
Nisan 2016- Mayıs 2016	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife veya yeşil tarifeden biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesih doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış. Kamu ile yapılan sözleşmelerde ilaveten taraflar iki ay önceden bildirmek kaydıyla.	
Mayıs 2016- Eylül 2016	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife veya yeşil tarifeden biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesih doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	

18-27/461-224

Tablo 8'in devamı:										
Dönem	Abone Tipi	Sözleşme Süresi	Taahhütname	Taahhütname Süresi	Tarife	İndirim Oranı	Taahhütname Kendiliğinden Yenileniyor	Cayma Bedeli	Sözleşme Fesih Bildirimi ve Süresi	İlave Hususlar
KURUMSAL										
Eylül 2016- Kasım 2016	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife veya yeşil tarifeden biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Tarafların mutabakatı ile uzama	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihle doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	
Kasım 2016- Mart 2017	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife, yeşil tarife veya PTF bazlı tarifeden biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Tarafların mutabakatı ile uzama	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihle doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı. (PTF bazlı tarifelerde, birim fiyata eklemeye yapılması durumundaki fesihler hariç)	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	
Mart 2017- halen	Orta ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife, yeşil tarife, PTF bazlı tarife ve net tarifen biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Seçimlik uzama. Müşteri süre sonunda sözleşmenin sona ermesini veya bir ay önceden yenilememe iradesinin bildirilmediği durumda birer yıl uzama, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresinin üç yıldan fazla olmamasını seçebilir.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihle doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı. (PTF bazlı tarifelerde, birim fiyata eklemeye yapılması durumundaki fesihler hariç)	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	
Temmuz 2014- Nisan 2015	Büyük ölçekli kurumsal	1 yıl	VAR	1 yıl	Sabit oranlı tarife	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse 1 er yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi 5 yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihle doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	
Nisan 2015- Temmuz 2015	Büyük ölçekli kurumsal	1yıl	VAR	1 yıl	Sabit oranlı tarife	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihle doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	

18-27/461-224

Tablo 8'in devamı:										
Dönem	Abone Tipi	Sözleşme Süresi	Taahhütname	Taahhütname Süresi	Tarife	İndirim Oranı	Taahhütname Kendiliğinden Yenileniyor	Cayma Bedeli	Sözleşme Fesih Bildirimi ve Süresi	İlave Hususlar
KURUMSAL										
Temmuz 2015- Ocak 2016	Büyük ölçekli kurumsal	1 yıl	VAR	1 yıl	Sabit oranlı tarife	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihte doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	
Ocak 2016- Mart 2016	Büyük ölçekli kurumsal	1 yıl	VAR	1 yıl	Sabit oranlı tarife	Belirtilmemiş	Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesini yazılı olarak bildirmezse birer yıl uzama VAR, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresi beş yıldan fazla olamaz.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihte doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	
Mart 2016- Nisan 2016	Büyük ölçekli kurumsal	1 yıl	VAR	1 yıl	Sabit oranlı tarife	Belirtilmemiş	Aksi taraflarca yazılı olarak kararlaştırılmazsa bir yıl sonunda sona erer. Yenileme YOK	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihte doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	
Nisan 2017 Haziran 2017	Büyük ölçekli kurumsal	1 yıl	VAR	1 yıl	Sabit oranlı tarife	Belirtilmemiş	Aksi taraflarca yazılı olarak kararlaştırılmazsa bir yıl sonunda sona erer. Yenileme YOK	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihte doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	
Haziran 2017- Temmuz 2017	Büyük ölçekli kurumsal	1 yıl	VAR	1 yıl	Sabit oranlı tarife	Belirtilmemiş	Aksi taraflarca yazılı olarak kararlaştırılmazsa bir yıl sonunda sona erer. Yenileme YOK	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihte doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	
Temmuz 2017- halen	Büyük ölçekli kurumsal	İmza esnasında belirleniyor	VAR	İmza esnasında belirleniyor	Sabit oranlı tarife, sabit fiyatlı tarife, yeşil tarife, PTF bazlı tarife ve net tarifen biri seçilebilir	Belirtilmemiş	Seçimlik uzama. Müşteri süre sonunda sözleşmenin sona ermesini veya bir ay önceden yenilememe iradesinin bildirilmediği durumda birer yıl uzama, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresinin üç yıldan fazla olmamasını seçebilir.	Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın süresinden önce fesihte doğrudan ve dolaylı tüm zararlar+ en yüksek elektrik faturası tutarının iki katı.	Haklı fesih nedenleri sayılmış.	

- (603) Uzun süreli sözleşmeler, pazarın rakiplere kapanmasına yol açacak teşebbüs davranışlarından biri olarak sayılmaktadır¹⁶⁶. Uzun dönemli sözleşmelerin pazarda yerleşik ve marka bilinirliği yüksek teşebbüslerce akdedilmesi, görece küçük ve yeni firmaların müşteriye kendilerini tanıtmalarını zorlaştırmakta ve yeni müşteri kazanımını dolayısıyla pazara girişi ve kârlı bir biçimde faaliyet gösterecek büyüklükte bir müşteri portföyü edinilmesini zorlaştırmaktadır.
- (604) Nitekim Komisyon da kararlarında doğalgaz ve elektrik piyasalarında yerleşik teşebbüslerin uzun süreli ve münhasır sözleşmelerini incelemiştir. Komisyon, *Distrigas*¹⁶⁷ Kararı'nda, Belçika'da doğal gazın dağıtımı ve depolanması konusunda münhasır hak sahibi Distrigas ile sanayi müşterileri arasındaki sözleşmeleri ele almış ve çoğu müşterinin tek bir sağlayıcı ile çalıştığını, pazardaki rekabetin ancak sözleşme sürelerinin bitiminden sonra söz konusu olduğunu, sözleşmelerin sürelerinin bir yıl olmakla birlikte, zımni yenilenme koşulu içerdiğini belirtmiş ve bu şekilde Distrigas tarafından bağlanan müşteri büyüklüğünün pazarın alternatif sağlayıcılara kapanmasına ve serbestleşmeyi takip eden rekabetin gelişiminin engellenmesine yol açabileceği belirtilmiştir. Benzer şekilde *Long term energy contracts*¹⁶⁸ Kararı'nda, Komisyon Fransa elektrik pazarında yerleşik EDF'nin halen büyük endüstriyel müşteriler pazarında hâkim durumda bulunduğunu, sözleşme sürelerinin ve yapısının rakipleri dışlayabileceğini ifade etmiştir.
- (605) Her iki karar da teşebbüslerden alınan taahhütler ile sonuçlandırılmıştır. Bu çerçevede Distrigas, müşteriler ile yapacağı sözleşmeleri beş yıl, yeniden satıcılar ile yapacağı sözleşmeleri ise iki yıla sınırlandırmayı; EDF ise sözleşmelerini beş yıla sınırlandırmayı taahhüt etmiştir. Şirketlerden alınan taahhütler arasında ayrıca münhasırlık şartlarının kaldırılması da yer almaktadır.
- (606) Ülkemizde, bir sayaçtan ancak tek bir tedarikçiden enerji alımı gerçekleştirilebilmektedir. Dolayısıyla sözleşmeler bakımından teknik zorunluluktan kaynaklanan fiili bir münhasırlığın bulunduğu söylenebilecektir. Bu durumda, ENERJİSA'nın uzun süreler ile akdettiği sözleşmeler, rakiplere pazarın kapatılmasına yol açabilecektir. Bununla birlikte, yukarıda da belirtildiği üzere, abonelik hizmetlerinde hizmetin sürekliliği gereğince belirsiz süreler ile sözleşmeler akdedilmesi makul karşılanmakta, ancak bu durumlarda müşterinin sözleşmeyi sonlandırırken karşılaştığı yükümlülük ve prosedürler önem kazanmaktadır. ENERJİSA'nın sözleşmeleri incelendiğinde, 2015 yılında bireysel tüketiciler ile imzalanan sözleşmelerin sürelerinin belirsiz olduğu görülmektedir. Bu sözleşmelerin bir kısmında tüketicinin herhangi bir zamanda bildirimde bulunmak suretiyle; ENERJİSA'nın ise en az 30 (otuz) gün önceden yazılı bildirimde bulunmak kaydıyla sözleşmeyi feshedebileceği; bir kısmında ise her iki tarafın da 30 gün önceden bildirimde bulunmak kaydıyla sözleşmeyi sonlandırabileceği öngörülmüştür. 2016 sonrasında ve halen yürürlükte olan sözleşmelerin tamamında ise tüketicinin herhangi bir zamanda bildirimde bulunmak suretiyle; ENERJİSA'nın ise en az 30 gün önceden yazılı bildirimde bulunmak kaydıyla sözleşmeyi feshedebileceği düzenlenmiştir. Ayrıca, taahhütlü bir tarifenin bulunmadığı durumlarda müşteri sözleşmeyi sonlandırırken herhangi bir çıkış bedeli de ödememektedir. Bu kapsamda, tüketicilerin sözleşmesini istediği herhangi bir zamanda bir bedel ödemeksizin feshedebildiği ve başka bir tedarikçi ile anlaşabildiği ENERJİSA'nın belirsiz süreli sözleşmeleri bakımından pazardaki rekabetin sınırlandırılması hususundaki endişesi bulunmamaktadır.

¹⁶⁶ Kılavuz, para. 19.

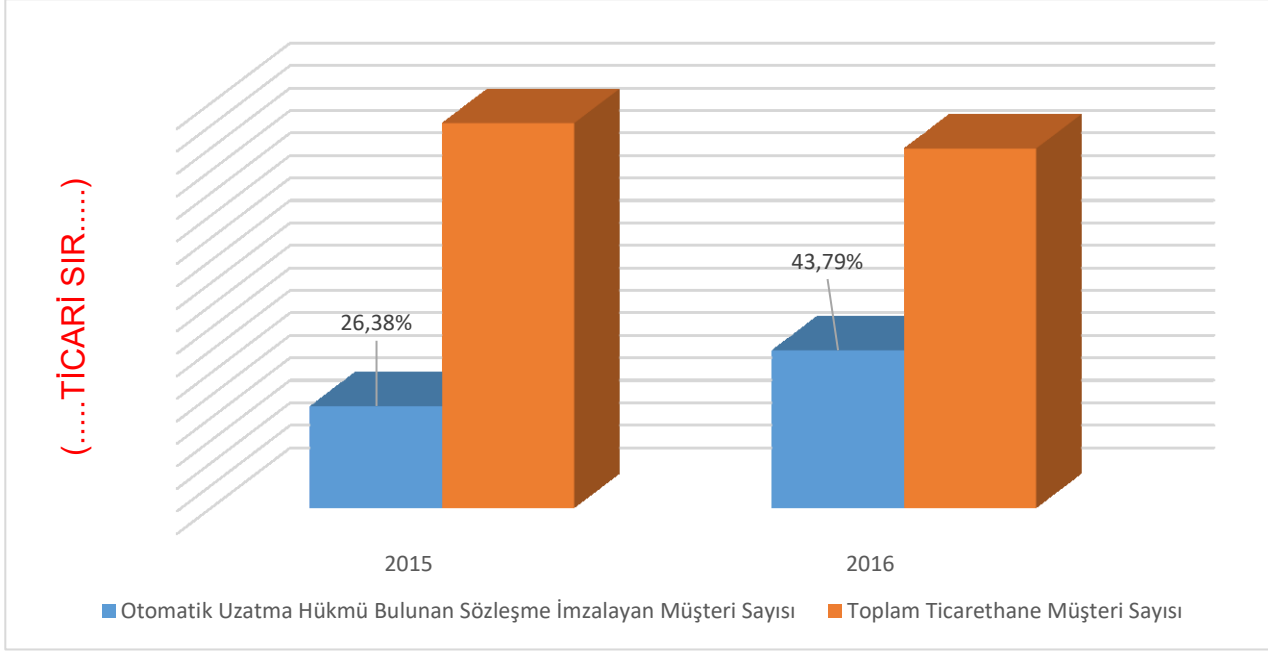
¹⁶⁷ Case COMP/B-1/37966 *Distrigas*.

¹⁶⁸ Case COMP/39.386 *Long Term Electricity Contracts France*.

- (607) Bireysel sözleşmeler bakımından sabit tarifenin seçilmesi durumunda ise, müşteriden bir yıllık bir taahhüt alındığı anlaşılmıştır. Anılan süre dolayısıyla ilgili taahhütnamelerin pazarın rakiplere kapatılması sonucunu doğurma ihtimalinin düşük olduğu değerlendirilmektedir. Ancak taahhütler bakımından dikkat çekilmesi gereken bir diğer husus, her ne kadar taahhüt süreleri kısa dönemler için alınsa da getirilecek otomatik yenileme şartının fiiliyatta taahhüt süresinin uzamasına ve pazarın rakiplere kapanmasına yol açacak uzunluğa ulaşabileceğidir.
- (608) 2015 yılı ve öncesi sözleşmelerde otomatik uzamaya ilişkin birbirinden farklılaşan hükümlerin bulunduğu görülmüştür. Bireysel sözleşmelerin tamamında müşterinin seçtiği süreli bir tarifenin sona ermesi halinde, yeni süreli ve/veya süresiz tarife fiyatının, tarife döneminin sona ermesinden en az 30 gün önce müşteriye sözleşmede yazılı herhangi bir iletişim bilgisi üzerinden bildirileceği düzenlenmektedir. Bu bildirim fatura üzerinden yazılabileceği gibi, e-posta veya SMS gibi kanallardan da müşteriye iletilebilmektedir. Müşteriler bildirilen yeni tarifeye onay verebilir, 30 günlük süre içinde başka bir tarifeyi seçebilir veya sözleşmeyi tamamen sonlandırabilir. Müşterinin bu seçeneklerden herhangi birini seçmemesi hali ise, bir başka deyişle aksiyon almaması veya sessiz kalması durumu ise, taahhütnamenin yenilenmesi hususunda farklılığın olduğu alandır. Sözleşmelerin bir kısmında sessiz kalmak yeni süreli tarifenin kabulü anlamına gelmekteyken, eş deyişle taahhüdün otomatik uzaması söz konusu iken bazı sözleşmelerde sözleşme taahhütsüz standart tarife üzerinden devam ettirilmektedir. Sözleşmelerin bir kısmında ise TKHK kapsamındaki tüketiciler bakımından sessiz kalmanın taahhüdün yenilenmesi anlamına gelmediği, ancak TKHK kapsamında olmayan tüketiciler bakımından sessiz kalınması durumunda taahhüdün otomatik olarak uzadığına ilişkin hükümlerin bulunduğu anlaşılmıştır. 2016 yılındaki sözleşmelerde de; TKHK kapsamındaki tüketiciler ile TKHK kapsamında olmayanlar bakımından otomatik uzama konusunda getirilen farklı uygulama sürdürülmüştür. 2017 Ocak ayında yürürlüğe giren sözleşmelerde ise müşterinin açık onayı olmaksızın taahhüdün otomatik uzamasına tüm tüketiciler bakımından son verilmiş ve sessiz kalmanın yeni bildirilen taahhütlü tarifenin reddedilmesi anlamına geleceği açık bir biçimde sözleşmelere eklenmiştir. Dolayısıyla 2015 yılı ve öncesi ile 2016 yılında uygulanan sözleşmelerde müşteriler ile imzalanan ilgili tip sözleşmelerde taahhütlerin otomatik bir biçimde uzatıldığı, böylelikle müşterilerin bir yıl daha ENERJİSA portföyüne bağlı kaldıkları anlaşılmaktadır.
- (609) 2015 Ocak- 2016 Aralık döneminde taahhüdün otomatik uzamasına ilişkin hükümlerin pazardaki etkilerin değerlendirilebilmesi amacıyla bireysel tüketicilerin ENERJİSA'nın ve BTŞ'lerin portföyünün ne kadarına karşılık geldiği incelenmiştir. Bireysel sözleşmelerin yıllık tüketimi 400 MWh (400.000 KWh) olan müşterileri kapsadığı ve otomatik uzama hükmüne sahip sözleşmelerin 2015 Ocak- 2016 Aralık döneminde alındığı bilinmektedir. Bu bağlamda aşağıdaki grafiklere yer verilmektedir:

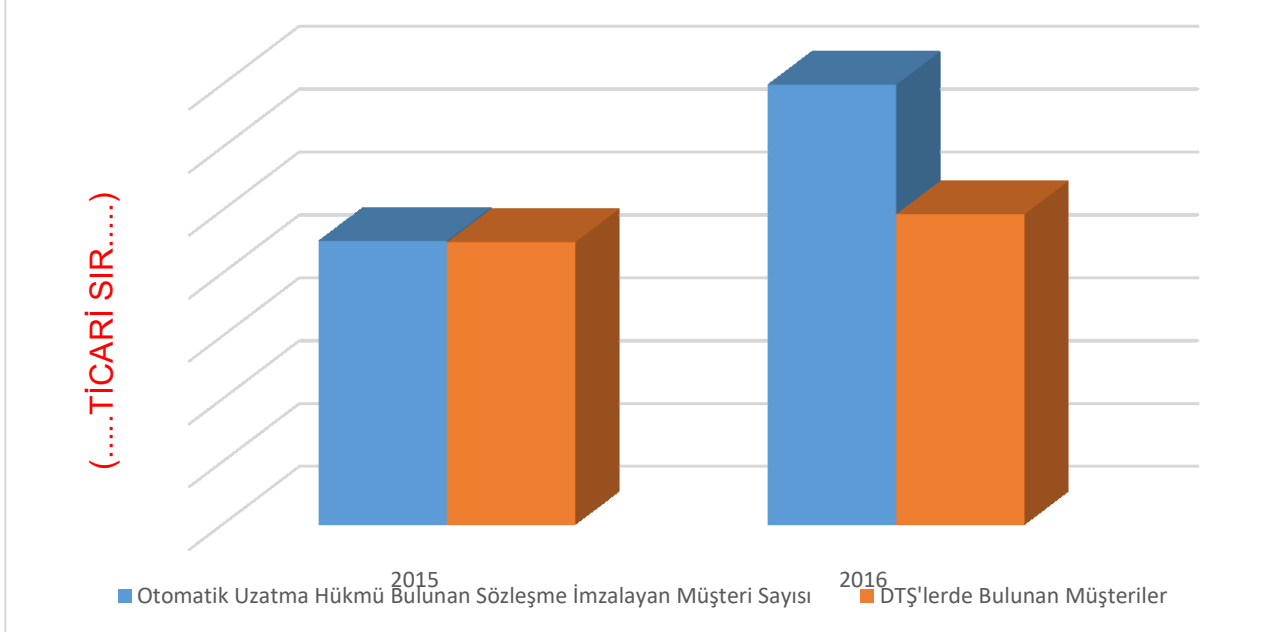
18-27/461-224

Grafik 134: Başkent Bölgesinde BAŞKENT'in Otomatik Uzama Hükümüne Sahip Sözleşme Yaptığı Ticarethane Müşterilerinin BAŞKENT Ticarethane Portföyüne Oranı^{169,170}



Kaynak: ENERJİSA

Grafik 135: Başkent Bölgesinde BAŞKENT'in Otomatik Uzama Hükümüne Sahip Sözleşme Yaptığı Ticarethane Müşterilerinin BTŞ'lerin Otomatik Uzama Hükümüne Sahip Sözleşme Yaptığı Ticarethane Portföyüne Oranı



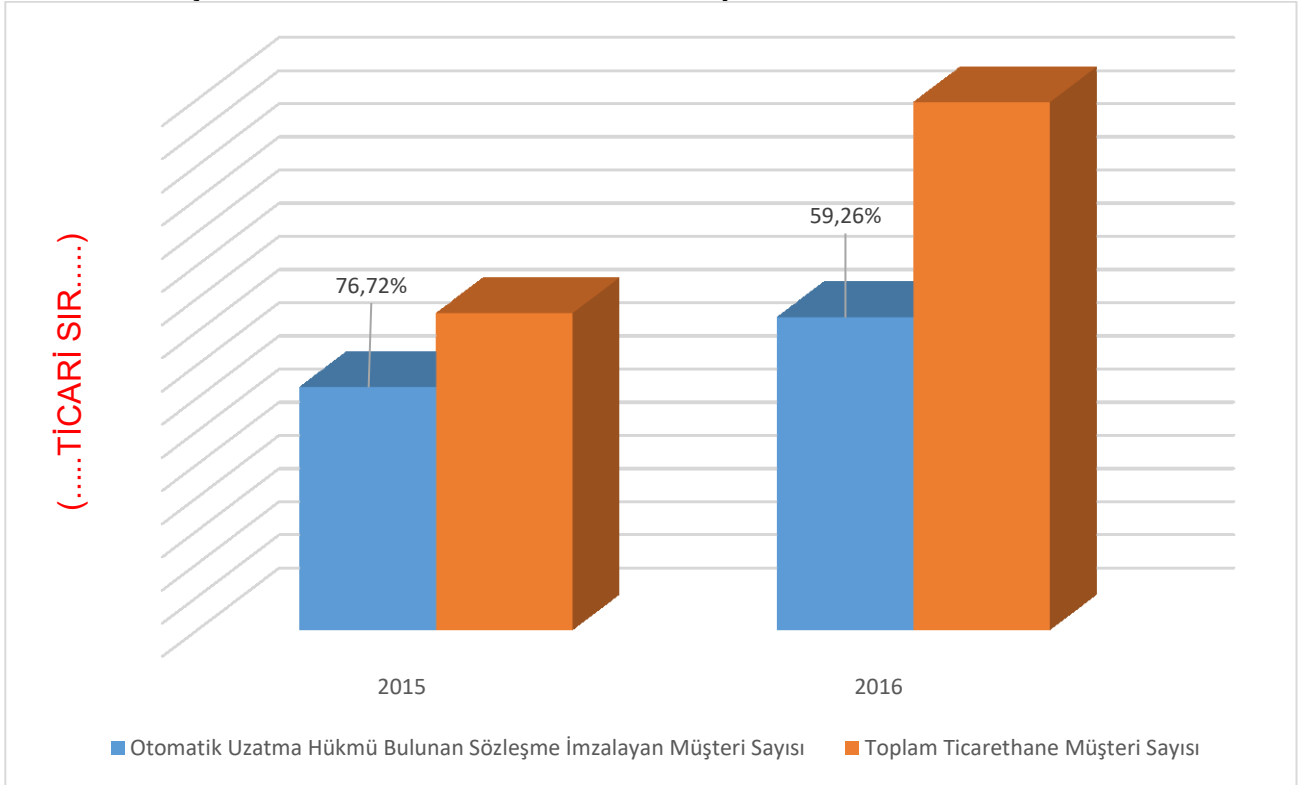
Kaynak: ENERJİSA

¹⁶⁹ Bireysel müşteriler mesken, ticarethane ve sanayi grubunda bulunabilmektedir. Mesken müşterileri TKHK'dan yararlanması sebebiyle otomatik uzama hükmü altında kalmamaktadır. Bu sebeple bu çalışmada mesken grubuna yer verilmemektedir. Öte yandan sanayi grubuna ilişkin tüketim kısımlarını içeren veri seti mevcut olmadığından işbu çalışmada sanayi müşterileri de dışarıda bırakılmış sadece 100.000 kWh altı ticarethane müşterilerine odaklanılmış ve 2015 Ocak- 2016 Aralık ayları arasında BAŞKENT portföyüne giren tüm müşterilerin söz konusu sözleşmeleri imzaladığı kabul edilmiştir. Kıyaslamaların diğer ayağını oluşturan ENERJİSA ve BTŞ portföyleri açısından tüketim ayrımı yapılmadan tüm ticarethane müşterileri dikkate alınmıştır.

¹⁷⁰ BAŞKENT'in 2014 Aralık ve 2015 Ocak ayına ait veriler bulunmadığından portföye giren müşterilerin hesaplanmasında 2015 Mart-Aralık dönemi kullanılmıştır. Toplam portföyler içinse kümülatif etkiyi gösterme adına 2015 ve 2016 Aralık dönemleri esas alınmıştır.

- (610) Yukarıdaki grafiklerden görüleceği üzere, otomatik uzama hükmünü içeren ikili anlaşma yapmış olan ticarethane müşterilerinin BAŞKENT'in toplam ticarethane portföyüne oranı 2015 yılı için %26,38, 2016 yılı için ise %43,79'dur. Öte yandan otomatik uzama hükmü altında bulunan müşterilerin sayısını BTŞ'lerin portföyünde bulunan müşteri sayısı ile kıyaslamak daha makul olacaktır. Böylelikle BTŞ'lere geçişi görece daha zor hale gelen müşterilerin teşkil ettiği büyüklüğün, BTŞ'ler için ne ifade ettiği anlaşılabilir. Bu çerçevede 2015 yılında BTŞ'lerin sahip olduğu toplam müşteri sayısı kadar müşterinin, 2016 yılında ise BTŞ portföyünün yaklaşık 1,5 katı kadar müşterinin otomatik uzayan sözleşme hükmü altında bulunduğu görülmektedir. Söz konusu oranlar dikkate alındığında otomatik uzayan sözleşmelerin 2015 Ocak- 2016 Aralık döneminde sadece potansiyel değil aynı zamanda fiili olarak da pazarı kapatıcı etkiye sahip olduğu değerlendirilmektedir.
- (611) ENERJİSA'nın GTŞ olarak faaliyet gösterdiği Toroslar bölgesine ilişkin kıyaslamaya aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir.

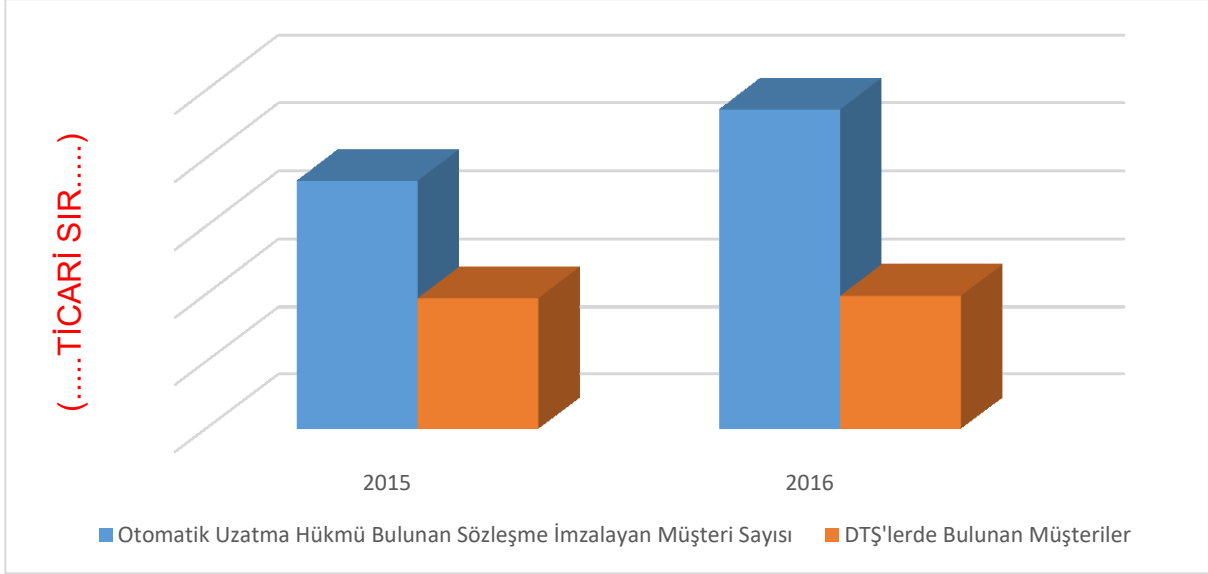
Grafik 136: Toroslar Bölgesinde TOROSLAR'ın Otomatik Uzama Hükmüne Sahip Sözleşme Yaptığı Ticarethane Müşterilerinin TOROSLAR'ın Ticarethane Portföyüne Oranı



Kaynak: ENERJİSA

18-27/461-224

Grafik 1373: Toroslar Bölgesinde TOROSLAR'ın Otomatik Uzama Hükümüne Sahip Sözleşme Yaptığı Ticarethane Müşterilerinin BTŞ'lerin Ticarethane Portföyüne Oranı

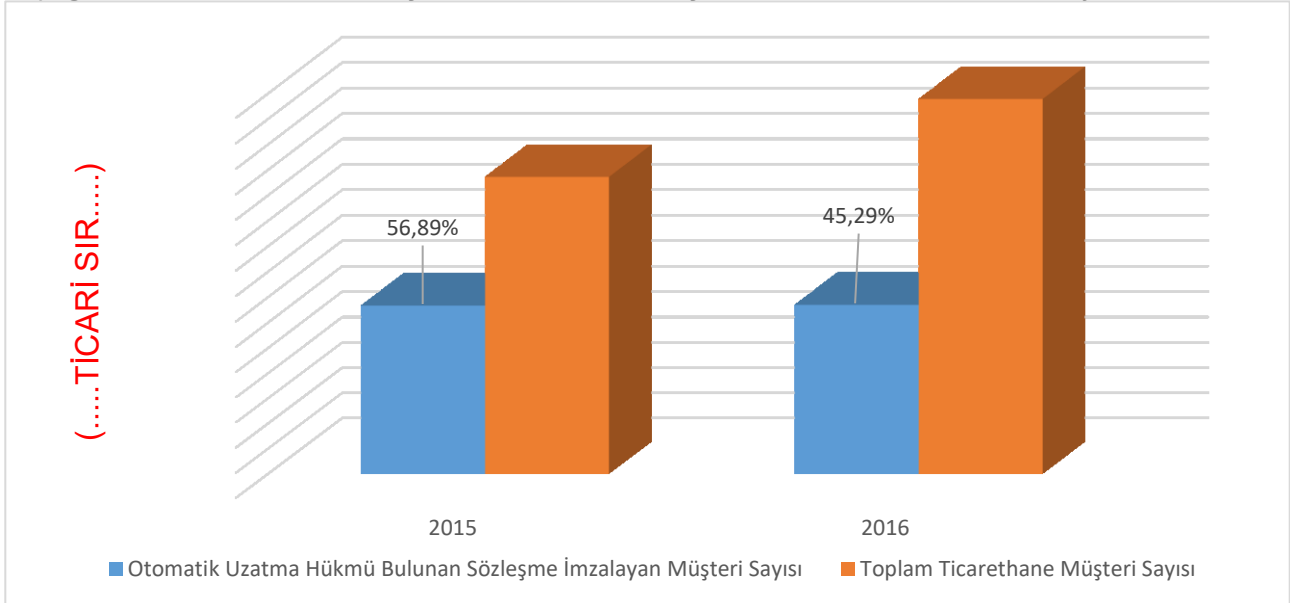


Kaynak: ENERJİSA

(612) Yukarıdaki grafiklerden görüleceği üzere, otomatik uzama hükmünü içeren ikili anlaşma yapmış olan ticarethane müşterilerinin TOROSLAR'ın toplam ticarethane portföyüne oranı 2015 yılı için %76,72, 2016 yılı için ise %59,26 oranındadır. Öte yandan otomatik uzama hükmü altında bulunan müşterilerin sayısı BTŞ'lerin portföyünde bulunan müşteri sayısı ile kıyaslandığında ise, otomatik uzama hükmü altında bulunan müşterilerin toplam BTŞ portföyünün 2015 yılında yaklaşık iki, 2016 yılında ise yaklaşık 2,5 katı büyüklüğe sahip olduğu görülmektedir. Söz konusu oranlar dikkate alındığında otomatik uzayan sözleşmeler 2015 Ocak - 2016 Aralık döneminde Toroslar bölgesinde potansiyel ve fiili olarak pazarı kapatıcı etkiye sahiptir.

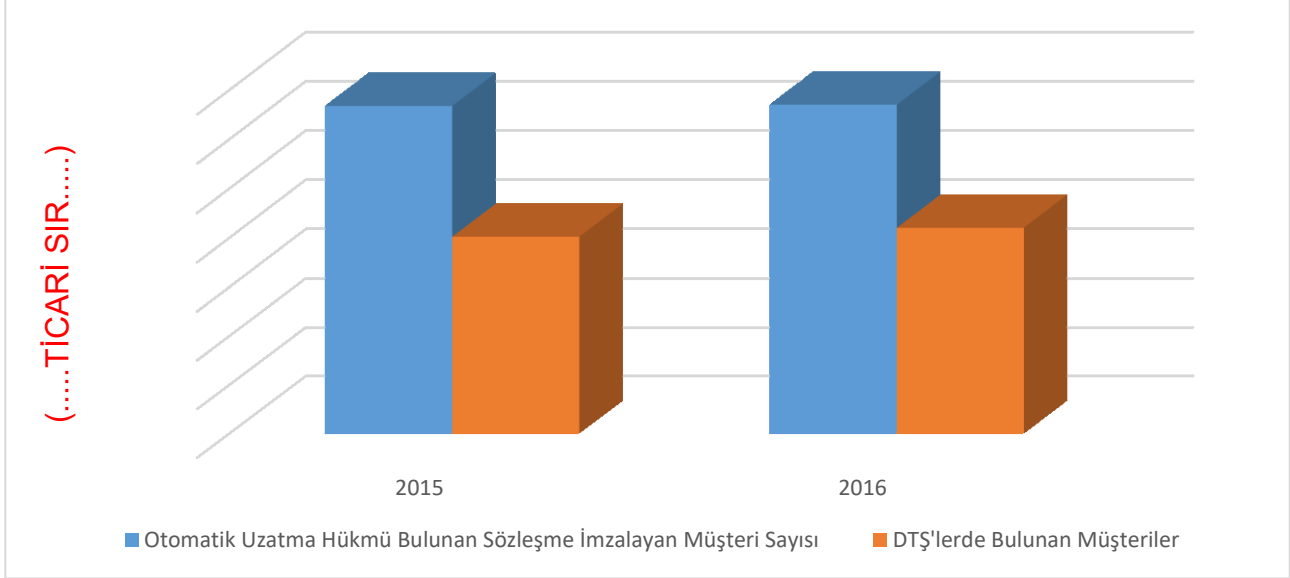
(613) ENERJİSA'nın GTŞ olarak faaliyet gösterdiği bir diğer bölge olan İstanbul Anadolu Yakası bölgesine yönelik kıyaslamaya aşağıdaki grafiklerde yer verilmektedir:

Grafik 138: İstanbul Anadolu Yakası Bölgesinde AYESAŞ'ın Otomatik Uzama Hükümüne Sahip Sözleşme Yaptığı Ticarethane Müşterilerinin AYESAŞ'ın Ticarethane Portföyüne Oranı



Kaynak: ENERJİSA

Grafik 139: İstanbul Anadolu Yakası Bölgesinde AYESAŞ'ın Otomatik Uzama Hükümüne Sahip Sözleşme Yaptığı Ticarethane Müşterilerinin BTŞ'nin Ticarethane Portföyüne Oranı



Kaynak: ENERJİSA

- (614) Yukarıdaki grafiklerden görüleceği üzere, otomatik uzama hükmünü içeren ikili anlaşma yapmış olan ticarethane müşterilerinin AYESAŞ'ın toplam ticarethane portföyüne oranı 2015 yılı için %56,89, 2016 yılı için ise %45,29 oranındadır. Öte yandan otomatik uzama hükmü altında bulunan müşterilerin sayısı BTŞ'lerin portföyünde bulunan müşteri sayısı ile kıyaslandığında ise, otomatik uzama hükmü altında bulunan müşterilerin, toplam BTŞ portföyünün hem 2015 hem de 2016 yılında yaklaşık 1,5 katı büyüklüğe sahip olduğu görülmektedir. Söz konusu oranlar dikkate alındığında otomatik uzayan sözleşmeler 2015 Ocak - 2016 Aralık döneminde İstanbul Anadolu Yakası bölgesi bakımında potansiyel ve fiili olarak pazarı kapatıcı etkiye sahiptir.
- (615) Taahhütlü bir tarifenin seçildiği durumda, sözleşmenin taahhüt süresinden evvel sonlandırılması halinde erken çıkış bedelinin tahsil edileceği düzenlenmektedir. 2015 ve öncesinde uygulanan sözleşmelerde bu hususta da çeşitli uygulamalar bulunmaktadır. Bazı sözleşmelerde sözleşme kapsamında sunulan ek menfaatler ile sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş bedellerden hangisi müşteri lehine ise erken çıkış bedeli olarak o bedelin esas alınacağı, bazı sözleşmelerde en yüksek fatura bedelinin iki katının esas alınacağı, bazı sözleşmelerde ise TKHK kapsamında olmayan tüketiciler için hem sözleşme ile sağlanan ek menfaatlerin hem de en yüksek fatura tutarının iki katının erken çıkış bedeli olarak tahsil edileceği düzenlenmiştir. 2016 yılında imzalanan sözleşmelerde ise TKHK kapsamındaki tüketicilerin erken çıkış bedeli olarak ek menfaatler ile sözleşme gereği henüz tahakkuk etmemiş bedellerden hangisi müşteri lehine ise onu erken çıkış bedeli olarak ödeyeceği, TKHK kapsamında olmayanların ise ek menfaatlerin yanında en yüksek fatura bedelinin iki katı kadar bir erken çıkış bedeline maruz kalacağı öngörülmektedir. Bununla birlikte, tüketici iki ay içinde portföye dönerse erken çıkış bedelinin iptal edilebileceği düzenlenmiştir. 2017 yılındaki sözleşmelerde ise erken çıkış bedelinin uygulanacağı düzenlenmekle birlikte, hesaplama yöntemi belirtilmemiştir.
- (616) Yukarıda detaylı bir biçimde belirtildiği üzere erken çıkış bedelleri, tedarikçi değiştirmenin önündeki en büyük engellerdendir. Taahhütlü bir tarifenin seçilmesi durumunda uygulanan erken çıkış bedellerinin gerekçeleri ve enerji birim fiyatları üzerindeki olumlu etkileri anlaşılacakla birlikte, söz konusu ek menfaatlerin yanında uygulanan en yüksek faturanın iki katı kadarlık bir bedelin gerekçesinin anlaşılması güçtür. Söz konusu yüksek bedel tüketicilerin tedarikçi değiştirmesini zorlaştırmaktadır.

- (617) Orta ölçekli kurumsal tüketiciler ile imzalanan sözleşmelerin ise süresinin sözleşmelerde boş bırakıldığı, sürenin imza esnasında karşılıklı belirlendiği anlaşılmaktadır. Sözleşme süresinin bitim tarihinden en az iki ay önce diğer tarafa sözleşmeye devam etmeme iradesi yazılı olarak bildirilmezse, sözleşmelerin birer yıl uzayacağı, ancak uzama sonucu oluşacak toplam sözleşme süresinin beş yıldan fazla olamayacağı düzenlenmiştir. Sözleşmelerin sabit oranlı, sabit tarife ve yeşil tarifeden birinin seçilerek akdedilmesi durumunda, aslında bu sözleşmeler ile taahhütlü tarifelerin seçildiği ve uzamanın aynı zamanda taahhüdün de uzaması anlamına geleceği anlaşılmaktadır. Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın sözleşmenin süresinden önce feshedilmesi halinde ise uğranan doğrudan ve dolaylı tüm zararlar ile en yüksek tüketim faturasının iki katı bir bedelin erken çıkış bedeli olarak tahsil edileceği düzenlenmiştir. Eylül 2016 - Mart 2017 döneminde uygulanan sözleşmelerde ise otomatik uzama hükmünün kaldırıldığı, sözleşmenin tarafların mutabakatı ile uzayacağına ilişkin hükmün kabul edildiği, ancak halen uygulanmakta olan sözleşmelerde ise otomatik uzama (en fazla üç yıl ile sınırlandırılmıştır) veya mutabakatla uzama seçeneklerinin sözleşmenin imzası esnasında seçilebileceği bir sistemin benimsendiği anlaşılmıştır. Erken çıkış bedeline ilişkin hesaplamanın ise bu sözleşmelerde de korunduğu görülmüştür.
- (618) Büyük ölçekli kurumsal sözleşmelerde ise sözleşme süresinin Temmuz 2017'ye kadar uygulanan sözleşmelerde bir yıl olarak belirlendiği, tarifenin ise sabit oranlı tarife olduğu anlaşılmaktadır. Bu tarihten sonraki sözleşmelerde ise sözleşme süresine imza esnasında taraflarca karar verildiği görülmektedir. Mart 2016'ya kadar uygulanan sözleşmelerde, taraflardan biri iki ay önce devam etme iradesini bildirmezse sözleşme bir yıl uzamakta, her halükarda toplam süre beş yılı aşmamaktadır. Bununla birlikte, Mart 2016 - Temmuz 2017 döneminde uygulanan sözleşmelerde otomatik uzama hükmü kaldırılmıştır. Halen uygulanmakta olan sözleşmelerde ise otomatik uzama (en fazla üç yıl ile sınırlandırılmıştır) veya mutabakatla uzama seçeneklerinin sözleşmenin imzası esnasında seçilebileceği bir sistemin benimsendiği anlaşılmıştır. Tarafın kusuru veya haklı neden olmaksızın sözleşmenin süresinden önce feshedilmesi halinde ise uğranan doğrudan ve dolaylı tüm zararlar ile en yüksek tüketim faturasının iki katı bir bedelin erken çıkış bedeli olarak tahsil edileceği düzenlenmiştir.
- (619) Kurumsal sözleşmeler bakımından sözleşmede yer alan söz konusu otomatik uzama ve erken çıkış bedeline ilişkin hükümlerin, bireysel sözleşmelerden daha farklı ele alınması gerekmektedir. Zira kurumsal müşteriler profesyonel satın alma süreçlerine sahip olmakta ve bu nedenle imza ettikleri ikili anlaşmalarda bireysel tüketicilere nazaran daha bilinçli tercihler yapmaktadırlar. Yine tüketim miktarlarının yüksek olması, sözleşmeler üzerinde değişiklik yapma hususunda kendilerine bir pazarlık gücü getirmektedir. Ayrıca, her halükarda sözleşmenin ve taahhüdün en fazla beş yıla uzayabildiği anlaşılmaktadır. Söz konusu beş yıllık taahhüt süresinin kurumsal müşterilerin tercihlerinin bilinçliliği ile birlikte ele alındığında pazarın rakiplere kapatılmasına yol açacak uzunlukta olmadığı değerlendirilmektedir. En fazla beş yıl olacak şekilde düzenlenen sözleşme ve taahhüt süresinin ayrıca Komisyon'un Distrigas ve EDF kararlarındaki yaklaşımı ile de paralel olduğu ifade edilmelidir. Erken çıkış bedelinde zararlara ilave olarak eklenen en yüksek tüketim bedelinin iki katı kadarlık bir bedel rakip tedarikçilere geçişi zorlaştırabilecek olmakla birlikte, kurumsal müşterilerin satın alma süreçlerinin bu riskleri değerlendirmek üzerine tasarlanmasından hareketle kurumsal ölçekteki müşterilerin tedarikçiler arasındaki geçişkenliğini sınırlamadığı değerlendirilmektedir.
- (620) Uygulamada da, tüketicilere sözleşmelerde belirtilen şekilde bildirimlerin yapıldığını gösteren yazışmalar elde edilmiştir. Örneğin, 02.03.2015 tarihinde B. A. tarafından gönderilen "3 TO 3 FIRSAT GİRİŞLERİ HAKKINDA" konulu e-postada (Belge 38) bulunan "1 yıllık ST sözleşmeleri (ağırlıklı sabit tarife ya da Tedaş minus) dolan müşterilerimiz tele

satış birimi tarafından aranmakta ve sözleşmelerinin yenilenmesi sağlanmaktadır (...) İkinci konu olarak; yenileme zamanları gelmiş, ancak aranıp hiçbir şekilde ulaşılamayan müşteri grubu ile ilgilidir. Mesken tarifesine dahil bu tip müşteriler regüle tarifeye çevrilmekte ve bununla ilgili olarak kendilerine bilgi mektubu gönderilmekte.” ifadelerine yer verilmiştir. Bununla birlikte, SMS ile bildirim yapılan müşterilerden bir ay içerisinde olumsuz bir geri bildirim olmaması halinde taahhütlerin yenilendiğini, erken çıkış bedeli talep edildiğini ve müşterinin bundan şikâyetçi, olduğunu ortaya koyan 19-22.09.2016 tarihlerinde “8020176738/ Resmi Kurum ST SMS bilgilendirmesi hak” konulu e-postada (Belge 73), resmi bir kurum olan müşterinin SMS bildiri ile sözleşme yenilenmesine itiraz ettiği görülmektedir. Benzer şekilde 25.07.2016 tarihli “Fwd: ABONELİK SÖZLEŞME İPTAL VE ÇIKIŞ İŞLEMLERİ İTİRAZ İHBARNAMESİ” başlıklı e-postalarda (Belge 75), müşteriye SMS gönderildiği, müşterinin olumsuz bir geri dönüş yapmadığı için taahhütlü tarifesinin yenilendiği ve müşterinin bu husustan şikâyetçi olduğu anlaşılmaktadır. “2.Seviye D2D ST Hk 8400202132” başlıklı e-postada (Belge 79) da, “normalde sözleşme biter bitmez tüketimler uygunsa otomatik yenileme yapıldığı” belirtilmiştir.

- (621) Otomatik uzamaların çeşitli dönemlerde uygulanması ancak bazı dönemlerde kaldırılması hususu da, yerinde incelemede elde edilen e-postalarda görülebilmektedir. 2015 yılında otomatik uzama hükmünün olduğu sözleşmeler bakımından bilişim sisteminde ayrı tanımlamaların yapılmasını talep eden yazışmalara rastlanılmıştır. Örneğin 07.09.2015 tarihli “RE: Otomatik uzatmalar hk.” başlıklı e-postada (Belge 77) yer alan yazışmalardan, bilişim sisteminde otomatik uzayan sözleşmelerin görülebilmesini sağlayacak bir değişikliğin talep edildiği anlaşılmaktadır. Ancak, 31.10.2016 tarihli “YNT: Otomatik Uzatmalar hk.” başlıklı e-postada (Belge 76) yeni gerçekleştirilecek sözleşmelerde otomatik uzama hükmünün kaldırıldığı belirtilmekte ve müşteri ile yapılan sözleşmelerde bu hususun bilincinde olunması talep edilmektedir. 03.11.2016 tarihli ve “YNT: Yeni Sistem HK” başlıklı e-postada (Belge 78) da sistemde otomatik uzamaya ilişkin belgelerin açılmadığı dile getirilmiştir.
- (622) Sonuç olarak, ENERJİSA ile bireysel müşteriler arasında 2015-2016 yıllarında gerçekleştirilen sözleşmelerde yer verilen ve taahhüdün otomatik olarak uzamasına yol açan hükümlerin serbest tüketicilere elektrik enerjisi hizmetinin sunulduğu pazarlarda hakim durumun kötüye kullanılması suretiyle pazarın rakiplere kapanmasına yol açabileceği belirlenmiştir. Nitekim bu uygulamadan müşterilerin de şikâyetçi olduğu, ayrıca erken çıkış bedelinin de orantısız bir biçimde yüksek olduğu ve bu yüksekliğin de müşterilerin tedarikçi değiştirmesini zorlaştırarak rekabeti sınırladığı değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, kurumsal müşteriler bakımından taahhütlerin en fazla beş yıl olacak şekilde uzamasının ve belirlenen çıkış bedelinin ise pazarın rakiplere kapatılmasına yol açacak oranda olmadığı tespit edilmiştir.
- (623) Sözleşmelerin değerlendirilmesinde son olarak PSS’lerin de incelenmesi gerekmektedir. PSS’lerin 06.08.2015 tarihli ve 5716-1 sayılı EPDK kararı ile standart sözleşme olarak belirlenen tip sözleşmeler olduğu anlaşılmaktadır. Belirsiz süreli olarak düzenlenen bu sözleşmelerde, abonenin yazılı olarak veya elektronik imzayla başvuruda bulunmak suretiyle sözleşmeyi sona erdirebileceği ve başvuruda sözleşmenin sonlandırılmak istendiği tarihe yer verilmediyse, şirketin başvuruyu en geç üç iş günü içinde sonuçlandıracağı düzenlenmiştir. Dolayısıyla PSS’ler bakımından sözleşme süreleri ve fesih koşulları bakımından rekabeti sınırlayacak bir düzenlemeye rastlanılmamıştır.

1.6.3.2.5. Sayaç Okumalara İlişkin Değerlendirme

- (624) İşbu soruşturma kapsamında incelenen bir diğer husus da, BTŞ’lerin portföyünde bulunan müşterilerin okumalarının düzensizlik göstermesi ve tahminleme metodolojisinin tüm tedarikçilere eşit olarak uygulanmaması iddiasıdır. Söz konusu iddiaların incelenmesi kapsamında hakkında soruşturma yürütülen dağıtım şirketlerinden elde edilen bilgilere

dayanılarak yapılan çalışmalarda, AYEDAŞ, BAŞKENT EDAŞ ve TOROSLAR EDAŞ'ın sayaçların okunması konusunda aynı ekonomik bütünlük içinde buldukları GTŞ'lerin lehine, BTŞ'lerin aleyhine olacak ayrımcı bir davranış gösterdiğine ilişkin herhangi bir bulguya ulaşılamamıştır. Bu bağlamda AYEDAŞ, BAŞKENT EDAŞ ve TOROSLAR EDAŞ'ın elektrik dağıtım hizmeti pazarındaki hakim durumlarını kötüye kullanmadıkları tespit edilmiştir.

I.6.4. ENERJİSA'nın Gerçekleştirdiği Eylem ve Uygulamaların Dışlama Potansiyeli ve Dışlama Niyeti İçermesi

- (625) Daha önce de ifade edildiği üzere, AB Rehberi'nde, *“Eğer bir davranış sadece rekabetin önünde engel teşkil ediyor ve herhangi bir etkinliğe yol açmıyorsa, söz konusu davranışın rekabet karşıtı olduğu sonucuna varılabilir. Böyle bir durum, örneğin, hâkim durumdaki teşebbüs tarafından müşterilerin, rakip teşebbüslerin ürün veya hizmetlerini denemesine engel olunması ya da müşterilerine rakiplerin ürün veya hizmetlerini denememeleri karşılığında finansal teşvikler sağlanması veya bir dağıtımçıya ya da müşteriye rakibin ürün veya hizmetlerinin tanıtımının geciktirilmesi karşılığında çeşitli şekillerde ödeme yapılması hallerinde gerçekleşir.”*¹⁷¹ şeklinde yer alan ifadelerden, belli bir davranış/uygulama tipinin, karakteristik itibarıyla herhangi bir ek analiz yapmaya ihtiyaç duyulmaksızın, muhakkak bir kötüye kullanma olarak değerlendirilebileceğinin ve dolayısıyla, bu kapsamdaki eylem ve uygulamalar için hâkim durumun kötüye kullanılmasını ortaya koymak bakımından (doğrudan) rekabet karşıtı etkilerin ayrıca değerlendirilmesine gerek görülmediği anlaşılmaktadır.
- (626) ENERJİSA'nın, yukarıda ayrıntılı ve sınıflandırılmış olarak ele alınan eylem ve uygulamaları yoluyla perakende elektrik piyasalarında tedarikçi değişikliğini engellediği ve ilgili pazarları kapadığı ve dolayısıyla hâkim durumunu kötüye kullandığı tespit edilmiştir. ENERJİSA'nın soruşturmaya konu eylem ve uygulamalarının her birinin, ilgili pazarlardaki etkileri ve sonuçlarının bilincinde olduğu anlaşılmaktadır. Nitekim Kurul'un 2014 yılındaki önaraştırma kararı sonucunda taraflara 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca gönderilen görüşte, kaçınılması gerektiği belirtilen eylem ve uygulamalar ile işbu soruşturmada değerlendirilen eylem ve uygulamalar biçim ve sonuç bakımından örtüşmektedir. Bu durum soruşturmaya taraf teşebbüsün söz konusu eylem, davranış ve uygulamalarının ilgili pazardaki rakipleri rekabet karşıtı yollardan dışlamaya ve pazarı kapamaya, tüketicilerinse tedarikçi seçim hakkını ellerinden almaya yönelik olduğunun bilincinde olduğunu ve buna rağmen söz konusu eylem ve uygulama silsilesine devam ettiğini ortaya koymaktadır.
- (627) Öte yandan, mevcut durumda serbest tüketici ilgili pazarları, ENERJİSA'nın hâkim durumda olduğu, rekabetçi baskı yaratabilecek nitelikte bir rakip veya rakiplerin bulunmadığı, serbest tüketici mobilizasyonunun oldukça kısıtlı olduğu pazarlar olarak karakterize edildiğinde, soruşturmaya konu dikey bütünleşik yapının tedarikçi değişikliğini engelleyerek ilgili pazarları rakiplere kapadığı ve dolayısıyla soruşturmaya konu eylem, davranış ve uygulamaları yoluyla mevcut pazar yapılarını muhafaza ettiği; dolayısıyla serbestleşme sürecinin, önceden başlamış olmasına rağmen ilgili pazarlarda söz konusu kötüye kullanma hallerinin doğrudan etkisi olarak tekamül edemediği değerlendirilmektedir.
- (628) Öncelikle soruşturmaya konu dikey bütünleşik yapının davranış, eylem ve uygulamalarının, 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin (a) bendinde, *“Ticarî faaliyet alanına başka bir teşebbüsün girmesine doğrudan veya dolaylı olarak engel olunması ya da rakiplerin piyasadaki faaliyetlerinin zorlaştırılmasını amaçlayan eylemler”* şeklinde yer alan duruma Kanun'da yer verilen amaç unsurunun varlığı açısından uygunluk gösterdiği ve hâkim durumun kötüye kullanılması olarak kabul edilmesi gerektiği belirtilmelidir. Nitekim aşağıda

¹⁷¹ AB Rehberi, para. 22.

özet bir şekilde yer verilen Kurul kararları ve söz konusu kararlara ilişkin Danıştay kararlarında amaç unsurunun doğrudan ya da dolaylı varlığının 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi bakımından hâkim durumun kötüye kullanılması olarak kabul edilmesi gerektiği net bir biçimde ifade edilmektedir.

- (629) 05.06.2007 tarih ve 07-47/506-181 sayılı Kurul kararı, Anadolu Cam Sanayi A.Ş.'nin (ANADOLU CAM), cam ev eşyaları (züccaciye) pazarındaki rekabeti bozup bozmadığının tespiti amacıyla re'sen başlatılan soruşturma sonucunda alınmıştır. Kararda ANADOLU CAM'ın, Türkiye cam ambalaj malzemeleri pazarında hâkim durumda olduğu tespit edilmiştir. Şişecam Grubu bünyesindeki cam ev eşyası üreticisi Paşabahçe'ye rakip olan Solmaz Mercan Mutfak Eşyaları San. Ve Tic. A.Ş.'ye (SOLMAZ MERCAN) ANADOLU CAM tarafından yapılan satışların kısıtlanması, ANADOLU CAM'ın hâkim durumunu kötüye kullanması başlığı altında, mal vermeyi reddetme eylemi bakımından değerlendirilmiştir. Karara göre, ANADOLU CAM tarafından SOLMAZ MERCAN'a uzun süredir uygulanan arz kısıtlaması, kapasite kısıtı vb. herhangi bir objektif nedenden kaynaklanmamaktadır. Bu durum, SOLMAZ MERCAN'ı başka kaynaklardan mal alımına yöneltmiştir. Kararda, söz konusu alımların SOLMAZ MERCAN'ın taleplerini tam olarak karşılayamadığı ve bu nedenle ilgili teşebbüsün mal vermeme eyleminden olumsuz etkilendiği ifade edilmekle birlikte, mal vermenin kesilmesi eyleminin ihlâl olarak değerlendirilebilmesi bakımından, ilgili teşebbüsün uğramış olduğu zararlar yanında, cam ev eşyaları pazarında doğrudan tüketiciye yansıyan, fiyat ve ürün kalitesi gibi hususlarda hissedilir bir etkinin de ortaya çıkması gerektiği, ancak cam ev eşyaları pazarına ilişkin veriler dikkate alındığında, söz konusu eylemin rekabeti kısıtlayıcı etkisinin olmadığı gerekçesiyle 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında bir ihlâlin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak kararda, ANADOLU CAM'ın rekabeti kısıtlayıcı karar ve uygulamalardan kaçınması yönünde Başkanlık tarafından görüş yazısı gönderilmesine de karar verilmiştir.
- (630) Söz konusu kararın iptali ve yürütmenin durdurulması istemiyle SOLMAZ MERCAN tarafından yapılan başvuru üzerine alınan Danıştay 13. Dairesi'nin 24.04.2008 tarih ve E: 2007/13574 kararında ise; ANADOLU CAM'ın söz konusu mal vermeme eyleminin, 4054 sayılı Kanun'un 6.maddesinde açıkça kötüye kullanma halleri olarak sayılan (d) bendindeki; *"Belirli bir piyasadaki hâkimiyetin yaratmış olduğu finansal, teknolojik ve ticarî avantajlardan yararlanarak başka bir mal veya hizmet piyasasındaki rekabet koşullarını bozmayı amaçlayan eylemler"* ve (a) bendindeki *"Ticarî faaliyet alanına başka bir teşebbüsün girmesine doğrudan veya dolaylı olarak engel olunması ya da rakiplerin piyasadaki faaliyetlerinin zorlaştırılmasını amaçlayan eylemler"* kapsamında yer aldığı kuşkusuz olduğu ifade edilmiştir. Ek olarak Danıştay kararında, ANADOLU CAM'a rekabeti kısıtlayıcı karar ve uygulamalardan kaçınması yönünde Başkanlık tarafından görüş yazısı gönderilmesine Kurul tarafından karar verilmesinin de bu eylemlerin gerçekte hâkim durumun kötüye kullanılması niteliğinde olduğunun Kurulca da kabulü anlamına geldiği vurgulanmıştır. Bu değerlendirmeler ışığında Danıştay tarafından, dosya konusu eylemin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin (a) ve (d) bentlerini ihlâl ettiğinin anlaşılması nedeniyle Kanun'un 16.maddesi uyarınca para cezası verilmesi gerekirken, eylemin hâkim durumun kötüye kullanılması olarak sayılması için rekabeti kısıtlayıcı etkisi olması şartını taşıması gerektiği gerekçesiyle tesis edilen Kurul Kararında hukuka uyarlık bulunmadığına ve yürütmesinin durdurulması gerektiğine hükmedilmiştir.
- (631) Bu karara karşı yapılan itiraz da İdari Dava Daireleri Kurulu (İDDK) tarafından 26.2.2009 tarih E:2008/1242 sayılı karar ile reddedilmiştir. Bunun üzerine, Kurul tarafından dosya konusu 26.8.2009 tarih ve 09-39/949-236 sayılı karar ile yeniden değerlendirmiştir. İlgili kararda *"eylemin rekabet üzerinde kısıtlayıcı etkisinin olup olmamasının, cam ev eşyaları pazarında nihai tüketicilerin karşılaştığı fiyat kalite gibi unsurlarda meydana gelecek*

olumsuz nitelikli net bir etkilenmeye yönelik bir analiz sonucu ortaya konabileceği düşünülse bile 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinde kötüye kullanma hallerine örnek olarak tadadi bir biçimde sıralanan uygulamalardan (a) ve (d) bentlerinde ifade edilen "amaç" unsurunun, somut olay bağlamında varlığı açıktır." denilerek, ANADOLU CAM'ın 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiğine ve idari para cezası verilmesine hükmetmiştir.

- (632) 24.01.2006 tarih ve 06-03/51-11 sayılı karara konu, Türkiye Deniz İşletmeleri A.Ş.'nin (TDİ) rakip teşebbüsleri pazar dışına çıkartmak amacıyla düşük fiyat uyguladığı ve bu şekilde hâkim durumunu kötüye kullanıp kullanmadığının tespiti için yürütülen soruşturmada TDİ'nin Çanakkale Boğazı Bölgesi hatlarında %70 pazar payı ile hâkim durumda bulunduğu tespit edilmiştir. Kararda yer verilen bilgilere göre TDİ, son üç yılda (2002-2004) Çanakkale-Eceabat hattında sırasıyla maliyetlerin %27, %30 ve %27 altındaki oranlarda; Gelibolu-Lapseki hattında ise aynı dönemler itibarıyla %30, %28 ve %25 oranlarında maliyetin altında fiyatlar belirlemiştir. Bu iki hattın aynı zamanda TDİ'nin rekabetle karşılaştığı hatlardan ikisi olduğunun ifade edildiği kararda, rekabet ortamının mevcut olmadığı Eskihisar-Topçular hattında ise TDİ'nin, belirlediği yüksek fiyatlarla aşırı kâr elde ettiği, anılan yıllardaki kâr oranının sırasıyla %214, %192 ve %254 olarak gerçekleştiği, Çanakkale Boğazı hatlarındaki tarifelerin ise 29.08.2003 tarihinden 2005 yılı başına kadar sürekli indirildiği, TDİ'nin fiyat indirimini yaparak zararına çalıştığı bu pazarlardaki rakip teşebbüslerinde genel olarak zararına ya da çok düşük kârlarla çalışmak zorunda bırakıldıkları tespit edilmiştir. Öte yandan kararda, dört yıl süren iddia konusu uygulamanın sonucunda şikâyetçilerin halen pazarda bulunmalarının ve bu teşebbüslerin TDİ'nin fiyatlarının da altında fiyat belirliyor olmalarının TDİ tarafından yıkıcı fiyat uygulandığı iddialarıyla uyuşmayacağı gerekçesiyle hâkim durumun kötüye kullanıldığı yönündeki iddiaların reddine karar verilmiştir.
- (633) Danıştay 13. Dairesi'nin 07.01.2008 tarih ve E:2006/2508, K:2008/156 sayılı kararında ilgili Kurul kararının iptaline karar verilmiştir. Danıştay kararında, Kurul tarafından ilgili pazarda hâkim durumda bulunan TDİ'nin mali kaynaklardan gelen avantajıyla, Çanakkale Boğazı hatlarında son üç yılda %30 civarında maliyetin altında aşırı düşük ve zararına fiyatla hizmet sunarak rakip teşebbüslerin faaliyetlerini zorlaştırdığının tespit edildiği ifade edilerek, TDİ'nin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin (a) ve (d) bentlerinde belirtilen davranışlarda bulunduğu ve dolayısıyla hâkim durumunu kötüye kullandığına hükmedilmiştir.
- (634) Danıştay'ın iptal kararı üzerine ise ilgili dosya konusu Kurul tarafından yeniden değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda verilen Kurul'un 24.06.2010 tarih ve 10-45/801-264 sayılı kararıyla, TDİ'nin Eskihisar-Topçular, Kabatepe-Gökçeada ve Çanakkale Boğazı pazarlarında hâkim durumda olduğuna ve söz konusu hâkim durumunu 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca kötüye kullandığına hükmedilmiş, TDİ'ye idari para cezası verilmesine karar verilmiştir.
- (635) Kurul'un, hâkim durumun kötüye kullanılmasına yönelik değerlendirilmesinde "niyet" ve potansiyel/muhtemel dışlayıcı etki unsurunun varlığını yeterli gördüğü 30.03.2011 tarih ve 11-18/341-103 sayılı kararı, Danıştay 13. Dairesi'nin E:2012/1229, K:2016/3374 sayılı ve E:2012/1246, K:2016/3376 sayılı kararlarında incelemeye konu olmuş ve her iki kararda da Kurul'un yaklaşımı onanmıştır.
- (636) Doğan Yayın Holding A.Ş. (DOĞAN) oluşan ekonomik bütünlüğün gazete reklam yeri fiyatlarının oluşumunda uyguladığı indirim sistemleri ve medya planlama satın alma ajansları ile akdettiği mutabakat ve/veya sözleşmelerdeki prim uygulamaları yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde hâkim durumunu kötüye kullandığı iddiasının incelendiği bahse konu Kurul kararında;

- *Doğan Medya Grubu tarafından yüksek düzeyde sadakat artırıcı nitelikte tasarlanan ve gerçekleştirilen indirim sistemleri ve uygulamalarının önemli ölçüde rakipleri dışlama potansiyeline sahip olduğu,*
- *Söz konusu indirim sistemleri ve uygulamalarının, Doğan Medya Grubu tarafından yüksek düzeyde sadakat yaratıcı nitelikte ve rakipleri dışlama potansiyeline sahip olacak şekilde tasarlanmış olmasının, Doğan Medya Grubu'nun ilgili pazardaki mevcut hâkim durumunu en azından stabilize etme ya da rakipleri dışlama/piyasayı kapama ve bu suretle mevcut hâkim durumunu daha da güçlendirme niyetine açıkça işaret ettiği,*
- *Daha önce sadakat yaratıcı etkileri tek tek ve birikimsel olarak değerlendirilen indirimlerin yanı sıra Doğan Medya Grubu müşterilerinin rakiplerden alım yapmalarını mutlak anlamda yasaklayan ve dolayısıyla doğrudan rakipleri dışlama etkisi yaratan münhasırlık karşılığı verilen indirimler ile rakipler ile çalışma(ma)nın hak edilecek indirim miktarı üzerinde önemli bir değişken olarak kullanıldığını örnekleyen durumların, inceleme konusu indirim sistemlerinin dışlama potansiyelinin yanında söz konusu niyetin varlığını daha da belirgin kıldığı,*
- *İnceleme konusu indirim sistemleri ve uygulamalarının, Doğan Medya Grubu tarafından yüksek düzeyde sadakat yaratıcı nitelikte ve rakipleri dışlama potansiyeline sahip olacak şekilde tasarlandığı, uygulandığı, Doğan Medya Grubu'nun ilgili pazardaki mevcut hâkim durumunu en azından stabilize etme ya da rakipleri dışlama/piyasayı kapama ve bu suretle mevcut hâkim durumunu daha da güçlendirme niyetini yansıttığı ve söz konusu indirim sistemleri ve uygulamaları ile rekabet karşıtı dışlama/kapama etkisinin gerçekleşmesinin kuvvetle muhtemel olması bağlamında rekabet karşıtı dışlama/kapama potansiyeline sahip olmasının 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesine aykırılık teşkil ettiği*

sonucuna varılmıştır.

(637) Söz konusu kararın iptali sitemiyle açılan iki davada da Danıştay 13. Dairesi tarafından hâkim durumdaki teşebbüs tarafından uygulanan indirim sistemlerinin, yıkıcı fiyatlamaya yol açmadığı hallerde de kötüye kullanma olarak kabul edilmesinin mümkün olduğu, söz konusu tespit yapılabilmesi için hâkim durumdaki teşebbüs tarafından uygulanan indirim sistemi ve uygulamalarının, maliyet altı fiyatlamaya gitmeden, sadakat artırıcı etkilere yol açmak suretiyle ilgili pazarın rakiplere kapatılması veya rakiplerin pazardan dışlanması amacıyla tasarlanıp tasarlanmadığının ve böyle bir potansiyele de sahip olup olmadığının ortaya konulması gerektiği ifade edilmiştir. Karara yönelik yapılan değerlendirme sonucunda ise dosya kapsamında yer alan bilgi, belge ve tespitler doğrultusunda,

- *Doğan Medya Grubu tarafından tasarlanan ve uygulanan indirim sistemlerinin yüksek düzeyde sadakat artırıcı nitelikte olduğu ve önemli ölçüde rakipleri dışlama potansiyeline sahip olduğu,*
- *Söz konusu indirimlerin yüksek düzeyde sadakat artırıcı ve rakipleri dışlama potansiyeline sahip olacak şekilde tasarlanmış olmasının anılan ekonomik bütünlüğün ilgili pazarda hakim durumunu koruma veya daha da güçlendirme niyetiyle hareket ettiğini gösterdiği, incelemelerde elde edilen belgelerde yer alan ifadelerin Doğan Medya Grubu'nun söz konusu indirim sistemi ve uygulamalarının rekabet ihlali oluşturduğu bilinciyle hareket ettiğini ortaya koyduğu,*
- *Dogan Medya Grubu bünyesinde bulunan gazeteler ile medya planlama ve satın alma ajansları arasında yapılan risturn anlaşmalarındaki koşulların da piyasadaki rekabeti hâkim durumdaki teşebbüs lehine ve rakip teşebbüsler aleyhine olacak şekilde bozma potansiyelini taşıdığı*

sonucuna ulaşılarak anılan iptal davalarının reddine karar verildiği görülmektedir.

- (638) Yukarıda yer verilen bilgi ve değerlendirmeler ışığında, işbu soruştırmaya konu teşebbüsün eylem ve uygulamalarının ilgili pazarlardaki rakipleri rekabet karşıtı yollardan dışladığı ve ilgili pazarları rakiplere kapattığı, serbest tüketiciler bağlamında tüketiciler seçim mekanizmasını işlemez hale getirdiği ve söz konusu dikey bütünleşik yapının eylem ve uygulamalarının etki ve sonuçlarının bilincinde olduğu, yine de eylem ve uygulamalarına ilgili pazarlardaki mevcut hâkim durumlarını daha da güçlendirme veya muhafaza etme niyetiyle devam ettiği ve bu suretle de 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği sonucuna varılmıştır.

I.7. Savunmalara İlişkin Değerlendirme

I.7.1. Aynı Fiillerden Dolayı Birden Çok Yaptırım Uygulanmasının Hukuka Aykırılığına İlişkin Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

I.7.1.1. Aynı Fiillerden Dolayı Birden Çok Yaptırım Uygulanmasının Hukuka Aykırılığına İlişkin Savunmalar

- (639) Aynı eylem ve konudan dolayı mükerrer yargılama veya ceza uygulamasını yasaklayan ceza hukuku ilkesi olan "*Ne bis in idem*" ilkesinin 5326 sayılı Kabahatler Kanunu (Kabahatler Kanunu) bakımından da benimsenmiş olduğu, Kabahatler Kanunu'nun "İçtima" başlıklı 15. maddesi hükmü ve gerekçesinde bu ilkenin ifade edildiği, 4054 sayılı Kanun kapsamında yasaklanan davranışların kabahat niteliği göz önünde bulundurulduğunda, Kabahatler Kanunu'nda yer alan *ne bis in idem* ilkesinin bu kanundaki kurallar bakımından da uygulanacağı sonucuna varıldığı belirtilmiştir.
- (640) *Ne bis in idem* ilkesinin Anayasa Mahkemesi tarafından da kabul gördüğü, *ne bis in idem* ilkesinin unsurlarının fiilin aynılığı ve kişinin aynılığı olduğu, bu doğrultuda bir fiilin aynı kişi tarafından gerçeleştirilmesi neticesinde meydana gelen kabahat sebebiyle idari para cezası uygulanmasının Kabahatler Kanunu'nun 15. maddesi hükmüne aykırılık teşkil edeceği ifade edilmiştir.
- (641) Dosya kapsamında ileri sürülen davranışların, elektrik piyasasına ilişkin sektörel düzenleyici kurallar çerçevesinde yasaklandığı ve bu davranışlara ilişkin EPDK'nın mevzuatından doğan denetim ve yaptırım uygulama yetkisini etkin bir Şekilde kullandığı dile getirilmiştir. Bununla birlikte, dosyada elektrik piyasasından sorumlu bir düzenleyicinin varlığının, 4054 sayılı Kanun çerçevesinde Kurul'un müdahalesini sınırlandırmayacağı ve sektörel mevzuata da aykırılık teşkil eden birtakım davranışların sürekli ve sistematik hale gelerek ilgili piyasadaki rekabeti etkileyecek düzeye erişmesi durumunda Kurul'un 4054 sayılı Kanun çerçevesinde piyasaya müdahalede bulunabileceğinin belirtildiği ancak bunun hukukun temel ilkelerinden biri olan ve Türk hukukunda farklı mevzuatlarda da aēık bir Şekilde düzenlenen *ne bis in idem* ilkesinin aēık bir Şekilde ihlal edilmesi anlamına geldiği ileri sürülmüştür.
- (642) Elektrik piyasasında fonksiyonel ayrıştırmayı da iēinde barındıran hukuki ayrıştırma prensibinin benimsendiği ve aēıkça belirlenen kısıtlamalar dışında yer alan her türlü ilişi ve koordinasyonun mümkün olabileceği dile getirilmiştir. Örneğin; regüle müşterilere yönelik olarak sunulacak hizmetler bakımından (r: kesme, aēma vb.) dağıtım Şirketleri ile GTŞ'ler arasında iletişim kurulmasının bir zorunluluk olduğu; öte yandan regüle müşterilere sadece GTŞ'ler tarafından hizmet sunulduğundan, regüle müşterilere yönelik dağıtım hizmetleri bakımından GTŞ'ler ile BTŞ'ler arasında ayrımcılık yapılması gibi bir ihtimalin de söz konusu olmadığı belirtilmiştir.
- (643) EPDK tarafından bu denli ayrıntılı olarak düzenlenen ve son derece sıkı biēimde takip edilen bir konuda, Kurum tarafından ayrıca inceleme yapılmasının herhangi ilave fayda sağlamayacağı gibi, Kurul'un teşebbüs uygulamalarında rekabeti tesis etme amacını

taşıyan sektörel düzenlemelerin uygunluğunu denetleme gibi bir yetkisi de bulunmadığı dile getirilmiştir.

(644) ENERJİSA hakkında bahsi geçen sektörel düzenleyici kurallara aykırılık sebebiyle birçok kez idari para cezasına hükmedildiği; EPDK'nın ilgili mevzuata aykırılık sebebiyle verdiği kararlar kapsamında idari para cezasına tabi tutulan davranışların dosyada yer verilen davranışlar ile örtüştüğü, dolayısıyla işbu soruşturma kapsamında yer alan; müşterilere tarihsiz IA-02 Formu imzalatılması ve ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne müşteri kaydedilmesine ilişkin iddialar bakımından EPDK'nın 04.05.2016 tarih ve 82143293-663.07 sayılı ve 16.06.2016 tarih ve 6345-2 sayılı kararları ile idari para cezasına hükmedilmesinin, Kabahatler Kanunu'nun 15. maddesinin yanı sıra Anayasa Mahkemesi tarafından hukuk devleti ilkesinin bir gereği olarak kabul edilen *ne bis in idem* kuralına aykırılık teşkil edeceği ileri sürülmüştür.

(645) Ayrıca, dosya kapsamında bankacılık, telekomünikasyon ve akaryakıt gibi düzenlenen sektörlere yönelik olarak Kurul'un aldığı kararların örnek olarak gösterildiği; ancak önceki yaklaşımı incelendiğinde Kurul'un belirli durumlarda aynı fiilden dolayı birden fazla kere idari yaptırım uygulanmasını uygun görmeyerek soruşturmaya devam etmediğinin anlaşıldığı aşağıdaki kararlar çerçevesinde belirtilmiştir.

- 08.01.2009 tarih ve 09-01/2-2 sayılı kararda Kurul'un EPDK'nın soruşturma konusu davranışlara ilişkin yürüttüğü sürecin, soruşturma konusu ihlali sona erdirebilecek nitelikte olduğunu ve kendisi tarafından yürütülen soruşturma sonucunda alınacak kararın etkilerinin EPDK'nınki ile aynı olacağını düşünerek, süreçte yalnızca EPDK ile işbirliği yapılmasını uygun gördüğü ve soruşturma açılmasına gerek bulmadığı ifade edilmiştir.
- 01.11.2012 tarih ve 12-53/1491-519 sayılı kararda Çalık Yeşilirmak Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin dağıtım pazarındaki hakim durumunu, elektriğin perakende satışı pazarında kötüye kullandığı iddiasına ilişkin inceleme yapıldığı; bu çerçevede EPDK'nın konuya ilişkin görüşlerini sunmasının talep edildiği ve Kurul kararında da EPDK tarafından gönderilen bilgi notunun esas alındığı ve EPDK görüşü dikkate alınarak somut olay özelinde inceleme konusuna yönelik soruşturma açılmasına gerek olmadığı kanaatine varıldığı belirtilmiştir.
- 22.10.2014 tarih ve 14-42/762-338 sayılı kararda, dağıtım şirketlerinin GTŞ lehine ve diğer tedarik şirketleri aleyhine çeşitli ayrımcı uygulamalar yoluyla hakim durumunu kötüye kullandığı yönünde iddiaların değerlendirilmesinde EPDK tarafından konuya ilişkin olarak bir incelemenin yürütüldüğü dikkate alınarak 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca hakkında önaraştırma yürütülen teşebbüslere görüş bildirilmesine soruşturma açılmamasına karar verdiği belirtilmiştir.

(646) Ayrıca, Kurum ve sektörel düzenleyici kurumlar arasındaki yetki paylaşımı konusunda Danıştay 13. Dairesi kararlarından çıkarılabilecek genel ilkenin Kurum'un sektörel düzenleyicilere göre "tamamlayıcı" fonksiyonun kabul edilmiş olduğu ileri sürülmüştür. Bu noktada Danıştay 13. Dairesi'nin özellikle Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) ile Kurum arasındaki yetki paylaşımını ele aldığı kararlarının¹⁷² önem arz ettiği; bu içtihadı göre, rekabet hukuku kurallarının yalnızca rekabetin kısıtlanması riskinin öncül düzenlemelerle ortadan kaldırılamadığı durumlarda uygulama alanı bulması gerektiği; doğrudan rekabetin tesisi amacını gütmeyen ve rekabetin kısıtlanması riskini ortadan kaldırmayan düzenlemelerin varlığı halinde rekabet hukuku kurallarının uygulama alanı bulması gerektiğinin aşikar olduğu; bununla birlikte, bir öncül düzenlemeye aykırılık

¹⁷²20.11.2007, E.2006/2052-K.2007/7582; 13.02.2012, E.2008/13184- K.2012/359; 08.05.2012, E.2008/14245-K.2012/960; 18.12.2012, E.2009/2862-K.2012/73883

halinde, düzenleyici kurum tarafından yapılacak ardıl müdahalenin bu davranışın doğurabileceği olumsuz sonuçları ortadan kaldıracığı açık ise, bu takdirde aynı davranışa ilişkin bir de Kurum'un inceleme yapmasını gerekli görmenin idari işlem maliyetlerini ciddi derecede artırabileceği; herhangi bir ilave fayda sağlanmayacağını, düzenlenen piyasalarda faaliyet gösteren teşebbüsler nezdinde önemli bir belirsizlik yaratılacağını; bir diğer deyişle, bu durumda, ne rekabet hukuku müdahalelerinin esnekliğinden dolayı bir fayda sağlanabileceği ne de öncül düzenlemelerin getirdiği hukuki belirliliğin bir anlam ifade edeceği belirtilmiştir.

- (647) Kurul'un bu gibi durumlarda, diğer idari otoritenin yürüttüğü soruşturma sürecinin veya uyguladığı idari para cezasının rekabet kuralları ile amaçlanan sonuçları doğurup doğurmadığını göz önünde bulundurduğunun anlaşıldığı; bu yaklaşımın ABAD'ın *ne bis in idem* ilkesinin uygulanmasına ilişkin olarak vermiş olduğu *Aalborg Portlanda* Kararı'nda¹⁷³ belirlenen ilkelere de uygun düştüğü; söz konusu kararda ABAD'ın *ne bis in idem* ilkesinin ihlalinden söz edilebilmesi için, "olayların aynılığı", "kişinin tekliği" ve "korunan hukuki menfaatin tekliği" kriterlerinin sağlanması gerektiğine kanaat getirdiği ileri sürülmüştür.
- (648) Somut olay bu bağlamda değerlendirildiğinde tarihsiz IA-02 Form'larına ve ikili anlaşma olmaksızın portföye müşteri kaydedildiğine ilişkin iddialar bakımından EPDK'nın soruşturma taraflarına etkin bir biçimde idari para cezası uygulamakta olduğu, söz konusu davranışların her bir tekrarında maktu olarak belirlenmiş ve kayda değer miktarlarda idari para cezalarının ilgili taraflar aleyhine hükmedilmekte olduğu dile getirilmiştir.
- (649) EPDK tarafından işbu soruşturmaya taraf teşebbüsler aleyhinde verilen idari para cezalarına ilişkin kararların, soruşturma dönemi olarak belirlenen Eylül 2014 - Ekim 2016 tarihleri arasında kalan 2016 yılının Mayıs ve Haziran aylarında verildiği, dolayısıyla, dosya kapsamında iddialara konu edilen olaylar ile EPDK tarafından hakkında idari para cezası tatbik edilen uygulamaların hem verildiği dönem hem de konu itibarıyla birbirleriyle aynı olduğu, tekrar ceza verilmesinin Kabahatler Kanunu'nun 15. maddesi hükmüne açıkça aykırılık teşkil edeceği savunulmaktadır.
- (650) Bununla birlikte, gerçekleştirildiği ileri sürülen bu davranışların 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi anlamında ihlale sebebiyet vermesi için rekabeti kısıtlayıcı nitelikte etkilere sahip olmaları gerektiği; bir başka deyişle bu davranışların ENERJİSA bünyesindeki teşebbüslerin rakipleri bakımından pazarın kapanması yönünde bir etki doğurması gerektiği; bu kapsamda EPDK tarafından müvekkil teşebbüslere karşı uygulanan idari para cezalarının, rekabet soruşturması ile amaçlanan sonucu gerçekleştirmeye evleviyetle kabil olduğu; zira, enerji piyasası mevzuatı uyarınca öngörülen davranış yükümlülüklerinin rekabet kurallarıyla öngörülenlerden daha dar olduğu ve bu durumun ihlalin varlığı halinde EPDK tarafından idari para cezası uygulanacak davranış yükümlülüklerinin çok daha katı olmasına sebebiyet verdiği belirtilmiştir.
- (651) Sistemik ve sürekli olarak gerçekleştirilmesi halinde rekabet kurallarının ihlaline sebebiyet verebilecek davranışların, elektrik piyasasında mevcut sektörel düzenlemeler kapsamında bireysel anlamda her seferinde idari para cezasına tabi tutulduğu, bu durumun da söz konusu davranışların rekabet ihlallerine evrilmesinin önüne geçmesini sağladığı; dolayısıyla, EPDK'nın tarihsiz IA-02 Formu ve ikili anlaşma imzalatılması ile ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne müşteri kaydedilmesine ilişkin davranışlar karşısında vermiş olduğu idari para cezalarının, bir bakıma rekabet kuralları ile korunması amaçlanan hukuki menfaati koruduğu ifade edilmiştir.
- (652) Konunun daha kolay anlaşılabilmesi için bir örnek verilmiş ve sektörel düzenlemelere aykırılığı incelenen üç ayrı fiil X, Y ve Z ile gösterilmiş, EPDK'nın somut norm denetimi

¹⁷³ Aalborg Portland and Others v. Commission, Joined Cases C-204/00 P, C-205/00 P, C-211/00 P, C-213/00 P, C-217/00 P, C-219/00 P.

yoluyla her bir aykırılık için ayrı ayrı X için A lira, Y için B lira ve Z için C lira idari para cezası yaptırımını uyguladığı varsayımında bulunulmuştur. D, E, F eylemlerinin ise EPDK'nın müeyyide uygulamadığı ancak soruşturma kapsamında ele aldığı eylemler olduğu ifade edilmiştir.

- (653) Bahse konu X, Y ve Z fiilleri her ne kadar tek başlarına 4054 sayılı Kanun'u ihlal etmeseler de eylemlerin bütününe hâkim durumun kötüye kullanılması olarak ele alındığı; nitekim konu bu şekilde ele alındığında "*non bis in idem*" ilkesinin uygulanması için ön koşul olan fiillerin aynılığı koşulunun rekabet hukuku olduğunda herhangi bir şekilde uygulama imkânı bulamayacağı; zira her türlü sektörel düzenlemenin ihlalinin rekabet hukukunda fiillerin içtması yoluyla rekabet hukukunun ihlali suretine büründüğü ki, bu yaklaşımın hukuk tarafından korunmaması gerektiği belirtilmiştir.
- (654) Daha açık bir ifade ile X, Y ve Z fiilleri için "*non bis in idem*" ilkesinin devreye girmesi ve bu fiillerden dolayı Kurum tarafından ayrıca bir idari para cezası uygulanmaması gerektiği; bununla birlikte, hakim durumun kötüye kullanılmasının XY ve Z'nin somut olayda olup olmadığının değerlendirilmesinde herhangi bir hukuka aykırılık olmadığı belirtilmiştir.
- (655) Bununla birlikte, EPDK'nın 22.12.2016 tarih ve 6796-1 sayılı kararında BAŞKENT'in üç adet tüketicinin başka tedarikçilere geçmelerinin engellenmesi nedeniyle yaptırım uygulandığının belirtildiği; dosyada ise sadece BAŞKENT'in değil, BAŞKENT, AYESAŞ ve TOROSLAR'ın çeşitli davranışlar ile tüketicilerin rakip tedarikçiye geçişini engellediğinin tespit edildiği ve söz konusu tespiti mesnet teşkil eden belgelerde 22.12.2016 tarih ve 6796-1 sayılı EPDK kararında bahsi geçen tüketicilere ilişkin bir belge bulunmadığının ifade edildiği; bu nedenle dosyada tespit edilen fiiller ile EPDK tarafından idari para cezası verilen fiiller farklı olduğundan savunmanın kabul edilmediği; hâlbuki konu BAŞKENT açısından ele alındığında, esasen burada fiilin ne olduğunun önem arz ettiği; burada fiili "başka tedarikçilere geçişinin engellenmesi" olarak tespit etmenin mümkün olduğu; dosyada 22.12.2016 tarih ve 6796-1 sayılı EPDK kararında bahsi geçen tüketicilere ilişkin bir belge bulunmamasının herhangi bir önemi olmadığı; zira önemli olanın BAŞKENT'in tüketicilerin, başka tedarikçilere geçişini engellemesi olduğu; altı çizilmek istenen hususun, "tüketicilerin başka tedarikçilere geçişinin engellenmesi" fiiline EPDK tarafından müeyyide uygulanmış olması olduğu; nitekim EPDK uygulamalarından da bilindiği üzere, aynı döneme ilişkin başka tüketiciler de söz konusu olsaydı EPDK'nın uygulayacağı cezanın değişmeyecek olduğu; bir diğer ifade ile burada önemli olanın hangi tüketicilerin geçişinin engellendiği değil ve fakat "tüketicilerin başka tedarikçilere geçişinin engellenmesi" olduğu; somut olayda da, aynı EPDK'nın yaptığı gibi dosyada da ilgili teşebbüslerin "tüketicilerin başka tedarikçilere geçişinin engellenmesi fiilini" ele alındığı ve bu fiilin başkaca diğer fiillerle birleşmesi sonucunda 4054 sayılı Kanun'un ihlal edildiği iddiası ile idari para cezası uygulanması gerektiğinin ileri sürüldüğü; oysa bahse konu fiile ilişkin olarak EPDK tarafından daha önceden idari para cezası uygulanması nedeniyle Kurum tarafından tekrar aynı fiilden ötürü para cezası uygulanmasının, *non bis in idem* ilkesinin ihlal edilmesi neticesini doğuracağı ifade edilmiştir.
- (656) Diğer yandan, dosyada 22.12.2016 tarih ve 6796-1 sayılı EPDK kararında bahsi geçen tüketicilere ilişkin bir belge bulunmaması "kişilerin aynılığı" kapsamında ifade edilmiş ise de, "*non bis in idem*" ilkesinin uygulanması için gerekli olan kişinin aynı olması koşulunun fiili ifa edeni kastettiği, aksine bir yorumun hukuk tekniği anlamında doğru olmayacağı; nitekim EPDK'nın da 12.01.2017 tarihli ve 7347-2 sayılı kararında başka tüketicilerin tedarikçi geçişlerinin engellenmesine ilişkin olarak idari yaptırım uygulanmamasına karar verirken, 22.12.2016 tarih ve 6796-1 sayılı EPDK kararı ile zaten idari yaptırım uygulandığı bahsiyle hareket ettiği ifade edilmiştir.
- (657) Ayrıca, 16.06.2016 tarih ve 6345-2 sayılı EPDK kararı ile AYESAŞ'a ikili anlaşma imzalamadan tüketicileri serbest tüketici portföyüne almak suretiyle rakip tedarikçilere

geçişini kısıtlaması nedeniyle idari para cezasının uygulandığını belirttiği; bununla birlikte, EPDK kararına konu fiilin tarih aralığının belli olmaması nedeniyle bahse konu karardaki fiil ile AYESAŞ eylemlerinin aynı fiiller olduğu ortaya konulmadığından bu savunmanın da kabulünün mümkün olmadığı ileri sürüldüğü; dosyada sözleşmesi olmadan portföye kaydedilen müşterilere ilişkin belgelerin ise 23.11.2015 ve 02.10.2017 tarih aralığında gerçekleşen fiillere ilişkin olduğunun belirtildiği; hâlbuki bahse konu EPDK kararının incelenmesinden AYESAŞ'ın tedarikçi geçişlerini engellenmesi nedeniyle idari para cezası uygulandığı, konuya ilişkin EPDK soruşturmasının 05.05.2015 tarihinde açıldığı ve 16.06.2016 tarihinde sonlandırıldığı görüldüğü; bu nedenle, EPDK soruşturmasının bu dönemleri kapsadığının açık olduğu; AYESAŞ'ın sözleşmesi olmadığı halde portföye kayıt işlemlerinin 23.11.2015 ve 02.10.2017 tarihleri arasında olduğu iddia edildiğine göre, 23.11.2015 ve 16.06.2016 tarihleri arası için bir çakışmanın söz konusu olduğu dolayısıyla, konuya ilişkin savunmaların kabul edilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

- (658) Sonuç olarak, hem hukuki ayırıştırma bakımından, hem de GTŞ'nin ikili anlaşma uygulamaları bakımından etkin, merkezi ve mütemyiz bir düzenleyici yapının olduğu, bu yapı kapsamında izleme, inceleme, denetim ve soruşturma süreçlerinin etkin olarak yürütüldüğü nazarı itibara alındığında, dosya kapsamında yer alan iddiaların birçoğu bakımından yetkinin EPDK'da olduğu, kapsamda yer alan konular ile ilgili olarak EPDK tarafından yürütülen soruşturmalar olduğu, bazıları hakkında idari para cezaları uygulandığı, bazıları hakkında aykırılığın giderilmesine yönelik tedbirlerin tatbik edildiği, bu nedenle Kurul tarafından aynı konuda ve aynı fail hakkında tekrar soruşturma yapılmasının hukukun en temel prensiplerinden olan *ne bis in idem* kuralına aykırı olduğu hususları savunma kapsamında ileri sürülmüştür.

1.7.1.2. Aynı Fiillerden Dolayı Birden Çok Yaptırım Uygulanmasının Hukuka Aykırılığına İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (659) Öncelikle belirtmelidir ki, işbu soruşturma kapsamında incelenen fiillerden biri olan tarihsiz IA-02 Formu alınması ve serbest tüketici sözleşmesi olmaksızın portföye müşteri kaydedilmesi veyahut dağıtım şirketleri bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'lerin erişimine açılması ve dağıtım şirketlerinin GTŞ'lere rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması çerçevesinde gerçekleştirilen rekabeti sınırlayıcı uygulamalarının savunmada altı çizildiği üzere sektörel düzenlemelere uygunluğu denetlenmemekte, aksine bu fiiller ile 4054 sayılı Kanun'un ihlal edilip edilmediği incelenmektedir. Bu çerçevede, bir eylemin, ilişkinin veya koordinasyonun sektörel düzenlemelerce yasaklanmamış olması onların rekabet kuralları ile uyum içerisinde olduğu anlamına gelmemektedir.
- (660) Aynı eylemlerin EPDK'nın da inceleme alanında olması ve bu çerçevede getirilen *non bis in idem* savunması kapsamında ilk olarak, Kabahatler Kanunu'nun 15. maddesinin birinci fıkrasına yer verilmelidir:

“Bir fiil ile birden fazla kabahatin işlenmesi halinde bu kabahatlere ilişkin tanımlarda sadece idarî para cezası öngörülmüşse, en ağır idarî para cezası verilir. Bu kabahatlerle ilgili olarak kanunda idarî para cezasından başka idarî yaptırımlar da öngörülmüş ise, bu yaptırımların her birinin uygulanmasına karar verilir.”

- (661) Söz konusu hüküm ile aynı fiil ile işlenen birden fazla kabahatin mükerrer cezalandırılmasının önüne geçilmesinin amaçlandığı anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, söz konusu hükmün birden fazla kabahat ile ilgili olarak aynı fiil hakkında inceleme yapılmasını engellemediği, söz konusu hükmün sadece kabahatlerin cezalandırılmasına ilişkin olduğu açıktır. Nitekim fiilin hangi kabahatlerin işlenmesine neden olduğunun tespit edilebilmesi bakımından birden fazla otorite tarafından inceleme yapılmasının mümkün ve hatta bazı durumlarda gerekli olduğu anlaşılmaktadır. Mevcut durumda tarihsiz IA-02 Formu alınması ve serbest tüketici sözleşmesi olmaksızın portföye müşteri kaydedilmesi EPDK'nin ilgili

düzenlemelerine aykırılık teşkil edip bir kabahat oluşturabilecektir. Ancak aynı fiilin 4054 sayılı Kanun'u ihlal ederek bir başka kabahat oluşturup oluşturmadığının tespiti için bu fiilin rakiplerin faaliyetlerinin zorlaştırılması veya rakiplerin dışlanması suretiyle rekabeti kısıtlayıp kısıtlanmadığının tespit edilmesi, bu nedenle de 4054 sayılı Kanun'da öngörülen süreçlerin işletilmesi gerekmektedir. Sonuçta hem EPDK mevzuatına hem de rekabet hukuku mevzuatına aykırılığın saptanması halinde ise hangi mevzuatta daha ağır bir ceza öngörülmüş ise o uygulanacaktır.

- (662) Bu kapsamda, Danıştay 13. Daire kararlarından çıkarılabilecek genel ilkenin Kurum'un sektörel düzenleyicilere göre "tamamlayıcı" fonksiyonunun kabul edilmiş olduğu ve rekabet hukuku kurallarının yalnızca rekabetin kısıtlanması riskinin öncül düzenlemelerle ortadan kaldırılamadığı durumlarda uygulama alanı bulması gerektiği; doğrudan rekabetin tesisi amacını gütmeyen ve rekabetin kısıtlanması riskini ortadan kaldırmayan düzenlemelerin varlığı halinde rekabet hukuku kurallarının uygulama alanı bulması gerektiğine ilişkin savunmaların *non bis in idem* savunması kapsamında ele alınması yerine, rekabet kurumu ile sektörel düzenleyici kurumların ilişki ve yetkilerine ilişkin savunmaların ve buna ilişkin görüşlerin yer verildiği kısımda açıklanması yerinde olacaktır. Bu çerçevede, savunmada diğer idari otoritelerin aynı fiil hakkında inceleme gerçekleştirmesi nedeniyle Kurul'un soruşturmaya devam etmeme iradesini kullandığına ilişkin değinilen kararların Kabahatler Kanunu 15. maddesinin birinci fıkrasının uygulamasına ilişkin karşılaştırılabilir örnekler teşkil etmediği ifade edilmelidir. Zira söz konusu madde aynı fiil hakkında inceleme yapılmasını değil, aynı fiil için birden fazla ceza verilmesini yasaklamaktadır.
- (663) 25.10.2017 tarih, 17-34/537-228 sayılı kararda, Mey İçki Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin votka ve cin pazarlarındaki davranışlarının 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiğine, ancak Mey İçki Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin söz konusu eylemlerinin Kurul'un 16.02.2017 tarih ve 17-07/84-34 sayılı kararıyla rakı pazarında ihlal oluşturduğu değerlendirilen ve idari para cezasına hükmedilen davranışlarıyla aynı nitelikte olduğu, aynı dönemde gerçekleştiği ve teşebbüsün genel stratejisinin parçası olarak bütünlük arz ettiği dikkate alınarak, yeni bir idari para cezasına hükmedilmesine yer olmadığına karar verilmiştir. Bir başka deyişle, tarafın aynı eylemler neticesinde rakı pazarında gerçekleştirdiği bir ihlalin/kabahatin, votka ve cin pazarında da bir ihlal/kabahat oluşturup oluşturmadığının ayrı bir soruşturma ile tespit edilmesini engellemediği, ancak söz konusu hususun ceza takdirinde dikkate alındığı anlaşılmaktadır. Her ne kadar işbu soruşturmadaki gibi iki farklı otoritenin mevzuatının ihlal edilmesi suretiyle iki farklı kabahat oluşmamış, bunun yerine aynı eylem ile rekabet hukuku bakımından iki farklı kabahat ortaya çıkmış olsa da bu karardaki durum EPDK ve Kurum tarafından aynı davranışa yönelik olarak ayrı inceleme yapılabileceği ve ihlal tespitinde bulunabileceği hususunu destekler niteliktedir. Dolayısıyla, EPDK'nın veya başka bir otoritenin aynı eylemlere ilişkin bir idari para cezası uygulamış olduğu durumda, Kurum'un bu eylemlere ilişkin ayrıca bir ihlal tespiti yapmasının önünde Kabahatler Kanunu 15. maddesi uyarınca bir engel bulunmamakta, bu husus idari para cezasının takdiri aşamasında dikkate alınmaktadır. Bununla birlikte, bu eylemler için idari para cezası dışında başka yaptırımların uygulanmış olması ise idari para cezası yaptırımını uygulamayı engellememektedir. İşbu dosya kapsamında söz konusu savunmanın kabul edilip edilmeyeceğinin tespit edilebilmesi için öncelikle soruşturmada ele alınan fiiller ile EPDK'ca para cezasına çarptırılmış fiillerin ve kişilerin aynı olup olmadığının irdelenmesi gerekmektedir. Nitekim, söz konusu hükümden de anlaşılacağı üzere ilkenin fiilin aynılığı ve kişinin aynılığı olmak üzere iki unsuru bulunmaktadır.
- (664) EPDK'nin 17.03.2016 tarih ve 6160-42 sayılı kararında BAŞKENT, serbest tüketiciler ile yaptığı sözleşmelerde, EPDK mevzuatı uyarınca birtakım bilgilendirme yükümlülüğüne uymadığı gerekçesiyle (.....) idari para cezasına çarptırılmış, IA-02 Form'larında BAŞKENT'in imzasının olmaması ve dört adet tüketiciye ait bilgi ve belgelerin sunulmaması

nedeniyle şirketin ihtar edilmesine karar verilmiştir. Bununla birlikte, dosya kapsamında ENERJİSA'nın usulsüz sözleşme almasının ele alındığı 1.6.3.2.2. başlık numaralı bölümde her ne kadar ENERJİSA'nın yeterli bilgilendirme yapmadan tüketiciler ile sözleşme imzaladığı bazı vakalar tespit edilmiş olsa da, 521. paragrafta müşterilere yanlış bilgi verilerek veya yetkisiz imzalar ile yapılan ikili anlaşmaların müşteriler bakımından işlem maliyetleri yaratarak rakip tedarikçilere geçişi zorlaştırabileceği, ancak bu uygulamanın genel bir şirket politikası olmadığı, bu çerçevede söz konusu uygulamaların şirket politikalarını yansıtmamasından hareketle 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hakim durumun kötüye kullanıldığına dair yeterli bulgu bulunmadığı değerlendirilmiştir. Dolayısıyla dosyada ihlal tespit edilen ve idari para cezası uygulanan fiiller arasında yanlış bilgilendirme yapmak suretiyle portföye müşteri kaydedilmesi bulunmamaktadır. Kaldı ki, EPDK'nin 25.10.2017 tarih ve 45164980-663.07 sayılı bildirim yazısından idari para cezasına hükmedilen 6160-42 sayılı EPDK kararının 6453-3 sayılı karar ile geri alındığı ve yeniden yapılan değerlendirme sonucunda alınan 12.01.2017 tarih ve 7347-2 sayılı kararda ise usulüne uygun olarak tanzim edilmiş ikili anlaşma ve IA-02 Formu olmaksızın tüketicilerin portföye kaydedilmesinin mevzuata aykırı olduğu tespit edilmekle birlikte şirket hakkında 22.12.2016 tarih ve 6796-1 sayılı EPDK kararı ile benzer uygulamalara ilişkin olarak idari yaptırım uygulandığından ilave yaptırım uygulanmamasına karar verilmiştir. Dolayısıyla EPDK'nin (.....) idari para cezasına hükmettiği 17.03.2016 tarih ve 6160-42 sayılı kararın geri alındığı ve yerine alınan 12.01.2017 tarih ve 7347-2 sayılı kararda ise herhangi bir idari yaptırım öngörülmediği için söz konusu iki kararın *non bis in idem* savunmasına esas teşkil edemeyeceği anlaşılmıştır.

- (665) Yukarıda bahsedilen 22.12.2016 tarih ve 6796-1 sayılı EPDK kararında ise, BAŞKENT'in Yunus Market İşletmeleri Sanayi Ticaret A.Ş., Haktan Oto Kir. Tur. Eğin. Fot. Gıd. San. ve Tic. Ltd. Şti. ve MİT Müsteşarlığı'nın başka tedarikçilere geçişini engellediği, ayrıca bahse konu tüketiciler ile ikili anlaşma yapmaksızın onları portföyüne kaydettiğinin anlaşıldığı belirtilmiş ve tüketicilerin başka tedarikçiye geçişlerinin engellenmesi sebebiyle (.....) idari para cezası ile bu tüketiciler ile ikili anlaşma olmaksızın tüketicilerin serbest tüketici portföyüne kaydetmemeleri hususunda ise uyarılmasına karar verilmiştir. Söz konusu karardan EPDK mevzuatı uyarınca kabahat sayılan ve idari para cezasına çarptırılan fiillerin Yunus Market İşletmeleri Sanayi Ticaret A.Ş., Haktan Oto Kir. Tur. Eğin. Fot. Gıd. San. ve Tic. Ltd. Şti, MİT Müsteşarlığı'nın başka tedarikçilere geçişinin engellenmesi olduğu anlaşılmaktadır. Dosya kapsamında sadece BAŞKENT'in değil, BAŞKENT, AYESAŞ ve TOROSLAR'ın çeşitli davranışlar ile tüketicilerin rakip tedarikçiye geçişini engellediği tespit edilmiş olup bu tespite dayanak olarak sunulan belgelerde, Yunus Market İşletmeleri Sanayi Ticaret A.Ş., Haktan Oto Kir. Tur. Eğin. Fot. Gıd. San. ve Tic. Ltd. Şti ve MİT Müsteşarlığı'nın rakip tedarikçilere geçişinin engellenmesi konu edilmemektedir. Dolayısıyla dosyada tespit edilen rakip tedarikçiye geçişlerin engellenmesi fiilleri EPDK tarafından idari para cezası verilen fiillerden farklıdır. Bu nedenle, Kabahatler Kanunu 15. maddesinin uygulanması bakımından gerekli olan şartlardan biri olan fiillerin aynılığı ilkesinin EPDK'nın bu kararı bakımından sağlanamadığı değerlendirilmektedir. Dolayısıyla ilgili savunmanın kabulü mümkün görünmemektedir.
- (666) Savunma ekinde sunulan EPDK kararlarından bir diğeri ise 16.06.2016 tarih ve 6345-2 sayılı karardır. Bu karar ile AYESAŞ'ın ikili anlaşma imzalanmamış olmasına rağmen tüketicilerin portföye alınması suretiyle rakip tedarikçilere geçişini kısıtlaması nedeniyle AYESAŞ'a (.....) idari para cezası uygulanmıştır. Kabahatler Kanunu 15. maddesi uyarınca yapılan savunmaların kabul edilebilmesi için öncelikle mevcut soruşturmada ele alınan fiiller ile EPDK tarafından cezalandırılan fiillerin aynı olması ve aynı kişi tarafından işlenmesi gerekmektedir. Öncelikle belirtilmelidir ki EPDK sadece AYESAŞ'ın sözleşmesiz portföye tüketici katmasına ilişkin eylemlerine idari para cezası vermiştir. Ancak dosya kapsamında bu eylemlerin AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR tarafından da

gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. Dolayısıyla işbu savunmanın kabulü ancak AYESAŞ bakımından ve AYESAŞ'ın dosyada konu edilen portföye sözleşmesiz müşteri alma fiilinin EPDK tarafından cezaya maruz bırakılan fiiller ile aynı olduğunun tespit edilmesi halinde mümkün olacaktır. Dosyada sözleşmesi olmadığı halde portföye kaydedilen müşterilere ilişkin belgeler, AYESAŞ bakımından 23.11.2015 ve 2.10.2017 tarih aralığında gerçekleşmiştir. KOD-A'dan alınarak incelenen sözleşme ve eklerine ilişkin örnekler ile birlikte değerlendirildiğinde eylemlerin Ocak 2015 - 02.10.2017 tarih aralığını kapsadığı tespit edilmektedir. Ancak 6345-2 sayılı EPDK kararının içeriğinden cezaya konu eylemlerin hangi tarih aralığında gerçekleştiği anlaşılamamaktadır. Söz konusu eylemlerin örtüşmemesi durumunda bir fiil ile birden fazla kabahatin işlenmesinin söz konusu olamayacağı, böyle bir durumda farklı fiiller ile aynı veya birden fazla kabahatin işleneceği açıktır. Bu nedenle, dosyada ihlal olarak tespit edilen AYESAŞ eylemleri ile EPDK tarafından ceza verilen eylemlerin aynı fiiller olduğunun ortaya konmadığı anlaşıldığından, işbu savunmanın da kabulü mümkün görünmemektedir.

- (667) Ayrıca savunma ekinde 24.02.2017 tarih ve 67015497-21 sayılı EPİAŞ kararına da yer verilmiştir. Bu karar ile BAŞKENT'in DUY'un 30/A maddesinin on üçüncü fıkrasının (b) bendi ve onbeşinci fıkrasına aykırı işlemlerinden dolayı üç ay süre ile portföyüne yeni serbest tüketici kaydetmesi engellenmiştir. Söz konusu maddeler, serbest tüketiciyle ikili anlaşma yapmadan veya IA-02 Formu imzalanmadan serbest tüketici sayaç kaydı için başvuru yapılmasının tespiti ve geçerli ikili anlaşma veya formatı piyasa işletmecisi tarafından belirlenen IA-02 Formu ibraz edilmemesini düzenlemektedir. Dolayısıyla söz konusu fiiller, dosyada da ele alınan sözleşmesiz ve/veya geçerli bir IA-02 Formu olmadan portföye tüketici kaydetme eylemleri olup, hangi dönemde hayata geçirildikleri karardan anlaşılamamaktadır. Dolayısıyla bu karar kapsamında da fiillerin aynılığı tespit etmek mümkün olmamıştır. Ancak dosya kapsamında incelenen eylemler ile EPİAŞ'ın tespit ettiği eylemler arasında örtüşme söz konusu olsa bile Kabahatler Kanunu'nun 15. maddesinin birinci fıkrasında yer alan "...*Bu kabahatlerle ilgili olarak kanunda idarî para cezasından başka idarî yaptırımlar da öngörülmüş ise, bu yaptırımların her birinin uygulanmasına karar verilir.*" hükmü gereğince Kurul tarafından ihlal tespitinin yapılması halinde idari para cezası uygulanmasının önünde herhangi bir engel yoktur, zira EPİAŞ bu fiiller için idari para cezasından başka bir yaptırım olan portföye tüketici kaydetme yasağını uygulamıştır.
- (668) Sonuç olarak, EPİAŞ kararı ile idari para cezası yaptırımının uygulanmamış olması, EPDK'nın 17.03.2016 tarih ve 6160-42 sayılı kararının geri alınmış olması ve yerine alınan 12.01.2017 tarih ve 7347-2 sayılı kararda ise herhangi bir idari para cezası öngörülmemiş olması, BAŞKENT'e idari para cezası uygulanan 22.12.2016 tarih ve 6796-1 sayılı EPDK kararında ele alınan fiiller ile dosya kapsamında ele alınan fiillerin aynı fiiller olmaması nedenleri ile söz konusu kararların Kabahatler Kanunu'nun 15. maddesi çerçevesinde yapılan savunmalara esas teşkil edemeyeceği anlaşılmıştır. Ayrıca EPDK'nın AYESAŞ'ın eylemlerine idari para cezası uyguladığı 16.06.2016 tarih ve 6345-2 sayılı kararının içeriğinden kapsanan fiiller ve dönemleri tam olarak anlaşılamadığından söz konusu karar kapsamında Kabahatler Kanunu'nun 15. maddesi çerçevesinde yapılan savunmanın kabulü mümkün görülmemiştir.

I.7.2. Türk Elektrik Piyasalarında Serbestleşme Süreci ve Sektörel Çerçeveye İlişkin Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirmeler

I.7.2.1. Kamu Politikaları, Düzenlemeler ve Sektörel Gelişmelerin Perakende Rekabet Üzerindeki Etkisi, Elektrik Sektörüne Özgü Piyasa Aksaklıklarına İlişkin Savunmalar

- (669) Elektrik gibi düzenlemeye tabi olan bir sektörde kamu politikalarının rekabetin gelişimi üzerinde doğrudan etkisi düşünüldüğünde, rekabet ihlali iddialarının pazardaki gelişmelerden ayrı düşünülmemeyeceği, dosya kapsamında ilgili pazardaki gelişmelere yer verildiği ancak bu bilgilerin elektrik pazarındaki rekabeti nasıl engellediğine yer verilmediği;

teşebbüs davranışları kadar belirleyici olan kamu politikalarının ve düzenlemelerin ortaya konulması gerektiği hususları ifade edilmektedir.

1.7.2.2. Elektrik Üretim ve Toptan Satış Pazarlarında Kamunun Ağırlığı ve Etkisine İlişkin Savunmalar

- (670) Elektrik toptan pazarları ve perakende pazarları için yapılacak çıkarımların dayanağını oluşturması açısından elektrik üretim pazarındaki kamunun payının tespitinin önem arz ettiği belirtilmiştir. Bu kapsamda 2017 Kasım ayı itibarı ile Türkiye’de elektrik üretiminin %68’inin özel üretim şirketleri, %14’ünün EÜAŞ ve %18’inin Yap-İşlet ve Yap-İşlet-Devret ve İşletme Hakkı Devrine ilişkin mevcut sözleşmeler kapsamında faaliyet gösteren üreticiler tarafından gerçekleştirilmekte olduğu; üretim pazarında özel sektörün serbest üreticiler olarak payının artmasının pazar yapısını değiştirip yoğunluğunu düşürdüğü; özel üreticilerin kamunun payını geçip bugünkü değerini almasının 15 yılı aşkın bir süre aldığı ifade edilmiştir.
- (671) Toptan pazarlarda ulaşılmak istenen hedefin elektriğin toptan satışının ikili anlaşmalar yoluyla yapılmasının sağlanması olduğu; toptan piyasada gerçekleştirilen satışların büyük bir bölümünün ikili anlaşmalar çerçevesinde yapıldığı; GÖP’te yapılan işlemlerin de kayda değer nitelikte olduğunu ve gün içi piyasası (GİP) ve DGP kapsamındaki işlemlerin ise - doğası gereği- daha az bir hacim ile gerçekleştiği belirtilmiştir.
- (672) 2016 yılında toptan pazarlarda gerçekleşen işlemlerin %66’sının ikili anlaşmalar ile yapılırken, %27’sinin GÖP’te gerçekleştiği; GİP ve DGP’de gerçekleşen işlemlerin toplam payının %7 olduğu; toptan pazarlar tasarlanırken ikili anlaşmaların esas olup diğer piyasaların tamamlayıcı nitelikte olduğu düşünülse de ikili anlaşmaların toptan elektrik pazarındaki payının henüz %66 olduğu ifade edilmiştir.
- (673) Bunun yanında, her ne kadar ikili anlaşmaların piyasa katılımcıları arasında serbest bir şekilde yapılması beklense de, mevcut ikili anlaşmaların kayda değer bir kısmının GTŞ’lerin TETAŞ ile imzaladıkları fiyatları düzenlenen ikili anlaşmalardan oluştuğu; ayrıca dağıtım şirketlerinin yine TETAŞ’tan kayıp/kaçak ve genel aydınlatma amaçlı elektrik alımlarının da bu kapsamda değerlendirilmesi gerektiği; öte yandan, bir kamu kuruluşu olan EÜAŞ’ın serbest tüketicilere ve GTŞ’lere olan satışlarının da ikili anlaşmalardaki kamu ağırlığını arttırdığı ileri sürülmüştür.
- (674) 2017 Kasım ayı ikili anlaşma satış miktarlarına göre TETAŞ’ın %38, EÜAŞ’ın %10 ve en büyüğü %5 paya sahip diğer satıcıların %52 olduğu; öte yandan toptan pazardaki işlemlerin %27’sinin görüldüğü GÖP’te, ikili anlaşmalardaki kadar bir kamu ağırlığı olmasa da en büyük toptan satıcılardan birinin %7 pazar payı ile EÜAŞ ve diğer özel sektör katılımcılarının ortalama payının ise %4 civarında olduğu belirtilmiştir.
- (675) Özetle, her ne kadar elektrik üretiminde on beş yılı aşan serbestleşme sürecinde özel sektörün katılımı büyük oranda sağlanmış görünse de, toptan pazarda kamunun ağırlığının sürdüğü; özellikle elektrik ticaretinin büyük kısmının yapıldığı esas pazar niteliğindeki ikili anlaşmalar piyasasında kamunun, sadece arz açısından değil fiyat düzenlemeleri açısından da belirgin bir etkiye sahip olduğu; bu durumun perakende tedarikçiler üzerinde etkisinin olduğu hususları ifade edilmiştir.

1.7.2.3. Perakende Elektrik Tedarikçileri Açısından Maliyetlere İlişkin Savunmalar

- (676) Sanayi, ticarethane ve mesken abone grupları için düzenlenen tarifelerin, perakende elektrik tedarikçileri açısından adeta fiili tavan fiyat rolü oynadığı; perakende elektrik tedarikçilerinin aboneleri kendi portföylerine katmak için mümkün olduğunca indirimli serbest tarifeler tasarlamaları gerektiği; bu indirimlerin belirlenmesi aşamasında maliyetlerin önem arz ettiği; perakende elektrik tedarikçilerinin, ikili anlaşmalar ve/veya GÖP vasıtasıyla toptan pazardan aldıkları elektriği serbest tüketici niteliğindeki tüketicilere

sağladığı; dolayısıyla bu pazarlarda oluşan fiyatların perakende elektrik tedarikçilerinin başlıca maliyetlerini belirlediği ifade edilmiştir.

- (677) Toptan pazardaki hacmin %66'lık kısmını oluşturan ikili anlaşmaların, tarafları kısa vadeli fiyat dalgalanmaları risklerinden koruduğu; ancak kısa vadeli pazarlarda -özellikle GÖP'te- oluşan elektrik birim fiyatlarının orta vadede ikili anlaşmalar pazarına da yansımalarının beklendiği; benzer şekilde ikili anlaşmalar pazarında oluşan fiyatların diğer toptan pazarlara yönelik geçişkenlik taşıdığı; dolayısıyla bu piyasalarda oluşan fiyatların orta vadede birbirinden bağımsız düşünülmemesi gerektiği ileri sürülmüştür.
- (678) Toptan pazarın büyük kısmını oluşturan ikili anlaşmalar pazarında TETAŞ haricindeki satışlarda fiyatların taraflar arasındaki mutabakat ile belirlendiği fakat bu noktada toptan pazarda kamunun gerek EÜAŞ gerekse TETAŞ'ın satışları yoluyla piyasa fiyatlarını etkileyebileceği belirtilmiştir.
- (679) Yukarıda bahsedilen ikili anlaşmalar ve diğer organize toptan piyasalar arasındaki geçişkenlik sebebiyle toptan pazardaki fiyatların GÖP'teki PTF'ye yakınsayacağı, bu anlamda, PTF'nin toptan pazardaki elektrik ticareti için temel gösterge fiyat olarak nitelendirilebileceği; bu sebeple serbest tüketicilere perakende elektrik tedarik hizmeti veren şirketler için de bu fiyatın elektrik girdisi için temel maliyet göstergesi olacağı ifade edilmiştir.
- (680) Toptan pazardaki temel gösterge olan PTF'ye bakıldığında yukarı yönlü bir eğilimin olduğu; yıllara göre ağırlıklı ortalama PTF'nin 2009 - 2017 yılları arasında 136 TL'den 168 TL'ye çıkarak, yaklaşık %24 oranında arttığı; sekiz yıllık bir zaman diliminde bu gibi bir artışın elektrik enerjisi girdilerinin büyük bir çoğunluğunun doğalgaz ve ithal kömür gibi döviz ile satın alınan kaynaklardan elde edilmesi sebebiyle beklenen bir durum olduğu; zira EPDK verilerine göre elektrik üretiminin kaynaklara göre dağılımına bakıldığında, doğalgaz ve ithal kömür ile yapılan üretimin toplam üretimin %50'sine denk geldiği; 2009-2017 arasında yıllık ortalama dolar kurunun %136 arttığı düşünüldüğünde PTF'deki yukarı doğru artışın temel sebeplerinden birinin de dış kaynaklı enerji girdileri olduğu beyan edilmiştir.
- (681) İnceleme konusu soruşturma açısından PTF'de gerçekleşen hareketlerin sebeplerinden çok sonuçlarının önem arz ettiği; bu sebeple öncelikle serbest tüketicilere elektrik sağlayan ve sağlamaya çalışan tedarikçiler açısından temel elektrik girdisine ait maliyetlerin seyrinin ortaya konulması gerektiği bildirilmiştir.
- (682) Temel elektrik girdisi olan PTF'nin her ne kadar yıllar bazında dalgalanma gösterse de artan bir eğilimde olduğu; soruşturma dönemini de kapsayan daha kısa vadeli bir bakış açısıyla değerlendirildiğinde ise, 2016 ve 2017 yıllarını kapsayan süreçte PTF'nin keskin bir şekilde yükselerek 143 TL/mWh'dan 168 TL/mWh'a çıktığı ve yaklaşık %18'lik bir yükseliş kaydettiği; bu durumun tedarikçiler için temel elektrik girdisinde bu oranda bir artış meydana geldiğinin bir göstergesi niteliğinde olduğu; fakat tedarikçilerin maliyetlerindeki tek yükselişin bahsi geçen temel elektrik girdisi ile sınırlı olmadığı belirtilmiştir.
- (683) YEKDEM kapsamındaki üreticilerin toptan seviyedeki organize pazarlarda oluşan fiyatlardan sattıkları elektriğin garantili tarifelerin altında kalması durumunda oluşan zararları, toptan ve perakende elektrik satış faaliyeti gerçekleştirmekte olan ve serbest tüketicilere elektrik satışı yapan enerji şirketlerine maliyet olarak yansıtıldığı; ancak bu bedelin sabit ve öngörülebilir bir bedel olmadığı; temel olarak garantili tarifelerin verildiği dolar kuru, YEKDEM kapsamında üretilen yenilenebilir enerji hacmi ve toptan pazarda oluşan PTF faktörlerinin değişiminden doğrudan etkilendiği ifade edilmiştir.
- (684) YEKDEM birim maliyetindeki seyrin YEKDEM katılımcılarının sayısındaki ve üretimindeki artış, garantili tarifelerin verildiği dolar kurundaki yükseliş ve toptan piyasadaki elektrik fiyatlarında mevsimlik dalgalanmalarla açıklanabileceği; ancak bu maliyetin zaman

içerisinde izlediği seyre yakından bakmanın, bu bedeli ödemek durumunda olan perakende tedarikçilerin karşılaştığı riskleri görmek açısından oldukça faydalı olacağı ileri sürülmüştür.

- (685) Ödeme yükümlülüğü bulunan perakende tedarikçiler için YEKDEM birim maliyetinin her geçen yıl oldukça hızlı ve dalgalı bir şekilde yükseldiği; bu durumun temel sebebinin YEKDEM katılımcılarının sayısındaki ve üretimlerindeki artış olduğu; 2014'te 1,43 TL olan ortalamasının 2017 yılında 34,42 TL'ye yükseldiği - dört yılda tam 24 kat arttığı- anlaşıldığı; bununda ötesinde, yıllar itibariyle dalgalanmanın da hızla yükseldiği; bu durumun bir anlamda, YEKDEM birim maliyetleri için perakendeci tedarikçilerin öngörülerindeki risk unsurunun da giderek arttığına işaret ettiği; bunun da serbest tüketicilere sunulacak fiyat teklifleri açısından tedarikçilerin öngörülen fiyatlarını yükselterek adeta rekabet halinde olduğu düzenlenen tarifelere karşı çekiciliğini yitirmesine sebep olduğu hususları ifade edilmektedir.

I.7.2.4. Perakende Tedarikçilerin Sunduğu Fiyatlar ve Düzenlenen Tarifelere İlişkin Savunmalar

- (686) Perakende elektrik tedarikçilerinin düzenlenen tarifelerle serbest tarifeler arasındaki marjın açılması ölçüsünde tüketicileri kendi portföylerine katabilmelerinin mümkün olduğu; bu durumun da tedarikçilerin tüketicilerin dikkatini cezbedecek cazip serbest tarifeler dizayn etmelerini gerektirdiği; ancak, PTF ve YEKDEM birim maliyetindeki artışların tedarikçiler üzerinde ağır bir maliyet baskısı kurduğu savunulmaktadır.
- (687) Öte yandan, düzenlenen tarifelerin bu maliyet artışını yansıtmadığı; düzenlenen tarifelerin son yıllarda izlenen seyrine bakıldığında, enerji girdilerinin maliyetinden ve daha da önemlisi toptan pazardaki piyasa dinamiklerinden oldukça farklı bir seyir izlediği ifade edilmiştir.
- (688) 2014-2017 yılları arasında düzenlenen tarifelerin, enerji üretim ve buna dayalı toptan piyasa dinamiklerinden bağımsız bir durum sergilediği; örneğin, enerji üretiminin yarısının ithal edilen doğalgaz ve kömür gibi kaynaklar ile yapıldığı düşünüldüğünde, 2014-2017 arasındaki dolar kurundaki artışın neredeyse hiç yansımadığı; zira belirtilen yıllar arasında TL'nin, dolar karşısında %66 oranında değer yitirdiği (2014 yılı ortalama dolar satış kuru 2,19 TL, 2017 ortalama dolar satış kuru 3,66 TL olarak TCMB internet sitesinden alındığı); oysa bu dönemde mesken ve ticarethaneler için düzenlenen aktif enerji bedelleri hemen hemen değişmezken, en çok artış gösteren sanayi tarifesinde ise ancak %15'lik bir artış meydana geldiği belirtilmiştir.
- (689) Elektrik tarifelerinin piyasa dinamiklerini yansıtmayacak bir şekilde düzenlenmesinin çeşitli sebepleri olabileceği; bunların başında da politik tercihlerin geldiği; demokratik meşruiyete ve kamu politikalarını belirleme yetkisine sahip hükümetlerin hem sanayiye desteklemek hem de tüketicilerin bütçelerinde elektrik harcamalarını sabit tutmak amacıyla bu tür bir tercihte bulunmasının anlaşılabilir bir durum olduğu; bu tercihlerin pozitif hukukun bir gereği olarak düzenleyici kurumlar ve rekabet kurallarını uygulayan otoriteler tarafından veri olarak kabul edilmesi gerektiği; örneğin ABD'de 2000 yılındaki Kaliforniya enerji krizi sonrasında bazı eyaletlerin -politik tercihler dolayısıyla- perakende rekabeti uygulamaya geçirmezken bazı eyaletlerin ise bu segmentte rekabetin gelişmesini teşvik edip denetlendiklerini; uygulanacak düzenleyici çerçevenin ve rekabet hukuku uygulamasının bu tercihler ile tutarlı olmasının bekleneceği dile getirilmiştir.
- (690) Serbest tüketicilere elektrik tedarik etmek isteyen tedarikçilerin, tüketicileri portföylerine katabilmek veya onları portföylerinde tutabilmek için söz konusu düzenlenen tarifelerden daha cazip teklifler sunmaları gerektiği; bu durumu veriye dayalı bir biçimde ortaya koymak amacıyla, perakende tedarikçiler için baz maliyet olarak tanımlanan PTF + YEKDEM birim maliyeti ile düzenlenen aktif enerji tarifelerinin karşılaştırıldığı, buna göre baz maliyet olarak tanımlanan PTF + YEKDEM birim maliyetinin neredeyse ele alınan tüm dönem boyunca

sanayi için belirlenen aktif enerji bedeli tarifesine çok yakın seyrettiği ve bazen bu tarifeyi aştığı; baz maliyet ile mesken ve ticarethane tarifeleri arasındaki farkın 2014 - 2015 döneminde kısmen korunurken, 2016 ve özellikle 2017 yılında kapandığı belirtilmiştir.

- (691) Perakende tedarikçilerin karşı karşıya olduğu durumu daha da iyi ortaya koyması ve yukarıdaki analizi gerçekçi kılmak için, dengesizlik maliyetleri ve faaliyet giderlerinin de bu hesaplama dâhil edilmesi gerektiği; Görsel-9'da PTF, YEKDEM birim maliyeti, dengesizlik maliyetleri, faaliyet giderleri ve düzenlenen tarifeler arasındaki farkların yer aldığı; baz maliyete eklenen yaklaşık %4'lük ilave maliyetin bu giderleri temsil ettiği düşünülerek, her bir düzenlenen tarife ile perakende tedarikçilerin katlanmak durumunda olduğu maliyetler arasındaki farkların sunulduğu; düzenlenen tarifeler ile perakende tedarikçilerin katlandıkları gerçek maliyetler arasındaki marjın daha da daraldığı ve çoğu zaman negatife döndüğü ifade edilmiştir.
- (692) Tedarikçiler için serbest tüketicilere hizmet sunmanın 2015 yılı itibariyle karlı bir faaliyet olmaktan çıkmaya başladığı; özellikle 2016 yılının ilk çeyreğinden itibaren gerek YEKDEM birim maliyetin gerekse PTF'nin yükselmesiyle kapanmaya başlayan farkın 2017 itibariyle negatife döndüğü belirtilmiştir.
- (693) Böyle bir durum karşısında herhangi bir özel sektör teşebbüsünün serbest tüketicilere hizmet sunmak amacıyla faaliyet göstermesini beklemenin doğru olmayacağı; zira tedarikçilerin serbest tüketicileri portföylerine katmak için sunacakları tekliflere dair herhangi bir manevra alanı olmadığı; bu kapsamda bugüne kadar perakende pazarda elde edilen kazanımların da tersine döndüğü; örneğin, sanayi kesimine elektrik sağlayan tedarikçilerin zarar ettikleri gerekçesiyle sözleşme iptallerine girişmelerinin 2017 başından itibaren gazete haberlerinde yer almaya başladığı dile getirilmiştir.
- (694) Sonuç olarak, perakende elektrik pazarında serbest tüketici hakkını kullananlarının potansiyeline oranla düşük kalmasının temel sebebinin -teşebbüs davranışlarından çok- sektörel düzenleme ve kamu politikalarından kaynaklandığı; inceleme konusunu oluşturan soruşturmanın da yukarıdaki analizi konu olan dönemi kapsamaması sebebiyle bu hususun dikkate alınmasının Kurul'un sağlıklı bir karar alabilmesi için elzem olduğu, hususları ifade edilmektedir.

I.7.2.5. Kamu Politikaları ve Düzenlemelerin Elektrik Sektörüne Etkilerine İlişkin Savunmalar

- (695) Elektrik sektörünün kendine özgü yapısından dolayı talep yönlü aksaklıklarının görüldüğü; piyasada gözlenen aksaklıkların dosya genelinde iddia edildiği üzere dağıtım şirketleri ve ilgili GTŞ'lerin piyasadaki varlığı ve pazar gücünden kaynaklanmadığı; aksine, GTŞ'lerin de diğer piyasa aktörleri kadar düzenleyici kurallar ve kamu politikalarından etkilendiği belirtilmiştir.
- (696) Elektriğin iletim ve dağıtım faaliyetlerinin doğal tekel niteliğinde olması ve elektrik piyasasının tarihsel gelişim olarak kamuya ait dikey bütünleşik yapıdan günümüzdeki yapıya dönüşmüş ve dönüşmekte olmasının elektrik piyasasının rekabete açık olan üretim ve tedarik alt piyasalarındaki rekabet düzeylerini de ister istemez etkilediği dile getirilmiştir.
- (697) İlgili ürün pazarının tanımlanması bakımından mesken kullanıcıları ile diğer kullanıcılar arasında çok önemli farklılıklar bulunduğu, bu farklılıklar sebebiyle tedarikçilerin gözünde mesken kullanıcılarının cazibesinin çok daha az olduğu; mesken kullanıcıları ile diğer kullanıcılar arasındaki bu farklılıkların aşağıdaki şekilde özetlenebileceği belirtilmiştir:
- Mesken kullanıcılarının tüketim miktarlarının diğer kullanıcı türlerinden daha düşük ve daha dengesiz olması,

- Mesken kullanıcılarının tüketim profillerinin diğer kullanıcı türlerine göre daha düşük olmasının bu segment kullanıcılarının GTŞ'ler bakımından düşük kar potansiyeline sahip olarak değerlendirilmesi,
- Mesken kullanıcılarına yönelik özel korumaların mesken kullanıcılarına hizmet sunacak tedarik şirketlerinin regülasyon yükünü artırması.

- (698) Nitekim, sayılan bu hususların, tedarik şirketlerinin öncelikle sanayi kullanıcılarını ve daha sonra ise ticarethane kullanıcılarını hedef kitle olarak belirlemesine yol açtığı; bununla birlikte mesken kullanıcılarını zamanla daha fazla tecrübe ve gelir tabanı elde ettikten ve piyasa belirli bir doyuma ulaştıktan sonra hedef kitle olarak belirledikleri, literatürde, serbestleşme sonrasında pazara yeni giren teşebbüslerin öncelikle karlılık oranı en yüksek olan piyasalara yönelmesine "*cream skimming*" (kaymağı kapma) adı verildiği ve piyasanın kaymağı kapmaya müsait olmasının da kendine özgü aksaklıklardan olduğu ifade edilmiştir.
- (699) EPDK tarafından yayınlanan Elektrik Piyasası Sektör Raporu'na bakıldığında, mesken kullanıcıları kullanıcı sayısı bazında piyasanın %82'sine tekabül etmekte iken tüketim bazında bu oranın yalnızca %28 seviyesinde kalması buna karşılık, kullanıcı sayısı bazında piyasanın yalnızca %0,15'ini oluşturan sanayi kullanıcılarının ise, toplam elektriğin yaklaşık %39'unu tüketmekte olmasının kaymağı kapma uygulamasının iktisadi gerekçesini teşkil ettiği dile getirilmiştir.
- (700) Piyasada rekabetin çok hızlı bir şekilde tesis edilmemesinin; piyasada iletim ve dağıtımın doğal tekel niteliğinde olması, dağıtım özelleştirmelerinin yapılaş şekli, piyasanın kaymağı kapma uygulamasına müsait olması gibi piyasanın kendine has özelliklerinden kaynaklandığı belirtilmiştir.
- (701) Bununla birlikte, elektrik sektöründe karşılaşılan aksaklıklardan bir kısmının ise piyasanın yapısal durumu ile ilgisi olmakla birlikte esas itibariyle, kamu politikaları ve düzenlemelerin bizi kendisinden kaynaklandığı; kamu politikası olarak hukuki ayrıştırmanın benimsendiği; politika belirleyicilerin "hukuki ayrıştırmanın" olumsuz etkilerini öngörmüş olduklarının ve bundan kaynaklanan refah kaybını göze aldıklarını kabul etmenin gerekeceği ileri sürülmüştür.
- (702) Tarife uygulamalarının rekabetin piyasada istenilen düzeyde olmasının önünde engel teşkil ettiği; serbest tüketici olarak ikili anlaşma ile tedarikçisini seçme hakkına sahip olan birçok sanayi kullanıcısının bir nevi sübvansiyon yapılarak düşük tarifeler yolu ile GTŞ'den elektrik tedarik etmeye yönlendirildiği iddia edilmiştir.
- (703) 6446 sayılı Kanun'un geçici 1. maddesinde yer alan ulusal tarife ve çapraz sübvansiyon uygulamasının da rekabetçi bir piyasada olması gereken fiyatların maliyetleri yansıtması ilkesine aykırılık ihtiva etmesi nedeniyle piyasada rekabetin istenilen düzeyde tesis edilmesinin önünde yasa koyucunun bir tercihi olarak durduğu öne sürülmüştür.
- (704) 20.01.2018 tarih ve 30307 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Son Kaynak Tedarik Tarifelerinin Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ (Son Kaynak Tedariki Tebliği) ile son kaynak tüketicilerini yüksek tüketimli ve düşük tüketimli tüketiciler olarak ikiye ayırmak suretiyle, bilhassa yüksek tüketimli tüketiciler için yüksek bir tarife belirlemek suretiyle bunların GTŞ'nin düzenlenen tariflerden elektrik satın alan müşterilerinin yer aldığı K1 portföyünde kalmalarının önüne geçme gayesi tersinden yorumlandığında, bahse konu tüketicilerin bu güne kadar GTŞ'lerin portföyünde kalmalarının düzenleyici tercihlerden kaynaklandığı sonucuna varılabileceği; bir diğer ifade ile sektörel düzenleyici kurumun esas itibariyle elinde piyasada rekabeti artırıcı ve GTŞ'lerin pazar payını azaltıcı kamusal erk ve iktisadi araçlar mevcut olmakla birlikte, bunların kullanılmaması özünde eğer gerçekleşmiş ise rekabetin kısıtlanmasında bir başka amacın (enerji güvenliğinin sağlanması gibi)

sektörel düzenleyici kurum tarafından ön planda tutulmasından da kaynaklanabilecek bir düzenleme politikasının sonucu olabilme ihtimalini içinde barındırdığı savunulmuştur.

- (705) Hatta, 6446 sayılı Kanun ile GTŞ'lerin tedarik şirketi olarak düzenlenmiş olmasının dahi kamu politikalarından kaynaklanan aksaklık olarak nitelendirilebileceği; zira GTŞ'ler ikili anlaşmalar piyasasında faaliyet gösteremeseydi bu soruşturma kapsamında yer alan birçok ihlal iddiasına yol açan problemlerin daha başlangıçta çözülmüş olacağı ileri sürülmüştür.
- (706) Elektrik üretim piyasasında serbest üretim şirketlerinin 2016 yılı itibarıyla payının %62 olduğu; dolayısıyla devletin, üretim tesislerinin piyasadaki %38'lik payı ile halen en etkin piyasa aktörü olduğu ve bu durumun piyasada rekabeti kısıtlayıcı etki yarattığı iddia edilmiştir.
- (707) EÜAŞ'ın üretiminin kendisinden sonra en çok üretim yapan beş şirketin üretimine eşit olmasının da ister istemez perakende seviyesinde kamu politikaları kapsamında fiyatların baskı altında tutulması suretiyle rekabetin kısıtlanmasına yol açabildiği dile getirilmiştir.
- (708) Kamu şirketlerinin elektrik piyasasında önemlerini koruduğu; gerek organize piyasalarda gerekse ikili anlaşmalar piyasasında kamu şirketlerinin kilit rol üstlenmekte olduğu ve ikili anlaşmalar için temel gösterge olan PTF'nin belirlenmesine etki edebildiği; bunun dahi piyasada rekabetin kısıtlanmasında son derece önemli bir etki yaratabildiği ileri sürülmüştür.
- (709) Yaklaşık bir yıldır elektrik üretim maliyetleri artmasına rağmen tarifelere zam yapılmamasının kamu politikalarının piyasa aksaklığına yol açmasının en bariz örneği olduğu; maliyetleri yansıtmayan bir tarife politikasının ister istemez ikili anlaşmalar piyasasını daraltıcı yönde etki edeceği ki, ihlal olduğu iddia edilen fiillerin hiçbirisinin piyasada benzer bir etki yaratmasının mümkün olmadığı; kamu politikasının yukarıda değinilenle birlikte, elektrik piyasasında bilhassa perakende düzeyde rekabeti kısıtlayan en temel etken olduğu ifade edilmektedir.
- (710) Tedarikçilerin kamu politikaları nedeniyle hassas dengede faaliyet göstermeleri gerektiği yönündeki görüşüne katılmakla birlikte; bu hassas dengenin, dağıtım şirketlerine ve yerleşik tedarikçilere ilave sorumluluklar yüklemesi anlamı çıkartılabilecek değerlendirmelere kesinlikle katılmadıkları; soruşturmaya konu olan teşebbüslerin hâkim durumda olduğu varsayımıyla özel özen sorumluluğu yüklenmesinin kast edildiğinin düşünüldüğü, ancak hâkim durumdaki teşebbüsün özel özen sorumluluğunun kanunda doğrudan söylenmeyip kanunun mantığından ve uygulamadan doğabilecek bir kavram olduğu; bu anlamda yasa ile oluşturulmuş bir kusursuz sorumluluk rejiminin (tehlike sorumluluğu gibi) söz konusu olmadığı; kavramdan daha çok anlaşılabilir olanın, hâkim durumdaki teşebbüsün özen yükümlülüğünün sınırlarının diğer teşebbüslere oranla daha geniş olduğu; kanunun müdahaleci bir zihniyete bürünmemek için özen yükümlülüğünün sınırlarını net olarak belirtmediği; zaten diğer teşebbüsler kadar geniş bir hareket alanına sahip olmayan hâkim durumdaki teşebbüsün davranışlarını daha da kısıtlamanın makul olmadığı; bu doğrultuda teşebbüse hiç rekabet etmeme / rakiplerini rahatsız edecek tüm işlem ve eylemlerden kaçınma yükümlülüğü yüklendiği anlamına gelebilecek bir çıkarım yapılmaması gerektiği; fakat teşebbüsün düzenleyici kuruluşların yönlendirmesi dışında bir hareket alanı kalmayışını adeta bir kamu iktisadi teşebbüsü gibi işlemeye başlamasının, yasal ya da iktisadi bir temele oturtulmasının olası olmadığı ifade edilmiştir.
- (711) Öncelikle, serbest tüketiciler için diğer tedarik şirketleriyle rekabet halinde olan yerleşik tedarikçilerin de ilgili kamu politikası tercihlerinden (hatta çok daha fazla) etkilendiğinin gözden kaçırılmaması gerektiği; diğer tedarikçiler nasıl yükselen maliyetler ve tavan fiyat görevi gören tarifeleri dikkate almak zorunda ise, yerleşik tedarikçilerin de benzer maliyet ve fiyatlama faktörlerini dikkate almak zorunda oldukları, daha somut bir ifadeyle, söz

konusu yerleşik tedarikçiler için de PTF ve YEK maliyetleri yukarı yönlü maliyet baskısı yaratırken, düzenlenen tarifelerin de fiyatlama kabiliyetlerini sınırlayan referans fiyatları yansıttığı; bu bakımdan, yerleşik tedarikçilerin de kamunun politika tercihlerinin yarattığı aynı hassas denge içinde faaliyet gösterdiği kanaatini vurgulamak istedikleri ifade edilmiştir.

- (712) Bu hususun, yerleşik tedarikçilerin serbest tüketicilerin olduğu pazarda rekabet edebilmek için soruşturma konusu iddialara da konu olan deklarasyon ve ek protokol gibi projeleri neden geliştirildiğine de açıklık getirdiği; sözü edilen bu tür projelerin, kamu politikalarından kaynaklı kısıtlı manevra alanının olduğu serbest tüketicilere yönelik elektrik tedarik pazarlarında rekabet edebilmek için üretilen projeler oldukları; bu sebeple, kamunun politika tercihlerinden sadece diğer tedarikçilerin değil, yerleşik tedarikçilerin de etkilendiğinin değerlendirmelerde dikkate alınması gerektiği; bu şekilde yapılacak değerlendirmelerde, deklarasyon ve ek protokol gibi uygulamaların rekabeti kısıtlamak amacıyla değil, faaliyet göstermesi her geçen gün zorlaşan serbest tüketicilere yönelik elektrik tedarik pazarlarında rekabet etme amaçlı olduğunun daha iyi anlaşılacağı ve belki de bu projelerin yarattığı toplam iktisadi etkinlik artışının şeffaf hale geleceği ifade edilmiştir.
- (713) Öte yandan, kamu politikaları sebebiyle oluşan piyasadaki olumsuz koşulların kötüye kullanmaya konu eylemleri makul kılmayacağına yönelik değerlendirmeye katılmadıkları; zaten bu şekilde bir savunmalarının bulunmadığı; bahsi geçen bu savunma ile anlatılmak istenen noktanın, kamu politikalarının perakende elektrik pazarlarındaki rekabetin gelişmemesinin ana sebebi olduğu, piyasadaki düşük performansın gerisindeki faktörün yerleşik işletmecilerden ziyade söz konusu yapısal sorunlar ile kamu politikalarının/tercihlerinin olduğu ifade edilmiştir.
- (714) Yerleşik tedarikçilerin pazardaki faaliyetlerine devam etmesinin sebeplerinin doğru bir şekilde değerlendirmesi gerektiği; zira yerleşik tedarikçilerin -diğer tedarikçilerin aksine- özel yükümlülüklerinden dolayı ölçeklerini küçültmek, pazar dışına çıkmak ya da yatırımlarını kısmak gibi olanaklara sahip olmadığı; yükümlülüklerinin bilincinde olarak gerek düzenlenen pazarlarda gerekse rekabetin söz konusu olduğu pazarlarda kendilerine manevra alanı kazandıracak projeler ile faaliyetlerine devam etmekte oldukları ifade edilmiştir.
- (715) Bu noktada ayrıca piyasada baz yük maliyeti ile YEKDEM maliyetinin artması, buna karşılık düzenlenen tarife fiyatlarının kamu politikaları nedeniyle sabit kalmasının düşünüldüğü gibi soruşturma tarafı GTŞ'lerin K1 portföylerinin genişlemesi nedeniyle ENERJİSA'ya fayda sağlamadığı; zira ENERJİSA'nın elektrik piyasasında üretim faaliyeti bakımından da önemli bir oyuncu olarak faaliyet gösterdiği; üretim piyasasında kamu payının azalmasının ise ENERJİSA bakımından arzu edilen bir konu olduğu; zira bu yolla ENERJİSA'nın üretim piyasasında kamu santralleriyle değil, bağımsız oyuncularla rekabet edebilecek ve faaliyetlerine rekabetçi bir yapı içerisinde devam edebilecek olduğu; üretim seviyesinde yaşanacak maliyet etkinliğinin ise perakende seviyede müşterilere yansıtılmasının izahından vareste olduğu; öte yandan kamu politikaları ve piyasadaki maliyet yapısı nedeniyle oluşan durumun ENERJİSA bünyesinde bulunan GTŞ'ler yanı sıra tüm Türkiye'deki GTŞ'lerin K1 portföyü müşteri sayısının atmasına neden olduğu; bilindiği üzere K1 portföyündeki müşterilere yapılan tedarikte kullanılmak üzere EPDK'nın belirlediği oranlarda elektrik enerjisinin TETAŞ'tan alınması zorunluluğu öngörmekte olduğu; bu durumun ENERJİSA'nın üretim seviyesindeki rekabetçi hedeflerinin önünde yer alan en somut engel olduğu; dolayısıyla, işbu soruşturma kapsamında incelenen deklarasyon ve ek protokol uygulamalarının bu bakış açısıyla incelenmesi gerektiği ifade edilmiştir.
- (716) Elektrik sektörü için yapılan politik tercihlerle uyumlu bir rekabet politikası gütmesi yönündeki savunmaların, Kurum'un elektrik perakende pazarına karışmaması şeklinde anlaşılacağı; oysa belirtilmek istenenin elektrik gibi şebeke endüstrisinde bazı segmentlerde

yapılan tercihlerin diğer segmentlere etkisi olacağı ve Kurum'un da bu tercihleri veri alan bir uygulama izlemesi gerektiği ifade edilmiştir.

- (717) İlgili pazarlardaki rekabet üzerinde politik tercihlerin etkisi ile yerleşik tedarikçilerin davranışlarının etkisinin ayrıştırılması gerektiği; ilgili pazarlarda rekabetin gelişmesinin önündeki engeller kamu politikalarındaki tercihlerden kaynaklanıyorsa, bunun sorumluluğunun yerleşik tedarikçilere yüklenmemesi gerektiği; soruşturmaya konu olan ihlal iddialarının 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında değerlendirildiği düşünüldüğünde, iddialara konu olan fillerin ilgili pazardaki rekabeti kısıtlama yönündeki etkisinin ortaya konması gerektiği; bu noktada, rekabetin kısıtlanması yönündeki etkinin ne kadarının kamu politikalardan ne kadarının yerleşik tedarikçilerin davranışlarından kaynaklandığının ortaya koyulmasının yürütülen soruşturma için hayati önem taşıdığı ifade edilmiştir.

I.7.2.6. Hukuki Ayrıştırmaya İlişkin Savunmalar

- (718) Elektrik dağıtım şirketleri ile perakende satış şirketleri arasında "hukuki ayrıştırma" yönteminin benimsendiği; söz konusu hukuki ayrıştırmaya ilişkin sürecin EPDK tarafından sektörel düzenlemeler aracılığıyla takip edildiği ve denetlendiği dile getirilmiştir.
- (719) Öte yandan, bahse konu düzenlemelerden bazılarının EPDK tarafından öngörülen vadelerde tamamlanmasının ilgili bölgedeki teşebbüsler özelinde kapsamlı organizasyon yapısı, teknik yapı vb. farklılıklar sebebiyle mümkün olmadığı; ayrıştırma sürecinin devam edegelen bir süreç olduğu ve EPDK tarafından yakından takip edildiği bildirilmiştir.
- (720) Ayrıştırma sürecinde ayrışan şirketlerin birbirlerinden alabilecekleri birtakım hizmetlere, ilgili mevzuat hükümleri ile cevaz verildiği; gerçekten, ayrıştırma ile belirli bir kamusal yarar gözetilmek ile birlikte piyasadaki bazı faaliyetlerin hizmet alımı suretiyle yürütülebilmesinde de bunlara ilişkin maliyetlerin düşeceği ve en nihayetinde maliyetlere tüketicilerin katlanmak durumunda olduğu göz önüne alındığında yine kamu yararının bulunduğu; bir diğer ifade, ile her ne kadar hukuki ayrıştırma rekabetin geliştirilmesi için önemli bir adım olsa da sektörel düzenleyici kurumunun rekabetin geliştirilmesi ile birlikte hesaba katması gereken başka faydaların da bulunduğu ve bu iki karşıt menfaatin ilgili piyasada belirlenen rekabet politikasına göre uzlaştırılması gerektiğine şüphe bulunmadığı; bu bakımdan Lisans Yönetmeliği 48. maddesinde ve geçici 4. maddesinde "hizmet alımına" ilişkin hükümlerin yer aldığı belirtilmiştir.
- (721) Ayrıca THY madde 12/2'de GTŞ'lerin düzenlemeye tabi müşterilerine ilişkin olarak faturalandırma hizmetini dağıtım şirketlerinden alabilmelerine izin verildiği; her ne kadar dosyada GTŞ'lerin portföyünde bulunan düzenlenmiş tarife yoluyla enerji alan tüketicilerin ödeme bildirimlerinin tebliği için dağıtım şirketinden hizmet alabileceğinin açıkça düzenlendiği ancak serbest tüketicilere ilişkin olarak böyle bir düzenlemenin bulunmadığı ifade edilmiş ise de, ikili anlaşmaların serbestçe taraflarca kararlaştırılabileceği de göz önüne alındığında taraflar aksini kararlaştırmadıkça GTŞ'lerin düzenlenen tariflerden elektrik alan müşterilerine yönelik ödeme bildirimlerinde dağıtım şirketinden hizmet alımı yapabildiklerine göre diğer müşterilerine ve dağıtım şirketlerinin kendi müşterilerine fatura bildirimini için dağıtım şirketlerinden evleviyetle hizmet alabileceklerinin düşünüldüğü; bu bakımdan önemli olanın dağıtım şirketinin eşit taraflar arasında ayırım yapmaksızın faaliyet gösterme yükümlülüğü olduğu ifade edilmiştir.
- (722) Yine, THY madde 17/2'de dağıtım şirketleri ile GTŞ'lerin tüketicilere yönelik çağrı hizmetleri ile ilgili olarak birbirlerinden veya aynı kaynaktan hizmet alımı yapabileceklerinin yer aldığı belirtilmiştir.
- (723) Hizmet alımına ilişkin değinilen mevzuat hükümleri göz önüne alındığında ilgili mevzuat hükümleri uyarınca dağıtım şirketleri ile tedarik şirketleri arasında piyasa faaliyetlerinin

devamı esnasında kaçınılmaz olarak bir ilişki kurulacağı ve bu ilişkinin yukarıda belirtilen mevzuat hükümleri dâhilinde kalması durumunda rekabet hukuku açısından da hukuka uygunluk sebebi olarak kabul edilmesi gerekeceğinin değerlendirildiği ifade edilmiştir.

- (724) ENERJİSA bünyesindeki dağıtım şirketleri ve GTŞ'lerin enerji piyasası mevzuatından kaynaklanan yükümlülüklerine azami önem atfettiği ve bu kurallara uyum sağlamak konusunda kapsamlı bir çaba gösterdiği ifade edilmektedir.

I.7.2.7. Türk Elektrik Piyasalarında Serbestleşme Süreci ve Sektörel Çerçeveye İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (725) Savunmadaki ifadelerden kamu politikalarının ve tercihlerinin iki boyutta önemli olduğu anlaşılmaktadır. Bunlardan ilki kamu müdahalelerinin piyasadaki rekabeti olumsuz etkileyecek nitelikte olduğu, ikincisi ise mevcut piyasa yapısının politika yapımcılar tarafından yapılan tercihlerin bir sonucu olduğu ve söz konusu tercihlerin olası riskler bilinerek yapıldığıdır.
- (726) Kamu politikalarındaki tercihler nedeniyle piyasadaki temel maliyetler olan PTF ve YEK maliyetleri artmış ancak elektrik perakende satışı bakımından fiili tavan fiyat olan tarifelerin maliyet artışlarına rağmen baskılandığından tedarikçilerin karlı operasyon sürdürme ve müşterilere fayda sağlama işlemlerini bir arada yapması zorlaşmıştır. Bu bağlamda kamu politikalarının piyasa üzerinde baskı yarattığının kabul edildiği ve söz konusu tercihlerin piyasa faaliyet gösteren tedarikçilerin “çok daha” hassas bir dengede faaliyetlerine devam etmek zorunda bıraktığı anlaşılmaktadır. İşbu soruşturma bakımından da kritik olan husus, tedarikçilerin hassas bir dengede faaliyet gösterme zorunluluğudur, öyle ki, halihazırda hareket marjı oldukça daralmış olan tedarikçiler hakim durumda bulunan şirketlerin yapacakları herhangi bir kötüye kullanma davranışına karşı çok daha savunmasız bir durumda bulunmakta, diğer bir ifadeyle mevcut piyasa yapısında elektrik dağıtım şirketleri veya yerleşik tedarikçiler tarafından gerçekleştirilecek herhangi bir kötüye kullanma davranışının sonuçlarının normal şartlara kıyasla çok daha yıkıcı sonuçlara yol açacağı değerlendirilmektedir.
- (727) Sonuç olarak dağıtım şirketleri ve yerleşik tedarikçiler tarafından gerçekleştirilecek olası bir hakim durumun kötüye kullanılması davranışının piyasadaki hassas denge üzerindeki etkisinin çok daha büyük olacağından hareketle, hakim durumda bulunan teşebbüslerin sahip olduğu özel sorumluluğun Türk elektrik piyasası bakımından daha fazla önem kazandığı ifade edilmelidir. Öte yandan piyasa koşullarındaki olumsuz gelişmelerin GTŞ'ler açısından yarattığı olumsuz etkilerin kötüye kullanmaya konu eylem ve uygulamaları makul kılmadığı tartışmaya açık bir husus değildir.
- (728) Savunmada dile getirilen diğer konu olan, politika tercihlerinin olası riskler bilinerek yapılması ve söz konusu politika tercihlerine saygı gösterilmesine ilişkin olarak söylenmesi gereken ilk husus, politika yapımcıların söz konusu risklere rağmen ilgili tercihlerde bulunmasının, politika yapımcıların söz konusu risklerin gerçekleşmesini istemesi olarak yorumlanamayacağıdır. Eğer kanun koyucu, söz konusu riskleri kabul etmiş ve risklerin sonuçlarını istiyor olsaydı, yapmış olduğu tercihe paralel olarak işbu soruşturmanın konusunu oluşturan birtakım davranışlara müdahale için kullanılacak rekabet hukuku gibi araçların kullanılmaması için de gerekli düzenlemeleri yapması beklenirdi. Ayrıca kanun koyucu 4054 sayılı Kanun'u düzenlerken ileriye dönük olarak herhangi bir piyasada ortaya çıkabilecek riskleri bertaraf etmesi için Kurum'u tüm mal ve hizmet piyasaları bakımından yetkili kılmış ve savunmadaki akıl yürütmeyle tüm mal ve hizmet piyasalarına müdahale edebilmesi yönünde bir tercihte bulunmuştur.
- (729) Dolayısıyla rekabet hukukunun sahip olduğu kapsam dahilinde, kanun koyucu veya politika yapıcı tarafından ortaya konan tercihler neticesinde ortaya çıkacak risklere müdahale etmesinin önünde bir engel olmadığı ve böyle bir müdahalenin kanun koyucu tarafından

yapılan tercihlerle çelişmediği, aksine yapılan tercih nedeniyle ortaya çıkan risklerin bertaraf edilmesi noktasında ortaya konan tercihin daha etkin bir şekilde hayata geçmesine yardımcı olduğu değerlendirilmektedir.

1.7.3. EPDK ve Rekabet Kurumu Arasındaki Yetki Dağılımına İlişkin Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

- (730) Dosya kapsamında yer alan ayırıştırma ilkelerine aykırı davranışlarda bulunma, ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne abone kaydetme, tarihsiz IA-02 Formu ve ikili anlaşma imzalatma uygulamalarına yönelik iddiaların rekabet hukukunun yanı sıra 6446 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat çerçevesinde sektörel düzenlemelerin de konusunu teşkil ettiği belirtilmiştir.
- (731) Kurum'un düzenlenen piyasalara her ne şart altında olursa olsun şeklinde değil, piyasanın yapısına, içtihatlar, mahkeme kararlarına ve konuya ilişkin teorik çerçeveye uygun bir şekilde müdahalenin sınırlarının belirlenmesi gerektiği ifade edilmiştir.

1.7.3.1. ABD ve AB Uygulamaları

- (732) ABD ve AB'de rekabet hukuku ve regülasyon arasındaki ilişkinin, telekomünikasyon sektörünün serbestleşmesi sonrasında önemli bir sorun teşkil eden fiyat sıkıştırması ve alt yapı pazarındaki hakim durumun kötüye kullanılması uygulamalarına ilişkin içtihatlar ile şekillendiği; enerji piyasalarına benzer şekilde dikey bütünleşik yapı ihtiva eden telekomünikasyon piyasalarının serbestleşme, rekabete açılma ve regülasyonlar çerçevesinde düzenlenme sürecinin enerji piyasalarından önce gerçekleştiği ve bu nedenle yol gösterici olduğu; bu bağlamda ABD'de Yüksek Mahkeme'nin *Trinko*¹⁷⁴ ve *Linkline*¹⁷⁵ kararları ile AB'de Komisyon'un *Deutsche Telekom*¹⁷⁶ Kararı'nın önem arz ettiği belirtilmiştir.
- (733) *Trinko* Kararı'nda, Verizon'un şikayete konu davranışlarının iktisadi regülasyonlara da aykırılık teşkil ettiğinin tespit edildiği; ilgili telekomünikasyon kanunu maddelerinde yapılan atıfla, kanunun rekabet hukuku kurallarının uygulanmasını engellemeyeceği gibi yeni rekabet hukuku ihlallerinin yaratılmasına da sebebiyet veremeyeceğinin belirtildiği; bu çıkış noktasından hareketle, Verizon'un şikâyete konu davranışlarının, ilgili pazarda hiçbir iktisadi regülasyon olmasaydı rekabet hukukuna aykırı olup olmayacağına irdelendiği ve Yüksek Mahkeme'nin yaptığı değerlendirme neticesinde Verizon'un alt pazarda faaliyet gösteren teşebbüslere girdi sağlamasının yegâne sebebinin düzenleyici kurumlar tarafından Verizon'a getirilen rakiplerine adil, makul ve ayrımcı olmayan koşullarla erişim sağlama yükümlülüğü olduğuna kanaat getirdiği ifade edilmiştir.
- (734) Mahkeme'nin, bu şekilde bir pozitif yükümlülüğün salt rekabet hukuku kurallarına dayanılarak yüklenilmesinin ise mümkün olmadığını ifade ettiği; bu bulgulara dayanan Mahkeme'nin somut olayda Verizon'un davranışlarının piyasa mekanizmasının işleyişini bozucu nitelikte olup olmadığını değil, bu davranışların iktisadi regülasyonlarla getirilen kurallara aykırı olup olmadığını incelediğini ve bu ikinci sorunun cevabının rekabet hukuku kurallarına dayanılarak verilemeyeceğini ifade ettiği; kararda yer alan şu ifadelerin Yüksek Mahkeme'nin tutumunun anlaşılması bakımından son derece önemli olduğunun düşünüldüğü dile getirilmiştir:

"1996 Kanunu rekabet yasalarından önemli ölçüde daha iddialı bir niteliği haizdir. Zira bu Kanun "AT&T'nin yerel franchisee'lerinin varislerinin sahip olduğu tekelleri ortadan kaldırmaya" çalışmaktadır. Oysa Sherman Yasası'nın 2. maddesi yalnızca hukuka aykırı tekelleşmeyi yasaklamaktadır. Bu iki amacı birbiri ile bağlamak ciddi

¹⁷⁴ Verizon Communications Inc. v. Law Offices of Curtis V. Trinko, LLP, 540 U.S. 398, [2004].

¹⁷⁵ Pacific Bell Tel. Company, DBA AT&T California, at all v. Linkline Communications Inc. 555 U.S. , [2009].

¹⁷⁶ Deutsche Telekom AG v. European Commission, Case C-280/08 (2010).

bir hata olacaktır. Sherman Yasası'nın "serbest teşebbüslerin Magna Carta'sı" olduğu doğrudur ama bu yasa, hâkimlere, tekel konumundaki teşebbüslere davranış biçimlerini daha rekabetçi bir yapı ortaya çıkaracak biçimde değiştirme yönünde baskı yapma konusunda mutlak yetki carte blanche) de vermemektedir."

- (735) Yüksek Mahkeme'nin *LinkLine* Kararı'nda da benzer bir yaklaşımla, fiyat sıkıştırmasının telekomünikasyon sektörüne özgü düzenlemeler çerçevesinde özel bir ihlal türü olarak düzenlenmiş olmasının, bu uygulamanın rekabet hukuku bakımından yeni ve bağımsız bir ihlal türü olarak değerlendirilmesine yol açamayacağı ifade edilmiştir.
- (736) Özetle, ABD'de düzenlemeye tabi pazarlarda da rekabet hukuku kurallarının uygulanacağı ancak, iktisadi düzenlemelere aykırılık teşkil eden davranışlar ile rekabet hukuku kurallarına aykırılık teşkil eden davranışların mutlaka ayrıştırılması gerektiği ilkesinin benimsendiği; bu kapsamda, iktisadi regülasyonlar dolayısıyla ortaya çıkan (ve piyasanın normal işleyişinde söz konusu olmayacak olan) bir yükümlülüğe aykırılığın incelemesinin anılan düzenlemeyi getiren otoritenin denetimine tabi olacağına ilişkin görüşler ileri sürülmüştür.
- (737) Düzenleyici otorite tarafından örneğin, belirli bir ürün ve/veya hizmetin fiyatının belirlenmesi durumunda rekabet kurallarının uygulanmasının asli unsuru olan serbest piyasa şartlarından bahsetmenin mümkün olmayacağından teşebbüsün kendi fiyatlarını belirlemek konusunda herhangi bir iradesinin de olduğundan bahsedilemeyeceği, teşebbüsün iradesinin ortadan kalkacağı böyle bir tablo karşısında rekabet otoritesinin düzenlemeyi göz ardı ederek herhangi bir müdahalede bulunmasının söz konusu olmayacağı; ancak, düzenleyici otorite tarafından belirli tek bir fiyat yerine azami fiyat regülasyonunun yapılması veya fiyat aralıklarının belirlenmesi halinde bir başka deyişle teşebbüsün iradesinin sınırlı da olsa belirli bir oranda geçerli olması durumunda teşebbüsün uygulayacağı fiyatlandırma davranışı ile rekabet ihlalden kaçınması mümkün olabiliyorsa bu noktada regülasyonun varlığının rekabet hukukunun sorumluluğunu ve müdahale hakkını ortadan kaldırmayacağı belirtilmiştir.
- (738) Komisyon'un *Deutche Telekom* Kararı'nda Almanya'da telekomünikasyon altyapısının bazı kısımları bakımından tekel konumunda olan ve iktisadi regülasyonlar çerçevesinde hem alt hem de üst pazarlarda oldukça detaylı yükümlülüklerle (ör: maliyet bazlı erişim sağlama, alıcılar arasında ayrımcılık yapmama, tarife kontrolü vb.) tabi tutulan Deutche Telekom'un alt ve üst pazarlarda fiyat sıkıştırmasına yol açacak bir fiyatlama politikası benimsediği iddialarının incelendiği, ABD'nin aksine AB'de "zorunlu unsur doktrini" çerçevesinde teşebbüslere çok istisnai durumlarda rekabet hukuku kuralları yoluyla pozitif davranış yükümlülükleri (Ör: anlaşma yapma, mal verme vb.) yüklenebileceğinin kabul edildiği; dolayısıyla, ABD'nin aksine, AB'de iktisadi regülasyonlar olmasaydı dahi Deutche Telekom'un salt rekabet hukukundan kaynaklanan bir erişim sağlama yükümlülüğüne tabi olabileceğinin (zorunlu unsur doktrininin şartlarının sağlanmasına bağlı olarak) ve bu durumda erişim sağladığı rakiplerinin faaliyetlerini zorlaştırmaya yönelik davranışların zaten rekabet hukuku kurallarına tabi olacağı belirtilmiştir.
- (739) Komisyon'un, Deutche Telekom'un alt yapısının zorunlu unsur teşkil edip etmediği ve eğer etmiyorsa rekabet hukukundan kaynaklı herhangi bir yükümlülüğü olmayacağı yönündeki savunmasını değerlendirerek, düzenleyici kurum tarafından yapılan değerlendirmenin (ve Deutche Telekom'a erişim sağlama yükümlülüğü getirilmiş olmasının) Deutche Telekom'a ait altyapının zorunlu unsur niteliğinde olduğunun tespiti için yeterli olduğuna kanaat getirdiği, bu durumun Roma Antlaşmasının 82. maddesinin Uygulanması Hakkında Kılavuz'da (82. Madde Kılavuz) da yer aldığı; rekabet hukuku sorumluluğunun doğması için zorunlu unsurun şart olmasına yönelik argümanın, Komisyon'un fiyat sıkıştırmasına ilişkin *National Carbonising, British Sugar* ve *IPS* kararlarına dayandığı; benzer şekilde 82. madde Kılavuz'da da fiyat sıkıştırmasının mal vermeyi reddetmenin bir türü olarak ele

alınarak, bu şekilde bir ihlalden söz edilebilmesi için toptan pazardaki girdinin mutlaka alt pazardaki rekabet için zorunlu olması gerektiğinin belirtildiği ifade edilmiştir.

- (740) AB'de düzenlemeye tabi telekomünikasyon piyasasında fiyat sıkıştırmasının ihlal olması için öncelikle ilgili altyapının zorunlu unsur teşkil etmesinin bir gereklilik olarak aranmasının esasen AB'de de iktisadi regülasyonların otomatik olarak rekabet hukukunun uygulama alanını genişletmeyeceği prensibinin kabul edildiğini gösterdiği ileri sürülmüştür.
- (741) Özetle, AB'de düzenlenen piyasalarda rekabet hukuku kurallarının uygulanacağı ve iktisadi regülasyonlara aykırılık teşkil eden davranışların aynı zamanda rekabet hukukunu da ihlal edebileceği; ancak, AB'de dahi bir davranış salt amacı rekabeti tesis etmek olan bir iktisadi regülasyona aykırı olması dolayısıyla rekabet ihlali olarak kabul edilmediği, bu uygulamanın iktisadi regülasyonlar olmasaydı da rekabet hukuku ihlaline yol açacağına ispat edilmesi gerektiği iddia edilmiştir.
- (742) Rekabet otoritesi tarafından tespit edilmesi gereken ilk hususun, inceleme konusu davranışın herhangi bir regülasyonun söz konusu olmadığı durumda dahi bir rekabet ihlali olarak kabul edilip edilmeyeceği olduğu; incelenen davranışın regülasyonun olmadığı durumda dahi rekabet ihlali olarak kabul edilmesi halinde rekabet otoriteleri tarafından irdelenmesi gereken ikinci hususun ise regülasyonun uygulanmasının rekabet ihlali ortadan kaldırıp kaldırmayacağı olduğu; rekabet otoritesi, regülasyonun yokluğunda dahi rekabet karşıtı nitelikler taşıyan ve düzenleyicinin herhangi bir uygulamasının ve/veya yaptırımının söz konusu olmadığı durumlarda müdahalede bulunarak piyasada ortaya çıkan sorunu çözebileceği; öte yandan, piyasalara ilişkin getirilen düzenlemelerin ve aykırılığın tespiti halinde uygulanacak yaptırımların rekabet ihlali ortadan kaldırması halinde piyasadaki rekabet koşulları tesis edilmiş olacağından rekabet kurallarının uygulanması ihtiyacının ortadan kalkacağı; rekabet otoriteleri tarafından benimsenecek aksi bir yaklaşımın otoriteyi düzenleyici kurumu denetler hale getireceği ve böyle bir durumun hukuken mümkün olamayacağı gibi piyasada faaliyet gösteren oyuncular açısından belirsizlik yaratacağı nedeniyle tercih edilmeyeceği; düzenleyici kurumun konuya henüz müdahale etmemiş olması veya müdahale kapsamında incelemelerin devam etmesi durumunda ve hatta düzenleyicinin müdahalesi sonrası regülasyon ile uyumlu sonuca ulaşılmış ancak rekabetçi zarar ortadan kalkmamışsa dahi rekabet otoritesinin müdahalesinin söz konusu olamayacağı; aksi bir durumun, aynı konuya ilişkin farklı otoritelerin yaptırımlarının aranması "*forum shopping*" sonucunu doğurarak rekabet hukuku açısından da tercih edilmeyen sonuçların ortaya çıkmasının yolunu açabileceği; bu koşullar altında beklenen zarar görenlerin öncelikli olarak düzenleyici otoritenin müdahalesini talep etmeleri, sürecin olumsuz veya beklentilere uygun olmayan şekilde sonuçlanması halinde ise müdahalenin mevzuata uygun bir şekilde yapılmadığı gerekçesi ile idari yargıya başvurmaları olacağı hususları ifade edilmektedir.
- (743) Ayrıca düzenleyici kuralların mevcut olduğu sektörlerde rekabet hukuku kurallarının ihlali şüphesini doğuran davranışların, söz konusu düzenlemeler nedeniyle rekabet otoritesi incelemesinden veya rekabet kurallarının uygulanmasından muaf tutulmasından çok, düzenleyici kurallar ile rekabet hukuku kurallarının kapsamının genişletilmesi suretiyle rekabet hukuku incelemesi gerçekleştirilmesi konusundaki çekinceleri olduğu; ek olarak, usul ekonomisine ve düzenleyici otoritelerin kaynaklarını doğru ve etkin bir biçimde yönetebilmesine de hizmet edeceği düşünüldüğünden rekabet hukuku kurallarına aykırılık şüphesi doğuran davranışların sektörel düzenleyici faaliyetleri marifetiyle engellenmesi halinde bu davranışlara yönelik ayrıca bir rekabet hukuku incelemesi yürütülmesi gerekmediği düşüncesine de yer verildiği ifade edilmiştir.

1.7.3.2. Rekabet Hukuku ve Regülasyonların Amaç ve Uygulama Yönünden Farklılıkları

- (744) İktisadi regülasyonlar ile rekabet hukuku kuralları arasındaki en önemli farkın öncül (ex-ante) ve ardıl (ex-post) yaklaşımdan kaynaklandığı; regülasyonların, aralarında rekabetin tesis edilmesini de içeren çeşitli amaçlar doğrultusunda teşebbüslerin belli bazı davranışlarını cezalandırmaktan ziyade piyasa yapısının şekillenmesine yönelik davranışlara ilişkin öncül düzenlemeler getirerek bunları denetlemeyi hedeflediği ve etkisizlikleri önlediği; rekabet hukuku kurallarının ise, teşebbüs veya teşebbüslerin pazarda neden oldukları zararı doğuran davranışların ortadan kaldırılması ve engellenmesine yönelik ardıl denetimleri içerdiği ve rekabeti kısıtlayıcı teşebbüs davranışlarını sonradan cezalandırdığı belirtilmiştir.
- (745) Her ne kadar rekabet hukuku kurallarının da özellikle içtihatlarla somutlaşarak ilgili teşebbüslere bazı yükümlülükler yüklediği ileri sürülebilir ise de, genel nitelikli hukuk kurallarının içtihatlar ile somutlaşması ile belli bir sektörde faaliyet gösteren teşebbüslere, piyasa mekanizmasına endeksli karar alma mekanizmalarının yerine geçecek biçimde belli davranış yükümlülükleri getirilmesi arasında çok büyük bir farklılık bulunduğu iddia edilmektedir.
- (746) Rekabet hukukunun, hâkim durumun kötüye kullanılması olarak nitelendirilebilecek farklı kategorilerdeki çeşitli davranışları yasakladığı ve bunun dışında piyasa mekanizmasını kendi işleyişine bıraktığı; oysa iktisadi regülasyonların bundan farklı olarak bir pazardan beklenen sonuçları önceden belirlediği ve piyasa mekanizmasının yerine geçerek teşebbüslere, bu sonuçların ortaya çıkmasını sağlayacak bazı davranış biçimlerini empoze ettiği; görüldüğü üzere, rekabet hukuku kuralları çerçevesinde yüklenen yükümlülükler olumsuz (belli bir davranıştan kaçınma şeklinde) nitelikte iken, iktisadi regülasyonlar çerçevesinde yüklenen yükümlülüklerin olumlu (belli bir davranışı yapma şeklinde) nitelikte olduğu; genellikle, rekabet hukuku tarafından getirilen yükümlüklerin çerçevesi tam olarak belirli değilken, iktisadi regülasyonlar tarafından getirilen yükümlülüklerin daha kesin, detaylı ve talepkar olduğu dile getirilmiştir.
- (747) EPDK regülasyonlarının dağıtım şirketi ve GTŞ'lere farklı binalarda faaliyet gösterme, belli bazı hizmetleri farklı kaynaklardan temin etme, farklı IT sistemleri kullanma gibi pozitif yükümlülükler yüklemekte iken, rekabet hukuku kurallarının bu teşebbüslerin hâkim durumlarını kötüye kullanarak piyasanın işleyişine zarar vermesini yasakladığı; burada kritik olan hususun EPDK tarafından piyasayı daha rekabetçi kılma amacıyla dağıtım şirketleri ve GTŞ'lere empoze edilen bu davranışların piyasa mekanizmasının doğal bir sonucu olarak kabul edilemeyeceği ve dolayısıyla, bu davranışların tam olarak yerine getirilememesinin tek başına aynı zamanda bir rekabet hukuku ihlali olarak değerlendirilemeyeceği ifade edilmiştir.
- (748) Rekabet hukuku ve iktisadi regülasyonların tanım, amaç ve uygulama biçimleri arasındaki farklılıkların yanı sıra, bunların temelinde yatan normatif değerler arasında da çok önemli farklılıklar bulunduğu; iktisadi regülasyonlara aykırılıklar *mala prohibita* (özünde hukuka aykırı olmayan ve fakat hukuk düzeni tarafından yasaklanan davranışlar) olarak değerlendirilirken, rekabet hukuku kurallarına aykırılıkların *mala in se* (özünde yanlış olan davranışlar) kategorisine girdiği; bu ayrımın, söz konusu ihlaller dolayısıyla öngörülen yaptırımlarda da kendini gösterdiği; rekabet hukukuna aykırı davranışların bazı ülkelerde ceza hukuku anlamında suç teşkil ettiği ve her halükarda son derece ağır yaptırımlara tabi tutulduğu; oysa iktisadi regülasyonlara aykırılık bakımından çoğu zaman kusursuz sorumluluk prensibinin kabul edildiği ve kusur ögesinin inceleme konusu dahi yapılmadığı ileri sürülmüştür.

- (749) Rekabet hukukuna ve iktisadi regülasyonlara aykırılıklara ilişkin bu tablonun ardıl ve öncül müdahalelerdeki ispat standardını da farklılaştırdığı; genellikle ardıl müdahalelerdeki ispat standardının öncül düzenlemelere göre daha yüksek seviyede olduğu, rekabet hukuku anlamında ihlalin tespit edilmesinin uzun ve detaylı bir inceleme sürecini de beraberinde getirdiği; Kurul'un 10.11.2003 tarih ve 03-72/874-373 sayılı kararının, düzenleyici otoritenin varlığına rağmen Kurum'un müdahalesine bir örnek teşkil etmekle birlikte, piyasada rekabetin korunmasına yönelik yeterince etkin olmayan bir yöntem de işaret ettiği; nitekim anılan kararda Kurul'un Nisan 2002'de kendisine yapılan şikâyetin ardından nihai kararını 19 aylık bir sürenin sonunda aldığı ve rekabetin korunması bakımından hassas nitelikte olan ve bu sebeple hızlı müdahalenin önemli olduğu şebekeye erişim konusunda yeterince hızlı müdahalede bulunamadığı; Kurum tarafından yapılan Sektör Araştırması'nda da söz konusu kararın "*serbestleşme sürecinde büyük önem atfedilen şebekeye erişim veya ayrımcılık gibi hususlarda ispat standardı daha düşük olan ve daha hızlı ve yapısal müdahaleyi mümkün kılan ex-ante sektörel düzenlemelerin önemini ortaya koyan*" bir karar olarak ele alındığı ifade edilmiştir.
- (750) Tüm bu açıklamalar çerçevesinde, iktisadi regülasyonlar ile rekabet hukuku kurallarının birbirinin ikamesi niteliğinde olduğu düşünülmeyle birlikte, iktisadi regülasyonların kapsamının rekabet hukuku kuralları ile belirlenen çerçeveyi aşabildiği; bu bağlamda, devletin belli bazı sektörleri (daha doğrusu ilgili sektör içindeki bazı pazarları) iktisadi regülasyonlara tabi tutarak bunları piyasa mekanizmasının kapsamı dışına çıkardığı ölçüde, eşzamanlı ve kaçınılmaz olarak rekabet hukukunun uygulanma alanını da daralttığı; nitekim rekabetçi bir piyasa mekanizmasının varlığının rekabet hukukunun uygulanması için vazgeçilmez bir önkoşul niteliğinde olduğu; iktisadi regülasyonlar çerçevesinde şekillenen davranışların kendisinin rekabet hukuku denetimine tabi tutulmasının mümkün olmadığı ve bu davranışların yeniden rekabet hukuku kuralları çerçevesinde denetlenebilmesi için deregülasyonun gerektiği iddia edilmiştir.
- (751) Ogus'a göre¹⁷⁷, piyasa mekanizmasının işleyişini güçlendirmeyi amaçlayan rekabet hukukunun, iktisadi regülasyonların piyasa mekanizmasının yerini aldığı durumlarda uygulama alanı bulmasının söz konusu olmayacağı; önemli akademisyenler ve aynı zamanda federal yargıçlar olan Easterbrook ve Breyer'in da bu konuda benzer yaklaşımlar benimsediği; Easterbrook'a göre, iktisadi regülasyonun rekabet hukukunun yerini aldığı ve rekabet hukukunun yerini almanın esasen regülasyonun amacı ve hatta tanımı olduğu; Breyer'in ise, rekabet hukuku ve iktisadi regülasyonu birbirinin alternatifi olarak gördüğü ve rekabet hukukunun amacının düzenlemeye tabi olmayan pazarlarda rekabetin tesisini sağlamak olduğunu ifade ettiğini; zira Breyer'a göre, rekabet hukukunun temel varsayımının teşebbüslerden kaynaklanan engellerin ortadan kaldırıldığı takdirde rekabetçi bir piyasa yapısının ortaya çıkabileceği ve bu varsayımın işlemediği durumlarda dışarıdan bir devlet müdahalesi ile teşebbüslere pozitif yükümlülükler yüklenmesinin ve pazar dinamiklerinin tamamen ortadan kaldırılmasının söz konusu olduğu; benzer görüşte olan Bork'un, rekabet hukukunun tamamen yasaklayıcı ve pasif nitelikte olduğunu ve bu kuralların yalnızca teşebbüslerin çıkarlarının ve kabiliyetlerinin onları yapmaya yönlendirmeyeceği olumlu davranışlar vasıtasıyla ulaşılabilecek değerlere hizmet etmesinin mümkün olmadığını ifade ettiği ileri sürülmüştür.
- (752) Teşebbüsün kendisine dayatılan pozitif yükümlülüklerle uymamasının da piyasa mekanizmasının işleyişini bozacak davranışlar sergilemesinin de ilgili pazarlardaki rekabete zarar verebileceği; fakat ilk davranış tipi bakımından iktisadi regülasyonların rekabet hukuku kurallarına kıyasen özel kanun niteliğinde olduğunun açık olduğu ve bu noktada söz konusu davranışların rekabet üzerinde olumsuz etki doğursa dahi rekabet hukuku kurallarının bizzat iktisadi regülasyonlara aykırılık şeklinde ortaya çıkan davranışlar

¹⁷⁷ OGUS, A, "Regulation: Legal Form an Economic Theory" Clarendon Press, UK, 1994

bakımından uygulama alanı bulmasının söz konusu olmadığı; benzer şekilde (iktisadi regülasyonların yerini almadığı) piyasa mekanizmasının düzgün işleyişine zarar veren teşebbüs davranışları bakımından da (bu davranışlar iktisadi regülasyonların amaçlarına aykırı sonuçlar doğursa dahi) düzenleyici kurumların bir müdahalede bulunmasının mümkün olamaması ve bu davranışların münhasıran rekabet hukukunun müdahale alanında kalması gerektiği belirtilmiştir.

- (753) Ayrıca, iktisadi regülasyonlar ile de her ne kadar rekabetçi bir piyasanın oluşturulması hedeflense de sektörel düzenleyicilerin dinamik etkinliğin dağıtımsal etkinliğe tercih edilmesi ya da enerji güvenliğinin sağlanması gibi durumlarda olduğu üzere, rekabetin tesisi dışında da güdeleri bulunduğu ileri sürülmüştür.
- (754) Son olarak düzenleyici otorite ve rekabet otoritesi arasındaki etkileşimin birbirini destekleyici nitelikte olması gerektiği ve hem sektörel mevzuat hem de rekabet kurallarıyla amaçlanan hususların gerçekleştirilmesi halinde anılan otoritelerden birinin müdahalesinin diğerinin müdahalesini gereksiz kılabilceği; bu çerçevede örnek vermek gerekirse, rekabet politikası doğrultusunda oluşan endişeler ve rekabet hukukuna aykırı olduğu değerlendirilebilecek davranışların giderilmesi bakımından sektörel düzenleyici otoritenin rekabet otoritesinin sahip olduğundan çok daha etkin araçlara sahip olduğu durumların söz konusu olabileceği; konuyla ilgili Kanada Rekabet Otoritesi'nin elektrik ve doğalgaz sektörlerine ilişkin iletim ve dağıtım şirketlerinin anılan piyasalarda sahip oldukları tekeli kaldıraç olarak kullanarak alt veya ilişkili pazarlardaki iştiraklerine rekabetçi avantaj sağladıklarına ilişkin birçok şikayeti incelediği ve bu dosyalardan hiçbirine ilişkin 4054 sayılı Kanun anlamında resmi bir soruşturma açılmadığı; bu duruma neden olan önemli sebeplerden birinin; çapraz sübvansiyonun önlenmesi için zorunlu unsurların erişime açılması, ürün ve hizmetlerin adil piyasa fiyatının veya bir başka ölçüte göre belirlenen seviyenin altında satılması gibi hususların düzenleniyor olması ve rakipler arasında bilgi paylaşımına ilişkin düzenleyici kısıtlar ile sektörel kuralların varlığı olduğu; bu dosyalara ilişkin olarak sektörel düzenlemeler ile rekabet hukukunun büyük oranda örtüştüğü ve bunun yanı sıra çoğunlukla sektörel düzenlemeler ışığında rekabetçi etki testinin rekabet hukukuna kıyasla daha sıkı bir şekilde uygulandığı dile getirilmiştir.
- (755) Bu çerçevede düzenleyici otoritenin rekabetçi endişelerin giderilmesini sağlayacak gerekli vasıtalara sahip olmasının (örneğin rekabet kurallarını aykırılığı önleyici kuralların sektörel mevzuatta da mevcut olması) ve bu vasıtaların sektörde etkin bir şekilde kullanmasının, çoğu zaman rekabet otoritelerinin müdahalesini gereksiz kıldığı hususları ifade edilmektedir.

1.7.3.3. EPDK ve Kurum Arasındaki Yetki Dağılımı, Ülke Uygulamaları ve Rekabet Hukuku ve Regülasyonların Amaç ve Uygulama Yönünden Farklılıkların İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (756) Kararın "Sektörel Düzenleme ve Rekabet Hukuku İlişkisi" başlıklı bölümünde düzenlemeler ile rekabet hukuku arasındaki farklılıklar ile düzenlenen sektörlerde rekabet hukuku uygulanmasına ilişkin tartışmalar ele alınmıştır. Söz konusu bölümde, savunmada belirtilen rekabet hukuku ile düzenlemeler arasındaki yapısal ve yöntemsel farklılıklara kapsamlıca değinilmiş ve temel olarak veya belli bir nispette düzenlemeye tabi olsalar da teşebbüslerin belli bir serbesti içerisinde hareket ederek gerçekleştirdikleri eylemler ile rekabeti sınırlamaları halinde rekabet hukukunun muhatabı olacakları ifade edilmiştir. Bu nedenle bu hususlara bir kez daha yer verilmesine gerek bulunmamaktadır. Savunmada ayrıca ABD ve AB'nin konuyla ilgili yaklaşımına ışık tutacak bazı kararlara da yer verildiği, ayrıca düzenlenen piyasalarda rekabet hukukunun uygulamasına ilişkin çeşitli yazarların görüşlerine atıf yapıldığı anlaşılmaktadır.

- (757) ABD uygulamasına ilişkin verilen örnek kararlar olan *Trinko* ve *Linkline* kararlarında Yüksek Mahkeme, rekabet ihlallerinden doğacak zararları önlemeyi ve ortadan kaldırmayı sağlayan bir düzenleyici yapının varlığı durumunda, rekabet hukuku müdahalelerinin, piyasadaki rekabetin sağlanmasındaki katkısının sınırlı olacağına ilişkin bir tespit yapmıştır. Buna karşın AB'deki yaklaşım ABD'dekinden farklılaşmaktadır. Fiyat sıkıştırmasının incelendiği *Deutsche Telekom* Kararı'nda Komisyon, düzenleyici çerçevede, rekabet ihlallerini önlemeye ve ortadan kaldırmaya yönelik araçların bulunmasının, rekabet hukuku kurallarının uygulanmasını engellemeyeceğini belirtmiş ve taraf teşebbüsün uyguladığı tarifelerin Alman sektörel düzenleyici kurumu tarafından onaylandığı savunmasını kabul etmemiştir. Komisyon, sektörel düzenlemelerin, teşebbüsleri, rekabeti önleyici, sınırlayıcı ya da bozucu davranışlar içerisine girmekten alıkoymadığı hallerde, rekabet hukuku kurallarının uygulanabileceğini ifade etmiştir. Benzer şekilde fiyat sıkıştırması yoluyla hakim durumun kötüye kullanıldığı iddiasının değerlendirildiği, *Telefonica* Kararı'nda¹⁷⁸, Komisyon, teşebbüsün, özellikle perakende fiyatları belirleme konusunda serbestisi olduğunu belirtmiş ve İspanyol sektörel düzenleyici otoritenin, toptan satış fiyatlarını yeniden belirlemesiyle ihlalin sona ermesine rağmen teşebbüsün rekabet kurallarını ihlal ettiğine karar vererek yaptırım uygulamıştır.
- (758) Söz konusu kararlar birlikte okunduğunda, savunmada belirtilen piyasalara ilişkin getirilen düzenlemelerin ve aykırılığın tespiti halinde uygulanacak yaptırımların rekabet ihlalinin ortadan kaldırması halinde rekabet kurallarının uygulama ihtiyacının ortadan kalkacağına ilişkin görüşün genel bir uygulama olduğunun kabul edilmesi mümkün görünmemektedir. Söz konusu yaklaşımın ABD'de benimsendiği anlaşılmalı birlikte, AB'de düzenlemelerin varlığına ve hatta düzenlemelerle ihlalin sona erdirilmesine rağmen rekabet kurallarının uygulanmaya devam ettiği anlaşılmaktadır. İki sistem arasındaki söz konusu farklılığın ABD'de mahkeme sistemi bulunmasına karşın, AB'de idari sistemin bulunması, ABD sektörel düzenlemesinin AB'ye göre daha detaylı olması ve ABD ile AB arasındaki normlar hiyerarşisinin farklı olmasından kaynaklandığı ifade edilmektedir¹⁷⁹. Dolayısıyla ülkelerin hukuk sistemindeki farklılıklar söz konusu düzenlenen sektörlerde rekabet hukuku uygulamasında belirleyici olmaktadır. Ayrıca literatürde farklı yaklaşımların tartışıldığı ve üzerinde uzlaşılan bir yaklaşımın bulunmadığı da belirtilmelidir. Bu bakımından Türkiye uygulaması bakımından yapılacak çıkarımlarda, diğer ülke kararlarından ve literatürdeki tartışmalardan ziyade, Kurul kararlarının ve daha da önemlisi Danıştay kararlarının yol gösterici olacağı değerlendirilmektedir. Söz konusu kararlara ve bu kararların uygulama bakımından işaret ettiği sonuçlara bir sonraki başlık altında değinilmiştir. Belirtilen bölümde detaylı olarak açıklanan Danıştay kararlarının ortaya çıkardığı sonuç ise bir eylem sektör otoritesi tarafından düzenlenmiş olsa dahi eğer aynı zamanda pazardaki rekabeti sınırlıyor ise bu hususa Kurum'un ilgili prosedürlerini işleterek müdahale etmesi gerektirir.

1.7.4. Elektrik Piyasalarındaki Serbestleşme Sürecinin Rekabet Kurumu'nun Piyasadaki Rolüne Etkisi ile İlgili Yapılan Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

1.7.4.1. Elektrik Piyasalarındaki Serbestleşme Sürecinin Rekabet Kurumu'nun Piyasadaki Rolüne Etkisi ile İlgili Yapılan Savunmalar

- (759) Sektörel düzenlemelere ağırlıklı olarak henüz rekabet ortamının olmadığı piyasalardaki rekabetin tesisi sürecinde ihtiyaç duyulduğu ve ilgili piyasadaki rekabet seviyesinin artması ile birlikte düzenleme ihtiyacının azaldığı; rekabet hukukunun ise tüm piyasalarda sürekli olarak uygulanabilirliğini koruduğu belirtilmiştir. Hâlihazırda elektrik piyasasındaki serbestleşme sürecinin devam ettiği, sektöre yönelik çeşitli düzenlemelerin pazarda faaliyet

¹⁷⁸ Wanadoo España v Telefónica, Case COMP/38.784, OJ C83/6, 2.4.2008. Söz konusu karar, ABAD'ın Case C-295/12 sayılı kararı ile onanmıştır.

¹⁷⁹ Köktürk, 2012, s.73.

gösteren teşebbüslerin davranışları üzerinde belirleyici olduğunun bilindiği; bu durum karşısında önerilenin herhangi bir rekabet hukuku müdahalesinin yapılmaması olmadığı ancak ihlal iddialarının değerlendirilmesinde ve Kurum'un yetki alanının belirlenmesinde pazarın mevcut yapısının doğru ve piyasanın günlük işleyişini yansıtır şekilde ele alınması olduğu ileri sürülmektedir.

- (760) Her ne kadar bazı durumlarda iktisadi regülasyonlar ve rekabet hukuku aynı amaca hizmet etse de iktisadi regülasyonların piyasa ekonomisi kurallarına göre işleyen piyasalarda kendiliğinden harekete geçerek gerekli disiplini sağlayan rekabetçi baskının ikamesi niteliğinde olduğu iddia edilmiştir. EPDK'nın, elektrik sektöründe yer alan alt pazarlara doğrudan müdahale ederek, bu pazarlarda faaliyet gösteren teşebbüslerin belli bazı davranış biçimlerini sergilemelerini zorunlu kılan düzenlemeler yaptığı; teşebbüslere pozitif yükümlülükler yükleyen bu düzenlemelerin, açık biçimde düzenlenmeyen (bir piyasadaki rekabetçi baskının yerini aldığı; zira düzenlenmeyen piyasalarda teşebbüslerin davranışlarının devletin belirlediği kurallara göre değil, piyasa dinamikleri neticesinde ortaya çıkan rekabetçi baskıya göre şekillendiği; dolayısıyla EPDK tarafından getirilen pozitif yükümlülüklerin yerine getirilmesi için sergilenen davranışların rekabetçi bir piyasanın çıktıkları olarak değerlendirilmesinin mümkün olmadığı; soruşturmanın konusunu oluşturan hukuki ayrıştırmaya, sözleşmelere ve formlara yönelik şekil şartlarının denetlenmesi gibi genel olarak elektrik piyasasındaki yapının tasarımına yönelik düzenlemelerin veya söz konusu düzenlemelere aykırılıkların kendi dinamikleri doğrultusunda işleyen piyasalardaki davranışlar ile benzer şekilde değerlendirilmesinin yanıltıcı sonuçlara yol açabileceği ifade edilmiştir.
- (761) Yapısal piyasa aksaklıkları içeren piyasalarda pazar yapısının rekabet vasıtasıyla kendiliğinden etkin bir hale gelemediği ve bu nedenle, dışarıdan müdahalelere (ör: iktisadi regülasyonlar) ihtiyaç duyulduğu; oysa bu tip piyasa aksaklıklarının yokluğunda piyasaların rekabet sayesinde kendiliğinden etkin bir yapıya kavuşacağı kabul edildiği; bu tip piyasalarda, piyasadaki rekabetin teşebbüslerin davranışları dolayısıyla kısıtlanmasını (davranışsal piyasa aksaklıkları) önlemek için rekabet hukukuna ihtiyaç duyulduğu, bu açıklamalardan da anlaşılacağı üzere hem rekabet hukuku hem de iktisadi regülasyonlar, piyasaların denetlenmesine yönelik araçlar olmakla birlikte, bunu farklı yöntemlerle gerçekleştirmeye çalışıldığı; nitekim regülasyonların piyasa yapısının "yerine geçtiği", rekabet hukukunun ise piyasayı "desteklediği" belirtilmiştir.
- (762) Rekabet hukuku kurallarının piyasa mekanizmasını desteklemeyi amaçladığı dikkate alındığında, iktisadi regülasyonların piyasa mekanizmasının yerine geçtiği kurgularda söz konusu kuralların uygulanmasının mümkün olmayacağı; zira, bu noktada bahsi geçen davranışların hukuka uygunluğunun, ilgili iktisadi regülasyonlara uygunluk ile iç içe geçeceği ve rekabet hukuku kurallarının, teşebbüs davranışlarının iktisadi regülasyonlara uygunluğunun denetimi için kullanılamayacağı; rekabet hukukunun uygulama alanı bulabilmesi için öncelikle teşebbüslerin piyasa mekanizmasına göre şekillenen davranışlarının bulunması gerektiği; rekabet hukuku kuralları vasıtasıyla, piyasa mekanizmasına göre şekillenen bu davranışların ilgili pazarlarda rekabeti kısıtlayan davranışsal aksaklıklara yol açıp açmadığının denetleneceği dile getirilmiştir.
- (763) Rekabet hukuku kurallarının teşebbüs davranışlarının iktisadi regülasyonlara uygunluğunun denetlenmesi için kullanılmasının, ilgili mevzuata aykırı olarak Kurul'un EPDK üzerinde bir vesayet denetimi kurmasına yol açabilecek nitelikte olduğu; Kurul'un, teşebbüs davranışlarının EPDK tarafından çıkarılan ve amaçları arasında rekabeti tesis etmek de bulunan iktisadi regülasyonlara uygunluğunu denetlemesinin, kaçınılmaz olarak EPDK'nın performansının Kurul tarafından denetlenmesi ve söz konusu performansın yetersiz görüldüğü noktada Kurul'un sürece doğrudan müdahil olması anlamına geleceği; oysa hukukumuzda düzenleyici kurumların birbiri üzerinde herhangi bir hiyerarşik veya

vesayet denetimi öngörülmediği, düzenleyici kurumların karar ve işlemlerinin hukuka uygunluğunun denetlenmesi görevinin münhasıran bağımsız yargıya ait bulunduğu; EPDK kararlarına karşı idare mahkemelerine başvurulabileceği dolayısıyla, iktisadi düzenlemelere aykırı davranışlara ilişkin denetim mekanizmasının bir başka idari otorite eliyle değil yargı organları vasıtasıyla işletildiğinin açıkça görüldüğü, açıklanan durumun ise bu kurallar bütününe aykırı olduğu savunulmuştur. Rekabet otoriteleri ile düzenleyici kurumların personel kompozisyonlarının da yukarıdaki açıklamaları destekler nitelikte olduğu; rekabet otoritelerindeki uzmanların belli başlı sektörlerde değil, genel olarak rekabet hukuku ve iktisat alanlarında uzmanlaşmakta ve her bir ilgili pazarda piyasa dinamiklerinin doğru biçimde işleyip işlemediğini incelemekte oldukları; düzenleyici kurumlardaki uzmanların ise piyasa dinamiklerinin işlemediği ve dolayısıyla düzenleme ihtiyacının hâsıl olduğu sektörlerle özgülü derin teknik bilgiye sahip olduğu iddia edilmiştir.

- (764) Elektrik piyasalarının dağıtım ve perakende aşamalarında özelleştirmeler sonrası piyasaların serbestleşmesinin hâlihazırda devam ettiği, dağıtım özelleştirmelerinin tamamlandığı ve hukuki ayrıştırma kurallarının uygulanmaya başlandığı 2013 sonrası ilk dönemlerin üzerinden henüz serbest tüketici limitinin sıfırlanması, hukuki ayrıştırmaya yönelik bazı yükümlülüklerin tamamlanması için ilgili teşebbüslere 2017 yılı sonuna kadar süre tanınması ve yükümlenilen maliyetlerin etkilerinin azalması gibi çeşitli yapısal aksaklıkların giderilmesi açısından yeterli sürecin geçmediği, bu çerçevede, elektrik piyasalarında faaliyet gösteren teşebbüslerin salt kendi bireysel maliyet ve hedeflerini esas alarak satış/pazarlama politikaları ve strateji belirlemelerinin mümkün gözükmediği belirtilmiştir.
- (765) Özelleştirmelerin fiilen tamamlanmış olmasına rağmen özelleştirmeden serbestleşme sürecine geçişe ilişkin koşulların halen devam ettiği gerçeğinin soruşturma kapsamındaki değerlendirmelerde dikkate alınmasının büyük önem arz ettiği; piyasa yapısındaki aksaklıklar yokmuş gibi ihlal iddialarının değerlendirilmesi ve söz konusu aksaklıkların varlığının veya çözümünün GTŞ'lerin piyasadaki davranışları çerçevesinde giderilmeye çalışılmasının hem makul hem de hakkaniyetli bir yaklaşım olmadığı ileri sürülmektedir.
- (766) Mevcut yapıda, teşebbüslerin faaliyetlerini değerlendirirken ticari hayatın gerekliliklerini yerine getirmenin yanı sıra serbestleşme sonrası pazarda gözlemlenen aksaklıkları gidermenin de teşebbüslerin sorumluluklarından biri olduğunu varsaymanın mümkün olmadığı; piyasa yapısından ve işleyişinden kaynaklanan aksaklıkların giderilmesine yönelik bu yöndeki bir sorumluluğun ne hâkim durumdaki bir teşebbüsten ne de pazarda faaliyet gösteren diğer teşebbüslerden beklenmesinin makul görülmediği, ayrıca, söz konusu sorumluluğun yerine getirilmesine yönelik bir denetleme yapılmasının da rekabet hukuku alanının genişletilmesi anlamını taşıyacağı beyan edilmiştir.
- (767) Rekabet hukukunda hâkim durumdaki teşebbüslere yüklenen özel sorumluluğun piyasadaki yapısal sorunları ve/veya aksaklıkları giderme sorumluluğunu içermediği ve yapısal aksaklıkların giderilmesine yönelik düzenleyici otorite tarafından getirilen kuralların yine aynı otorite tarafından denetlenmesi ile farklı bir çerçevede ele alınmasının yapılan değerlendirmeler açısından önemli olduğu ifade edilmiştir.
- (768) 2014 yılında yürütülen önaraştırmalar ile Kurul'un sektöre doğrudan müdahale etmenin sinyallerini vermektense ziyade hâlihazırda yürütülmekte olan soruşturmadaki konuları da içeren teşebbüs uygulamalarına ilişkin *"EPDK'nın yasal ve ikincil mevzuattan kaynaklanan yetkisinin bulunduğu..."*nu belirterek görüş gönderilmesine karar vererek söz konusu uygulamalara ilişkin yetkinin belirlenmesinde bir önceliklendirme yaptığı; 4054 sayılı Kanunu'nun 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca görüş gönderilmesinin herhangi bir rekabet ihlalinin varlığını açıkça ortaya koymadığına ilişkin hukuki tartışmalara girmeksizin Kurul'un söz konusu görüşünün içeriğini de *"...serbestleşmenin önünde engel teşkil eden her türlü uygulamaya ivedilikle son verilmesi..."* olarak ifade etmesinin serbestleşme süreci

ile rekabet hukuku uygulamaları arasındaki etkileşime işaret etmesi ve önceliği düzenleyici otoritenin uygulamalarına bırakması açısından önemli olduğu belirtilmiştir.

(769) Serbestleşme sürecinin hangi aşamasında bulunduğu Kurum'un müdahalelerinin sınırlarını ve içeriğini belirlediği; müdahale edilen alanların serbestleşme sürecinin kendisinden ve piyasa yapısı üzerindeki etkilerinden bağımsız düşünülmemeyeceği ifade edilmiştir.

(770) EPDK'nın 16.06.2016 tarih ve 6345-2 sayılı kararı ile AYESAŞ'ın

- serbest tüketici limitini geçen mevcut tüketicilerinden bir kısmını, kendisiyle ikili anlaşma imzalamamış olmalarına rağmen portföyüne serbest tüketici olarak kaydetmesi ve
- kendisi ile ikili anlaşma imzalamamış olmalarına rağmen söz konusu tüketicilere Kurul tarafından belirlenen perakende satış tarifelerinden farklı bir tarife uygulaması nedeniyle ihtar edilmesine,
- kendisiyle ikili anlaşma imzalamamış olmalarına rağmen söz konusu tüketicileri portföyüne almak suretiyle, farklı bir tedarikçi tercih etmelerini engellenmesi ve söz konusu davranışın 6446 sayılı Kanunu'nun 10/1. maddesi ile Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği'nin (EPLY))34/4-c maddesine aykırılık teşkil etmesi nedeniyle ihtara gerek olmaksızın doğrudan idari para cezası uygulanmasına

karar verildiği ifade edilmiştir.

(771) EPDK'nın, ihtar verilmesini değil idari para cezasına hükmedilmesini öngördüğü fiilin EPLY'nin 34/4-c maddesine aykırılık teşkil ettiği ileri sürülmekte olup söz konusu madde ile tedarik lisansı sahibinin yükümlülükleri arasında "piyasada rekabeti kısıtlayıcı veya engelleyici etki doğuran davranış veya ilişkilere girmemek, bu tür davranış veya ilişkilerin tespiti halinde Kurulca öngörülecek tedbirlere uymak" hususunun düzenlendiği; diğer bir deyişle, ilgili EPDK düzenlemesi piyasadaki rekabetin kısıtlanması ve engellenmesine yönelik davranışları ve bu davranışlar için öngörülecek olan yaptırımları açıkça düzenlediği ifade edilmiştir.

(772) EPDK'nın, teşebbüslerin piyasadaki rekabeti kısıtlamaya veya engellemeye yönelik davranışlarını yakından takip ederken, ihlal tespit etmesi halinde yaptırım uyguladığının örneklerle sabit olduğu; bu soruşturma ile incelenenin de "EPDK mevzuatı ile öngörülen yükümlülükleri aykırı hareket etmek suretiyle rekabetin sınırlanması" olduğu göz önünde bulundurulduğunda, ilgili teşebbüs hakkında, aynı fiil için birden fazla ceza öngörülmesi gibi hakkaniyete aykırı bir sonucun ortaya çıkacağı ifade edilmiştir.

(773) EPDK'nın rekabetin kısıtlanmadığı/engellenmediğine karar vermesi üzerine, aynı davranışı inceleyen Kurul'un piyasadaki rekabetin ihlal edildiğine hükmettiği senaryoda, aynı fiile ilişkin birbirine zıt iki karar söz konusu olacağı; bu durumda Kurul'un, teşebbüslerin iktisadi regülasyonlara uygunluğunu ve hatta EPDK kararlarının hukuka uygunluğunu denetlediğinin düşünüldüğü ifade edilmiştir.

1.7.4.2. Elektrik Piyasalarındaki Serbestleşme Sürecinin Kurum'un Piyasadaki Rolüne Etkisine İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

(774) Savunmada, regülasyonun olduğu pazarlarda getirilen kuralların rekabetçi bir süreçten beklenen baskıyı teşebbüsler üzerinde kurmaya çalıştığı, dolayısıyla EPDK tarafından getirilen pozitif yükümlülüklerin rekabetçi bir sürecin çıktıkları olarak değerlendirilemeyeceği, regülasyonların piyasa yapısının yerine geçtiği pazarlarda ise rekabet kurallarının uygulanmasının mümkün olmadığı, çünkü bu durumda hukuka uygunluk ile iktisadi regülasyonlara uygunluğun iç içe geçeceği ifade edilmiştir. Ancak öncesinde de ifade edildiği üzere Kurul, düzenlemenin ya da ilgili düzenleyici otoritenin, doğrudan

teşebbüslerin davranışlarını belirleyen kurallar getirmesi durumunda rekabet hukuku çerçevesinde söz konusu davranış 4054 sayılı Kanun kapsamında ele almamaktadır. Bu noktada belirleyici olan husus, sektörel düzenlemeler çerçevesinde incelenen teşebbüs davranışının söz konusu düzenleme sonucunda mı ortaya çıktığı yahut teşebbüsün davranış serbestisinin bulunup bulunmadığıdır. Diğer bir deyişle, teşebbüslerin serbestçe karar alması, sektörel düzenlemeler vasıtasıyla engellenmedikçe, ilgili davranışa rekabet hukukunun uygulanabileceğinde herhangi bir kuşku bulunmamaktadır.

(775) Buna göre teşebbüslerin davranışları, regülasyonlar tarafından onların bağımsız hareket etmelerine imkan tanımayacak şekilde düzenlendiğinde ilgili savunmanın kabulü mümkün olmakla birlikte, teşebbüsün bağımsız karar alabildiği durumlarda rekabet kurallarından bağışık olması söz konusu olmayacaktır. İşbu soruşturma kapsamında ele alınan deklarasyon uygulaması, ikili sözleşmelerde yer alan hükümlere ilişkin olarak EPDK'nın herhangi bir düzenlemesi bulunmamaktadır. Öncesinde ifade edildiği üzere piyasada ikili anlaşmalara ilişkin alanın düzenleme dışı bıraktığı anlaşılmaktadır. Nitekim yapılan görüşmelerde de ikili anlaşmalarla çerçevesi belirlenen bu alana gerekmedikçe EPDK tarafından müdahale edilmek istenmediği dile getirilmiştir. Dolayısıyla bu eylemlerin rekabet hukuku müdahale alanında bulunduğu açıktır. İncelenen diğer davranışlar olan serbest tüketiciler ile sözleşme yapılmadan portföye kaydedilmesi ve tarihsiz IA-02 Formu alınması hususunda EPDK'nın çeşitli bilgilendirme yükümlülükleri getirdiği, sözleşme alınmasına ve IA-02 Formu'nun eksiksiz doldurulmasına ilişkin düzenlemelerinin olduğu anlaşılmaktadır. Ancak EPDK düzenlemelerinde hiçbir şekilde ikili anlaşma olmadan tüketicileri portföye ekleme veya IA-02 Form'larında tarihlerin-imzaların boş bırakılmasını emreden bir hüküm bulunmamaktadır. Dolayısıyla teşebbüs incelenen bu eylemleri, düzenlemelerin kendisine başka bir seçenek bırakmadığı için gerçekleştirdiğini iddia edemeyecektir. Bu çerçevede, işbu soruşturmaya konu söz konusu eylemler tamamıyla tarafın bağımsız karar alma süreçleri sonucunda gerçekleştirdiği eylemlerdir. Bu eylemlerin sonucunda da eğer rekabetin kısıtlanması söz konusu ise 4054 sayılı Kanun gerekli incelemelerin yapılmasını öngörmektedir. Benzer şekilde ayırıştırma kuralları da EPDK mevzuatınca düzenlenmektedir. Bu kapsamda teşebbüslere bazı yükümlülükler yüklenmiştir. Bu yükümlülüklere uyulması teşebbüs tarafından gerçekleştirilmesi zorunlu ve hareket alanı sınırlı eylemler olabilir. Ancak işbu soruşturmada incelenen husus bu yükümlülüklere aykırı hareket etmek suretiyle rekabetin sınırlandırılmasıdır. Dolayısıyla soruşturmaya konu edilen davranış, mevzuatın emrettiği davranışların gerçekleştirilmesi değildir. Bu nedenle söz konusu davranışların rekabet kurallarının denetimi kapsamında oldukları ortadadır.

(776) Savunmada ayrıca, hukuka uygunluk ile iktisadi regülasyonlara uygunluğun iç içe geçmesinden hareketle, düzenlenen pazarlarda rekabet hukukunun iktisadi regülasyonların denetimi amacıyla kullanılmasına yol açacağı, bunun da EPDK üzerinde Kurum tarafından vesayet kurulması anlamına geleceği belirtilmektedir. Rekabet Kurumu gerçekleştirdiği tüm incelemelerde, eylemlerin ekonomik bağlamının ve kapsamının anlaşılabilmesi için ilgili sektöre ilişkin bilgi ve düzenlemelere elbette ki yer vermektedir. Böylelikle teşebbüs davranışlarının içinde bulunduğu ekonomik altyapının tam anlamı ortaya çıkarılabilmektedir. Ancak bu, teşebbüs davranışlarının ilgili diğer mevzuatlara uyumunun denetlenmesi anlamına gelmemektedir. İncelenen her bir eylem bakımından eylemin rakip teşebbüslere geçişi engelleyip engellemediği, rakiplere pazarın kapatılmasına yol açıp açmadığı analiz edilmiş ve bunun sonucunda o eylemin rekabet ihlali oluşturup oluşturmadığı tespiti yapılmıştır. Kaldı ki öncesinde de ifade edildiği üzere rekabet hukuku bakımından önemli olan husus ayırıştırma kurallarına aykırı davranılması olmayıp, bu aykırılıklar ile hakim durumun kötüye kullanılarak rekabetin sınırlandırılmasıdır. Bu çerçevede dosya kapsamında bilgi paylaşımları neticesinde rekabetin engellediğine dair bulgu bulunamadığı ifade edilmiştir. Dosya kapsamında müşterilere yanlış bilgi vermek

suretiyle ikili sözleşme alındığı tespit edilmiştir. Söz konusu yanlış bilgi verme eylemi EPDK mevzuatındaki bilgilendirme yükümlülüklerine aykırılık teşkil etmekle birlikte, dosyada bu eylemlerin varlığı tek başına ihlal tespiti bakımından yeterli görülmemiştir. Söz konusu eylemlerin şirket politikası haline gelip sistematik bir biçimde pazarın rakiplere kapatılmasına neden olup olmadığı incelenmiş ve sonuç olarak hakim durumun kötüye kullanılması yoluyla rekabetin sınırlandığı sonucuna ulaşılamayacağı değerlendirilmiştir. Dolayısıyla bu örnekler ile birlikte bir daha değerlendirildiğinde dosya kapsamındaki yaklaşımın çok net olduğu, hiçbir şekilde regülasyona aykırılığın denetlenmediği, ele alınan tüm eylemlerin pazardaki rekabeti sınırlayıp sınırlamadığının analiz edildiği açık bir biçimde ortadadır.

- (777) Bu başlık altında dile getirilen bir diğer iddia ise, piyasanın henüz serbestleşmediği ve piyasa aksaklıklarından kaynaklanan rekabet sorunlarını gidermenin teşebbüslerin sorumluluklarından biri olmadığıdır. Dolayısıyla serbestleşme ile birlikte oluşan aksaklıklar ve sorunlar malumdur. Ancak dosyada teşebbüslere pazar aksaklıklarını giderme yükümlülüğü getirilmemektedir. Buna karşın ENERJİSA'nın söz konusu talep taraflı aksaklıkları suistimal ederek, serbest tüketici ilgili pazarlarını rakip tedarikçilere kapattığı tespit edilmiştir. Dosya kapsamında teşebbüse yüklenen tek sorumluluk Türkiye'de faaliyet gösteren tüm diğer teşebbüslere olduğu gibi 4054 sayılı Kanun'a uygun hareket etmesidir. Bu kapsamda ihlal tespiti yapılırken esas olan teşebbüsün pazardaki aksaklıkları giderip gidermediği değil, kötüye kullanmaya konu davranışlarının rekabeti sınırlayıp sınırlamadığı olmuştur.

I.7.5. Türkiye Uygulamasında Mahkemelerin Yaklaşımına İlişkin Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

I.7.5.1. Türkiye Uygulamasında Mahkemelerin Yaklaşımına İlişkin Savunmalar

- (778) Türkiye'de rekabet hukuku ve iktisadi regülasyonlar arasındaki ilişkinin büyük ölçüde Danıştay 13. Daire'nin ve İDDK'nın, Kurum ile BTK arasındaki yetki dağılımına ilişkin kararları ile şekillendiği¹⁸⁰ ifade edilmiştir. Düzenlenen sektörlerde rekabet hukuku incelemelerinde davranışın sektörel düzenleyici kurallar ışığında değil rekabet kuralları çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiğine ilişkin görüşe benzer bir yaklaşımın Danıştay 13. Dairesi'nin Türk Telekom ile ilgili kararında¹⁸¹ da benimsendiği; öte yandan anılan kararda 13. Daire'nin aşağıdaki ifadelerle yer verdiği görüldüğü belirtilmiştir:

(...) Telekomünikasyon Kurumu'nun ise telekomünikasyon piyasasının rekabetçi bir yapıya kavuşmasını sağlamak amacıyla, piyasa koşullarını önceden yaptığı sektöre özgü düzenleyici işlemler ve aldığı tedbirler vasıtasıyla sağlamakla görevli olduğu, yapacağı düzenlemelerin genel olarak piyasanın yapısal sorunlarını gidermeye yönelik teknik düzenlemeler niteliğinde olduğu anlaşılmaktadır. Rekabet Kurulu'nun piyasalarda yapısal problemler nedeniyle kendiliğinden veya kamusal müdahalelerle ortaya çıkan aksaklıklara doğrudan müdahale ve düzenleme yetkisi bulunmayıp, bu görev ve yetkinin ilgili piyasada görevli ve yetkili regülasyon kurumlarına, düzenlenmemiş sektörlerde ise devlete ait olduğu da kuşkusuzdur.

(...)

Telekomünikasyon Kurulu'nun aldığı tedbirler ve yaptığı düzenlemelerle mevcut rekabet ihlalinin etkilerinin sona ermesi ve rekabetçi zararın tamamen ortadan kalkması ve konunun salt telekomünikasyon mevzuatını ilgilendiren teknik bir

¹⁸⁰ 20.11.2007 tarih ve E.2006/2052-K.2007/7582 sayılı, 13.02.2012 tarih ve E.2008/13184- K.2012/359 sayılı, 08.05.2012 tarih ve E.2008/14245-K.2012/960 sayılı, 18.12.2012 tarih ve E.2009/2862-K.2012/73883 sayılı kararlar.

¹⁸¹ 08.05.2012 tarih ve E.2008/14245-K.2012/960 sayılı karar.

hususla ilişkin olması halinde Rekabet Kurulu'nun soruşturma açıp açmama konusunda bir takdir yetkisi bulunmakla birlikte, bu takdir yetkisinin 4054 sayılı Kanun'un öngördüğü amaca uygun ve hukuka uygun bir şekilde kullanılması gerektiği, şikâyet konusu fiiller hakkında yukarıda anılan mevzuat hükümleri uyarınca Telekomünikasyon Kurumu tarafından aynı fiil hakkında uygulanabilecek idari yaptırımların ise Rekabet Kurulu tarafından dikkate alınması ve genel olarak iki Kurum'un işbirliği içerisinde bulunması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır."

- (779) Danıştay 13. Dairesi tarafından verilen kararın alıntılanan kısmında ifade edildiği üzere Kurul'un sektörel düzenlemelere ilişkin teknik kuralların konusunu oluşturan davranışlar hakkında soruşturma açmasının mümkün olduğu ancak bu davranışlara ilişkin olası herhangi bir incelemenin 4054 sayılı Kanun'un öngördüğü amaca ve hükümlerine uygun bir şekilde yürütülmesi gerektiği ve sektörel düzenleyicinin aynı konuda inceleme konusu teşebbüs hakkında uygulamış olduğu idari yaptırımların da söz konusu incelemede dikkate alınması gerektiğinin ifade edildiği; bu bağlamda Danıştay 13. Dairesi'nin de mehz AB uygulamasıyla benzer bir yaklaşımı benimsediği ve düzenleyici kuralların konusu olan davranışların Kurum tarafından incelenmesi sırasında kati surette davranışın 4054 sayılı Kanun çerçevesinde incelenmesi gerektiğinin anlaşıldığı ileri sürülmüştür. Türk Telekom hakkında Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği tarafından açılan dava neticesinde verilen kararda (Danıştay 13. Dairesi'nin) da yukarıda açıklanan Danıştay kararına benzer yaklaşımla sektörel düzenlemelerin varlığının kendi başına Kurum'un soruşturma açmasını engellemeyeceğinin ifade edildiği, anılan karar incelendiğinde, Danıştay'ın yukarıda değinilen kararına paralel olarak Kurul'un iktisadi regülasyonların var olduğu pazarlarda yapacağı değerlendirmelerinde, sektörel düzenleyici otoritelerin geçmiş tarihli idari yaptırımlarını dikkate alması gerektiği belirtilmiştir.
- (780) Danıştay 13. Dairesi tarafından Turkcell ve Vodafone hakkında verilen Kurul kararının iptali istemine karşılık verilen Kurum'un incelemelerinde daha önce düzenlenen otorite tarafından uygulanan idari yaptırımları da dikkate alması gerektiğinin ifade edildiği; ek olarak dava konusu karar kapsamında incelenen davranışın sektörel kurallar çerçevesinde düzenlendiğini ancak aynı kapsamda 4054 sayılı Kanun'dan kaynaklanan bir ihlale de sebebiyet verilebileceğinin ifade edildiği; bu noktada anılan kararda zorunlu unsur doktrinine yapılan atıf ve bu çerçevede gerçekleştirilen değerlendirmenin Komisyon'un düzenleyici kurallara ilişkin yaklaşımına paralellik gösterdiği; Komisyon'un *Deutche Telekom*'un sektörel düzenlemelere aykırılık gösterdiği ifade edilen davranışın rekabet kurallarını ihlal ettiğinin ortaya konması için öncelikle inceleme konusu eylemin zorunlu unsur ile ilişkili olup olmadığının tespit edilmesi gerektiğine yönelik argümanını kabul ettiği; bununla paralel bir biçimde Danıştay'ın da sektörel düzenlemeler ile rekabet hukuku ihlali şüphesi doğuran davranışların kesişebileceğini kabul ettiği ancak hiçbir şekilde sektörel düzenleyici kurallara uygunluğun Kurul tarafından denetlenmesi gibi bir görüşünü savunmadığı iddia edilmiştir.
- (781) İktisadi regülasyonların mevcut olduğu sektörlere ilişkin rekabet soruşturmalarında 4054 sayılı Kanun ve ikincil düzenlemelerde yer alan rekabet hukuku kurallarının sektörel düzenleyici kurallar çerçevesinde genişletilmemesi ve sektörde yer alan düzenleyici kuralların var olmaması halinde de inceleme konusu davranışların rekabet kurallarının ihlali olup olmadığının değerlendirilmesi gerektiği dile getirilmiştir. Bu noktada ayrıca söz konusu Danıştay kararlarında, düzenleyici mevzuat kapsamında değerlendirilen davranışlar hakkında Kurul tarafından verilecek kararlar bakımından ilgili düzenleyici otoritenin aynı konuda uygulamış olduğu idari yaptırımların da dikkate alınması gerektiği; bu çerçevede her iki otoritenin genel olarak işbirliği içerisinde çalışmasının önemli olduğu; buna rağmen Kurul'un 2014 yılındaki önaraştırma kararlarının aksine bir yaklaşımın bulunduğu görüldüğü; bir davranışın aynı anda iki mevzuatı da ihlal etmesi halinde her iki mevzuat

kapsamında da inceleme yapılabileceği ve ihlal tespiti halinde yaptırım uygulaması gerektiği, mükerrer cezai yaptırımın asıl olarak idari yargıda çözülmesi gereken bir konu olduğunun belirtildiği; idari yaptırımlar konusunda Kabahatler Kanunu'nda yer alan *ne bis idem* ilkesine aykırı böylesi bir bakış açısının hukuka uygun olmadığı gibi teşebbüsler açısından yaratacağı belirsizlik ve güvensizlik ortamının da göz ardı edilmemesi gerektiği ifade edilmiştir.

- (782) Öte yandan 4054 sayılı Kanun'un 27. maddesi uyarınca Kurul'un, 4054 sayılı Kanun ile yasaklanan faaliyetler ve hukuki işlemler hakkında inceleme, araştırma ve soruşturma yapıp yapmamak konusunda karar vermekle yetkili kılındığı; Kurul'un aldığı kararlarında Danıştay içtihadı ve ilgili mevzuatı da dikkate alması gerektiği; bu anlamda Kurul ile düzenleyici otorite arasında gerçekleşen bir yetki uyuşmazlığına ilişkin çözümün Kurul tarafından herhangi bir değerlendirme yapılmaksızın idari yargıya havale edilmesinin mümkün görülmediği dile getirilmiştir.
- (783) Düzenleyici kurumlar ile Kurum arasındaki ilişkiyi ortaya koymak açısından dosyada yer verilen mahkeme kararlarının süreci anlatmaktan ziyade belirli yöndeki yaklaşımları desteklemek amacıyla kullanıldığının düşünüldüğü Danıştay'ın düzenlenen piyasalara ilişkin pek çok kararı bulunmasına rağmen sadece bazı kararlara yer verildiği ve daha önemlisi anılan kararlarının eksik bir şekilde yorumlandığı; telekomünikasyon sektörüne yönelik kararların ve bunlara yönelik mahkeme süreçlerinin nispeten daha yeni bir düzenleme alanı olan elektrik piyasaları açısından da yol gösterici olacağı öne sürülmüştür.
- (784) ABD ve AB'de olduğu gibi, Türkiye'de de bir sektörün öncül düzenlemeye tabi tutulmasının bu sektörde rekabet hukukunun uygulanmayacağı anlamına gelmediği; Türkiye'de rekabet hukuku ve iktisadi regülasyonlar arasında tamamlayıcı bir ilişki olduğunun kabul edildiği; BTK, EPDK ve Kamu İhale Kurumu gibi düzenleyici kurumlarla yapılan protokollerin de bunun bir göstergesi olduğu; ancak Türkiye'de de bir davranışın sırf iktisadi regülasyonlar ile getirilen ve rekabeti tesis etmeyi amaçlayan bir pozitif davranış yükümlülüğüne aykırı olması dolayısıyla, rekabet ihlali olarak nitelendirilmesinin mümkün olmadığı beyan edilmiştir.
- (785) İDDK içtihatlarından da anlaşılacağı üzere¹⁸² salt sektörel düzenleyici kurum tarafından belirlenen bir tarifeden kaynaklanan davranışların rekabet hukuku kurallarını ihlal eder nitelikte olduğu iddia edilirse, Kurul'un araştırma ve/veya soruşturma yapmaksızın doğrudan şikâyeti reddedebileceği; yani, sorunun doğrudan sektörel düzenleyici kurumun tarifesi veya açık bir düzenlemesine ilişkin olması halinde Kurul'un, soruşturma yapmaya bile ihtiyaç duymadan bir anlamda konunun kendi yetki alanı dışında olduğu gerekçesiyle doğrudan ret kararı verebileceği belirtilmiştir.
- (786) Benzer şekilde, Bis Enerji A.Ş. tarafından yapılan bir şikâyette TEDAŞ tarafından uygulanan ve EPDK düzenlemelerine tabi olan tarifelerin ayrımcılığa yol açtığı ve dolayısıyla, rekabet hukukuna aykırı olduğunun ileri sürüldüğü; Kurul'un bu iddiaların düzenleyici kurum tarafından belirlenen tarifelere ilişkin olduğuna ve bu nedenle rekabet hukuku kapsamına giremeyeceğine hükmettiği; Kurul'un bu kararının hem Danıştay 13. Daire¹⁸³ hem de İDDK¹⁸⁴ tarafından onandığı; karar onanırken gerekçenin şu şekilde ortaya konduğu dile getirilmiştir:

"Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunca belirlenen tarifelere aykırı davranışın sonuçlarına ilişkin şikâyetin Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunun mevzuatı çerçevesinde çözümlenmesi gerektiğinden, şikâyet konusunun 4054 sayılı Kanun

¹⁸² 31.01.2013 tarih ve E.2008/1410 sayılı karar.

¹⁸³ 11.12.2007 tarih ve E.2005/7027 sayılı karar.

¹⁸⁴ 21.01.2013 tarih ve E.2008/1412 sayılı karar.

kapsamında olmadığına ilişkin dava konusu Rekabet Kurulu kararında hukuka aykırılık bulunmamaktadır."

- (787) Dolayısıyla, Türkiye'deki yaklaşımın yukarıda ayrıntılı olarak çizilen teorik çerçeve ile çok büyük ölçüde paralel olduğu; Danıştay 13. Daire ve İDDK içtihatlarının, iktisadi regülasyonların doğrudan piyasa mekanizmasının yerini alarak ilgili teşebbüslere bazı pozitif davranış yükümlülükleri yüklediği durumlarda (örneğin ilgili teşebbüslerin uygulayacakları tarifelerin belirlenmesi) rekabet hukuku kurallarının uygulama alanı olmayacağına işaret ettiği iddia edilmiştir.
- (788) Dosyada Danıştay 13. Dairesi'nin Türk Telekom Kararı'na ilişkin olarak yalnızca Kurum'un regülasyona tabi sektörlerdeki yetkisine ilişkin olarak Danıştay'ın genel yaklaşımının ortaya konduğu ve Kurul'un inceleme başlatma konusundaki takdir yetkisine değinilmediği; ancak bu kararın düzenleyici otoritelerin ilgili piyasaları düzenlemeye devam ettikleri ve bu yönüyle piyasa oyuncularının davranış serbestilerinin sınırlandığı durumlara ilişkin herhangi bir yol gösterici nitelik taşımadığı belirtilmiştir.
- (789) Benzer şekilde, Danıştay 13. Dairesi'nin Turkcell ve Vodafone'a ilişkin vermiş olduğu kararda¹⁸⁵, "*düzenleyici otorite tarafından düzenleme alanına giren bir davranış hakkında işlem tesis edilmiş olmasının, konunun Kurum tarafından incelenmesinin önünde engel oluşturmayacağı*" tespitinin yinelenildiği; buna karşın, düzenleyici otorite tarafından uygulanan idari yaptırımın Kurul'un incelemelerinde dikkate alınması gerektiğinin belirtildiği; yukarıda değinilen Danıştay kararlarına paralel olarak, bu kararda da yalnızca Kurum'un regüle edilen bir piyasada yetki sahibi olup olmadığı kısmına atıf yapıldığı; dolayısıyla söz konusu kararın, serbestleşme sürecinin devam ettiği ve halen yoğun bir şekilde regüle edilmekte olan elektrik piyasasına ilişkin olarak Kurum ile EPDK arasında yetki paylaşımına ışık tutmasının mümkün olmadığı öne sürülmüştür.
- (790) Bunun yanında, Kurul'un 19.11.2008 tarih 08-65/1055-411 sayılı kararında, "*Telekomünikasyon Kurumuna verilen yetkilerin Kurul'un telekomünikasyon sektöründe 4054 sayılı Kanun uygulamasını dışlamadığı, TNet'in davranışlarını etkileyen bir sektörel düzenleme bulunmadığı değerlendirilmesine*" yer verildiği; 19.12.2013 tarih 13-71/992-423 sayılı kararda, "*BTK onayına tabi tarifelerin rekabete aykırı şekilde fiyat sıkıştırması teşkil etmesinin mümkün olmadığı, bunun aksini iddia etmenin, BTK'nın düzenleyici ve denetleyici görevini gereğince yerine getirmediği anlamına geldiği, regülasyonlara tabi olan işlemlerin 4054 sayılı Kanun kapsamı dışında kaldığı*" savunmasında bulunduğunun belirtildiği; akabinde Danıştay 13. Dairesi nezdinde görülen iptal davasına ilişkin kararda¹⁸⁶ "*düzenlenen bir piyasada gerçekleşen rekabet ihlallerinin tespit ve idari yaptırıma tabi tutulması, Kanun ve ikincil düzenlemelerle görülen istisnalar dışında, 4054 sayılı Kanun kapsamında Rekabet Kurulu'nun görev alanına girdiği*" gerekçesiyle söz konusu savunmanın reddedildiğinin ifade edildiği, alıntılanan kararlarda üst pazarda hâkim durumda bulunan Türk Telekom'un bu gücünü perakende seviyesinde faaliyet gösteren teşebbüsler arasında rekabeti etkileyecek şekilde kullanmasının söz konusu olduğu; bu yönüyle, Türk Telekom'un TNet'i alt pazarda rakiplerine kıyasla avantajlı duruma getirdiği belirtilen faaliyetlerinin kaynağında herhangi bir sektörel düzenlemenin varlığından bahsetmek mümkün değil iken halen serbestleşme sürecinde olan elektrik sektöründe EPDK tarafından öngörülen regülasyonlar çerçevesindeki birtakım davranışları ihlal iddialarına konu olan ENERJİSA bünyesindeki dağıtım şirketleri ve GTŞ'lerin faaliyetlerinin bu yönüyle benzerlik arz etmediğinin düşünüldüğü; nitekim dosyada öne sürülen iddiaların aslolarak EPDK tarafından yapılan düzenlemelere aykırılık temeline dayandığı; oysaki atıf yapılan kararlarda toptan geniş bant internet hizmetleri pazarındaki hâkim durumunu

¹⁸⁵ 11.03.2014 tarih ve E.2010/4805-K.2014/832 sayılı karar.

¹⁸⁶ 13.02.2012 tarih ve E.2008/13184-K.2012/359 sayılı karar.

perakende geniş bant internet erişim pazarında fiyat sıkıştırması yoluyla kötüye kullandığı iddia edilen TNet'in davranışlarını etkileyen bir sektörel düzenleme bulunmadığı; bu yönüyle mevcut soruşturmanın aksine ilgili kararlarda BTK tarafından onaylanan tarifelere/spesifik düzenlemelere uygun veya aykırı davranışların varlığından söz etmenin mümkün olmadığı belirtilmiştir.

- (791) Kurul'un 08.03.2013 tarih 13-13/198-100 sayılı kararında yer alan, "...gerek BDDK gerekse TCMB ile raportörlerce yapılan görüşmelerde soruşturmaya konu olan eylemlere ilişkin olarak, bankaların uzlaşma içerisinde hareket etmelerine yol açabilecek bir hukuki düzenlemenin ya da talimatın bulunmadığı, dolayısıyla bankaların düzenleyici kuruma olan sorumlulukları sebebiyle rekabetin sınırlandırıldığı iddiasının kabulünün mümkün görünmediği" ifadesine atıf yapılarak Türkiye sınırlarındaki tüm mal ve hizmet piyasalarında meydana gelebilecek her türlü rekabeti sınırlayıcı anlaşma, uyumlu eylem gibi davranışların 4054 sayılı Kanun kapsamında ele alındığının belirtildiği; bu noktada dikkat edilmesi gereken en önemli hususun, hâlihazırda yürütülmekte olan soruşturmadan farklı olarak atıf yapılan kararda incelenen teşebbüs davranışının herhangi bir sektörel düzenlemeden kaynaklanmıyor olduğu dile getirilmektedir.
- (792) Kurul'un 17.01.2014 tarih 14-03/60-24 sayılı kararında, ", "11.10.2008- 01.01.2009 tarihleri arasındaki yaklaşık üç aylık dönemde TÜPRAŞ tarafından uygulanan RSF'lerin EPDK tarafından uygun bulunan 22.12.2006 tarihli "Akaryakıt Tavan Fiyat Tarifesine göre belirlenmediği tespiti çerçevesinde de, piyasada düzenleyici kurumun fiyatlamaya ilişkin bir regülasyonu bulunmakla birlikte, buna aykırı davranan TÜPRAŞ'ın fiyat serbestisine sahip olduğu anlaşılmaktadır." ifadesine yer verilmek suretiyle Kurum'un soruşturma bakımından yetkili olduğuna karar verilirken, TÜPRAŞ'ın ilgili pazarda fiyat serbestisine sahip olduğunun vurgulandığı belirtilmiştir. Dolayısıyla, halen daha düzenleyici kurumun regülasyonları ile yoğun bir şekilde düzenlenmekte olan elektrik piyasasındaki teşebbüsler bakımından davranış serbestisinin bulunmadığı göz önüne alındığında, bu kararın Kurum'un elektrik piyasasındaki teşebbüslerin davranışlarına ilişkin yetkisinin bulunduğu tespit edilmesi bakımından emsal niteliği taşımadığı iddia edilmiştir.
- (793) Bu noktada, rekabet hukuku açısından ihlal teşkil ettiği iddia edilen davranışın teşebbüsün serbest iradesi ile belirlenmesinin önemin vurgulanması gerektiği; herhangi bir davranışa ve/veya sektöre yönelik düzenlemenin varlığının daha önce de değinildiği üzere kendi başına rekabet hukuku müdahalesinin gerekliliğini ortadan kaldırmadığı; ancak, teşebbüsün herhangi bir hareket alanının olmadığı, kendi davranışları üzerindeki belirleyici etkisinin regülasyonlar yoluyla kısıtlandığı durumlarda Kurul'un 4054 sayılı Kanun kapsamında işlem tesis etmediği ancak, konuya ilişkin herhangi bir düzenleme bulunmaması durumunda konuya müdahale ettiğinin görüldüğü; ancak buna rağmen dosya kapsamında yapılan değerlendirmelerde, müvekkil teşebbüslere yönelik iddia konusu uygulamaların teşebbüslerin serbest iradesinden mi yoksa sektörel düzenlemelerden mi kaynaklandığının üzerinde durulmaksızın toptancı bir bakış açısının tercih edildiğinin görüldüğü öne sürülmektedir.
- (794) Bununla birlikte, sektörel düzenlemelere aykırı olmakla birlikte, bu düzenlemeler hiç var olmasaydı dahi rekabet ihlali teşkil edecek davranışlar bakımından, regülasyonların varlığının rekabet hukukunun uygulama alanını daraltmayacağı kabul edildiği; bir başka deyişle davranışın şayet düzenleyici kuralların olmadığı bir kurguda da rekabet kurallarının ihlali olarak değerlendirilebilmeyle, bu davranışa ilişkin rekabet otoritelerinin yaptırım uygulama yetkisi bulunduğu söylenebileceği; ancak böyle durumlarda dahi, söz konusu davranışların tüm olumsuz etkilerinin sektörel regülasyonlara dayalı uygulamalar vasıtasıyla ortadan kaldırılıyorsa, Kurul'un ayrıca rekabet hukuku kuralları çerçevesinde müdahalede bulunmasına gerek görülmediği belirtilmiştir.

- (795) Hatta rekabet ihlali oluşturduğu iddia edilen davranışların piyasada oluşturduğu rekabet karşıtı etkinin önlenmesi ve/veya ortadan kaldırılması amacıyla da kullanılabilecek sektörel düzenlemenin etkinliğinin mi yoksa yalnızca varlığının mı Kurul'un müdahale kararında etkili olduğu incelendiğinde, bir işlem tesis edip etmeme kararındaki belirleyici unsurun *"davranışa yönelik sektörel düzenlemelerin/kararların/onayların varlığı ölçütüne"* dayandığının görüldüğü; nitekim bu tercihin, *"sektörel düzenleyicinin etkinliğinin olay bazında rekabet otoritesi tarafından ölçülmesi, yönetilebilirliğe ve hukukun üstünlüğüne ilişkin ciddi endişeleri"* ortadan kaldırmak açısından da önemli ve olumlu bir yaklaşımı gösterdiği dile getirilmiştir.
- (796) Tüm bu açıklamalar ışığında, somut olayda inceleme konusu yapılan; dağıtım şirketi ile GTŞ'lerin ayrıştırma ilkelerine aykırı işbirliği içine girdiği, GTŞ'lerin ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne abone kaydettiği, GTŞ'lerin abonelere tarihsiz IA-02 Formu ve ikili anlaşma imzalattığına yönelik iddialar bakımından EPDK ile Kurul arasındaki yetki dağılımının nasıl olması gerektiği incelenirken mutlaka bu davranışların hiçbir sektörel düzenleme olmasaydı da rekabet ihlali teşkil edip etmeyeceği sorusunun öncelikli olarak cevaplandırılması gerektiği; bu değerlendirmenin akabinde, anılan uygulamaların rekabet ihlali oluşturduğunun öne sürülmesi durumunda ise tespit edilmesi gereken hususun EPDK'nın gerekli enstrümanlara sahip olup olmadığı olduğu; bir başka ifadeyle, rekabet ihlali oluşturan davranışın ortadan kaldırılması için EPDK'nın gerekli yaptırımlara ve düzenlemelere sahip olup olmadığının incelenmesi gerektiği ifade edilmiştir.
- (797) Dosyadaki değerlendirmeler ile farklılaşan noktanın, Kurum tarafından sektörel düzenlemeye tabi piyasalarda oluşturduğu öne sürülen ihlal iddiasına konu davranışların her biri özelinde, aşağıdaki hususların dikkate alınıp alınmayacağına ve/veya ne şekilde göz önünde bulundurulacağına ilişkin olduğu ifade edilmiştir:

- Düzenleyici otoritenin teşebbüsler için çizdiği sınırların belirlenmesi/teşebbüslerin ilgili davranışına yönelik incelenen teşebbüsün bu sınır dışında hareket etme serbestisinin bulunup bulunmadığı,
- Teşebbüs açısından davranış serbestinin söz konusu olması ve düzenlemeye aykırılığın varlığı halinde düzenleyici otoritenin konu hakkında inceleme yapip yapmadığı,
- Yapılan inceleme varsa inceleme sonucunda teşebbüse ilişkin idari işlem yapılıp yapılmadığı,
- İdari işlem yapılmışsa işlem sonrası ilgili piyasada rekabet karşıtı görünümün ortadan kalkıp kalkmadığı,
- İlgili piyasadaki sorunun çözülmemesi halinde konunun düzenleyici işlemlere yönelik itiraz mercii olan idare mahkemesi aşamasına taşınıp taşınmadığı,
- Anılan davranışa ilişkin herhangi bir düzenlemenin olmaması halinde dahi inceleme konusu davranışın rekabet hukuku bakımından ihlal teşkil edip etmeyeceği;

- (798) Her bir ihlal başlığının ayrı ayrı değerlendirilmesi aşamasında, söz konusu ihlal iddiaları özelindeki düzenleyici otoritenin düzenleme ve uygulamalarının yukarıda belirtilen çerçevede değerlendirilmesinin hâlihazırdaki Kurul ve Danıştay içtihadı ile uyumlu olduğunun düşünüldüğü ifade edilmiştir.

1.7.5.2. Türkiye Uygulamasında Mahkemelerin Yaklaşımına İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (799) Her ülkenin uyguladığı farklı hukuk sistemi, kurumların yapılanması ve etkinliği çerçevesinde düzenlenen piyasalarda rekabet hukuku uygulaması konusunda farklı yaklaşımlar oluşmuştur. Bu nedenle Türk hukuk sisteminde konunun ne şekilde

çözümlendiği ancak Danıştay kararları ışığında belirlenebilecektir. Aşağıda ayrıntılı bir biçimde incelenen Danıştay kararlarından ise önceki savunmalarda literatürdeki çalışmalara bakılarak yapılan iktisadi regülasyonun rekabete aykırılığı ortadan kaldırması halinde rekabet kurallarının uygulama ihtiyacının ortadan kalkacağı şeklindeki bir çıkarımın yapılması mümkün değildir.

- (800) Savunmada Danıştay'ın konu ile ilgili pek çok kararı bulunmasına rağmen, bunların sadece bir kısmına yer verildiği ve bunun da eksik karar yorumlamalarına yol açtığı belirtilmektedir. Savunmada dosyada yer verilmemiş olan Danıştay 13. Dairesi'nin kararları, dosya kapsamında yer verilen değerlendirmelerden farklı değerlendirmeler içermemektedir. Dolayısıyla söz konusu kararlara yer verilmemiş olması, Danıştay'ın alternatif veya farklı bir yaklaşımının dikkate alınmasının atlanmasına ve iddia edildiği üzere hatalı bir değerlendirmeye yol açmamaktadır. Aşağıda bu kararlara da geniş bir biçimde yer verilecektir.
- (801) Savunmada Danıştay'ın 11.12..2007 tarih ve E.2005/7027 sayılı kararı ile İDDK'nın 21.01.2013 tarih ve E.2008/1412 kararlarına atıf yapılarak düzenleyici kurum tarafından belirlenen fiyat tarifesinden kaynaklanan davranışların Kurum yetki alanı dışında olacağı ifade edilmiştir. Söz konusu yaklaşım ilgili kararlara atıf yapılmamış olsa da dosyada zaten benimsenmiştir ve işbu soruşturma kapsamında incelenen davranışların neden bu kapsamda sayılamayacağı yukarıda detaylı bir biçimde açıklanmıştır. Dolayısıyla söz konusu iki karara yer verilmemiş olması Danıştay'ın yaklaşımının eksik değerlendirildiği şeklinde yorumlanmasını mümkün kılmamaktadır.
- (802) Dosyada yer almayıp savunmada yer verilen bir diğer Danıştay kararı ise, E.2006/2052 – K.2007/7582 sayılı karardır¹⁸⁷. Söz konusu karardaki şu ifadeler dosyada benimsenen yaklaşımın bu karar ile uyumlu olduğunu göstermekte dolayısıyla bu karara yer verilmemiş olmasının eksik bir değerlendirmeye yol açmadığını ortaya koymaktadır:

“Uyuşmazlık konusu olayda, Rekabet kurulu tarafından şikayetin, münhasıran telekomünikasyon mevzuatından kaynaklandığı nedeniyle, 4054 sayılı Kanun'un 42/2. Maddesi uyarınca Kanun kapsamında görülmeyerek reddedilmesi mümkün bulunmakla beraber Rekabet Kurumu'na şikayet edilen hususlarla ilgili olarak, eylemin 4054 sayılı Kanun'un 4. veya 6. Maddesi anlamında bir ihlal olup olmadığının nitelendirilebilmesi için; Kurum tarafından Kanun'un “Kurulun inceleme ve Araştırmalarında Usul” başlıklı dördüncü kısmındaki Rekabet Kurulu'nun inceleme ve araştırmalarında uyulması zorunlu usullerin uygulanması ve önaraştırma kararının verilmesi gerekli bulunmaktadır.”

- (803) Söz konusu kararda Danıştay, münhasıran telekomünikasyon mevzuatından kaynaklanan eylemlerin kapsam dışı bırakabileceğini belirtmekte ancak bu eylemlerin 4054 sayılı Kanun'un 4. veya 6. maddesini ihlal edebileceğinden hareketle önaraştırma açılması gerektiğini belirtmektedir. Bu yaklaşım dosyada benimsenen yaklaşımı aynen yansıtmaktadır.

- (804) Yine E.2009/5862 – K.2012/3883 sayılı kararda;

“Nitekim, tebliğ ile tesis kullanma yükümlülüğü getirilse bile, bu yükümlülüğün fiilen hayata geçmemesi ve uyuşmazlık halinde uzlaşma sürelerinin uzaması halinde, hem tesis kullanımının engellenmesi, hem de münhasırlık içeren kira sözleşmeleri nedeniyle pazarda faaliyet gösteren teşebbüslerin faaliyetlerinin zorlaştırılması söz konusu olacağından, münhasırlık hükümlerinin bu yönüyle mevcut pazara etkilerinin araştırılmasının zorunlu olduğu anlaşılmaktadır ayrıca rekabet ihlalinin

¹⁸⁷ Yukarıda belirtilen İDDK'nın 21.01.2013 tarih ve E.2008/1412 sayılı kararı, bu kararın onanmasına ilişkindir.

gerçekleştirdiği öne sürülen pazarın sınırlarının çizilerek, bu pazarda etkili olan ekonomik, sosyolojik, bürokratik ve coğrafi etenlerin ve pazardaki oyuncuların güçlerinin belirlenmesi suretiyle, baz istasyonu yeri kiralamasına ilişkin uygulamaların ve bu uygulama sonuçlarının rekabet kuralları açısından ortaya konulması gerektiği açık olduğundan, dava konusu Kurul kararının eksik incelemeye dayalı olarak tesis edildiği sonucuna ulaşılmaktadır”

ifadeleri ile şikayet hakkında önaraştırma yapılması gereği belirtilmiştir. Dolayısıyla bu kararda da konu düzenlenen bir alana girse ve bu konuda düzenleme olsa dahi davranışların pazardaki etkilerinin incelenmesi bakımından Kurul'un gerekli süreçleri işletmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu nedenle dosyada benimsenen yaklaşımın söz konusu karardaki yaklaşım ile uyumlu olduğu ve bu karara yer verilmemesinin eksik bir değerlendirmeye yol açmadığı ifade edilmelidir.

- (805) Hem dosyada hem de savunmada yer verilen Danıştay kararlarından yola çıkılarak sektörel düzenleme olsa dahi davranışın rekabeti sınırlayıcı etkilerinin incelenmesinin Kurum'un görev alanına girdiği ve ihlal tespiti halinde yaptırım uygulamasının önünde bir engel olmadığı, salt başka bir kurumun teknik düzenleme alanına giren bir hususta Kurum'un soruşturma açıp açmama hususunda takdir yetkisinin bulunduğu, ancak bu takdir yetkisinin 4054 sayılı Kanun'un öngördüğü amaca uygun bir şekilde kullanılmasının zorunlu olduğu, ayrıca mahkemenin diğer kurumlar tarafından aynı fiil hakkında uygulanabilecek idari yaptırımların ise Kurul tarafından dikkate alınması ve genel olarak kurumların işbirliği halinde bulunması gerektiğine işaret ettiği anlaşılmaktadır. Tüm bu yaklaşımın kısa bir özetini ortaya koymak bakımından E.2010/4805 – K.2014/832 sayılı karardaki şu ifadelere yer verilmelidir:

“Bu bağlamda; bir piyasanın düzenleyici ve denetleyici bir kurumun regülasyonuna tabi olmasının, o piyasada yer alan faaliyetleri 4054 sayılı Kanun kapsamı dışına çıkarmayacağı, Rekabet Kurulu'nun 4054 sayılı Kanun çerçevesinde tüm mal ve hizmet piyasalarında rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı anlaşma, karar ve uygulamaların ve piyasaya hakim olan teşebbüslerin bu hakimiyetlerini kötüye kullanmalarını önlemek, bunun için gerekli düzenleme ve denetimleri yaparak rekabetin korunmasını sağlamakla görevlendirilmiş olduğu, söz konusu düzenleyici kurumların piyasa hakkındaki tasarrufunda rekabeti bir piyasa düzeni sağlamakla yükümlü olmalarına rağmen, piyasada gerçekleşen rekabet ihlallerinin tespiti ve idari yaptırıma tabi tutulmasının, Kanun veya ikincil düzenlemelerle öngörülen veya öngörülebilecek istisnalar dışında, 4054 sayılı Kanun kapsamında Rekabet Kurulu'nun görev alanına girdiği görülmektedir.

...

Telekomünikasyon Kurulu'nun aldığı tedbirler ve yaptığı düzenlemelerle mevcut rekabet ihlalinin etkilerinin sona ermesi ve ihlalden kaynaklanan zararın tamamen ortadan kalkması veyahut konunun salt telekomünikasyon mevzuatını ilgilendiren teknik bir hususta, piyasada düzenleme ve müdahale yapılmasına yönelik bir isteme ilişkin olması hallerinde, Rekabet Kurulu'nun soruşturma veya ikinci halde önaraştırma açıp açmama konusunda bir takdir yetkisi bulunmakla birlikte, bu takdir yetkisinin 4054 sayılı Kanun'un öngördüğü amaca ve hukuka uygun bir şekilde kullanılması zorunlu olup, şikâyet konusu fiiller hakkında yukarıda anılan mevzuat hükümleri uyarınca Telekomünikasyon Kurumu tarafından aynı fiil hakkında uygulanabilecek idari yaptırımların ise Rekabet Kurulu tarafından dikkate alınması ve genel olarak telekomünikasyon sektöründeki rekabet ihlalleri konusunda iki kurumun işbirliği içerisinde bulunması gerekmektedir.

...

Belirtilen çerçevede erişim ve arabağlantı yükümlüsünün bu yükümlülüğünü yerine getirmemesi 5809 sayılı Kanun ve ilgili mevzuatın ihlali niteliğinde olmakla birlikte, erişim ve arabağlantının piyasaya giriş için zorunlu unsur olması nedeniyle, bu talebin makul sebepler olmaksızın reddedilmesinin, 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi anlamında hakim durumun kötüye kullanılması ve/veya bu durumun bir anlaşmaya ve/veya uyumlu eyleme dayanması durumunda 4. madde anlamında bir rekabet ihlali teşkil edebileceği açıktır.

...

Bütün bu hususların birlikte değerlendirilmesinden, erişim ve arabağlantı referans tekliflerinin Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından onaylandığı/belirlendiği, süreçte ilgili Kurumun anlaşma koşullarının belirlenmesi, onaylanması ve denetlenmesi noktalarında yetkisi bulunduğu açık olmakla birlikte, telekomünikasyon sektöründe gerçekleştirilecek rekabet ihlalleri konusunda, genel yetkili olan Rekabet Kurulu'nun, düzenleyici otorite kararı uyarınca hareket etmiş olduğu saptanmış olsa dahi anti-rekabetçi davranışlar sergileyen teşebbüslerin davranışlarını tespit ve yaptırım uygulama yetkisine sahip olduğu ve bu teşebbüslere 4054 sayılı Kanun uygulamasından bağışık tutulmasının, sektörde gerçekleştirilebilecek rekabet ihlallerinin yaptırımsız kalması sonucunu doğurabileceğinden, Şikâyete konu iddialarına ilişkin davranışların varlığı ve bu davranışların rekabet ihlali niteliğinde olduğunun saptanması veya bu duruma yönelik somut delillere ulaşılması halinde, konu hakkında soruşturma zamanaşımı suresi içerisinde, Rekabet Kurulu'nca soruşturma açılması ve ihlalin kesin olarak tespiti halinde yaptırım uygulanmasının önünde bir engel bulunmamaktadır. “

- (806) Daha yakın tarihli mahkeme kararlarına bakılacak olursa, Danıştay 13. Dairesi'nin 05.10.2017 tarih ve E.2014-2458, K.2017-2511 sayılı kararında yer alan aşağıdaki ifadenin, Kurum'un enerji piyasalarına müdahalede bulunma yetkisine ilişkin herhangi bir şüpheye yer bırakmadığı değerlendirilmektedir:

“Bu kapsamda, bir piyasanın düzenleyici ve denetleyici bir kurumun regülasyonuna tabi olmasının o piyasada yer alan faaliyetleri 4054 sayılı Kanun kapsamı dışına çıkarmayacağı, Rekabet Kurulu'nun 4054 sayılı Kanun çerçevesinde tüm mal ve hizmet piyasalarında rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı anlaşma, karar ve uygulamaları ve piyasaya hâkim olan teşebbüslerin bu hakimiyetlerini kötüye kullanmalarını önlemek, bunun için gerekli düzenleme ve denetimleri yaparak rekabetin korunmasını sağlamakla görevlendirilmiş olduğu, söz konusu düzenleyici ve denetleyici kurumların piyasa hakkındaki tasarruflarında rekabetçi bir piyasa düzeni sağlamakla yükümlü olmalarına rağmen, piyasada gerçekleşen rekabet ihlallerinin tespiti ve idari yaptırıma tabi tutulmasının, Kanun veya ikincil düzenlemeler ile öngörülen istisnalar dışında, 4054 sayılı Kanun kapsamda Rekabet Kurulu'nun görev alanına girdiği açıktır.”

- (807) Savunmada, kurumların işbirliği içerisinde hareket etmesi ve bir düzenleyici otorite tarafından alınan yaptırım kararlarının Kurum tarafından da dikkate alınması gerektiğine ilişkin mahkeme görüşlerine ayrıca vurgu yapılmıştır. Öncelikle belirtilmelidir ki, EPDK tarafından uygulanan idari yaptırımların mahkeme kararları uyarınca dikkate alınması gerekmektedir. Nitekim kararlarda aksi durumun rekabet ihlallerinin yaptırımsız kalması sonucunu doğurabileceği ve davranışların rekabet ihlali niteliğinde olduğunun tespiti halinde yaptırım uygulanmasının önünde bir engel bulunmadığı belirtilmiştir. Bununla birlikte tarafların *non bis in idem* savunmaları ilgili bölümde dikkate alınmış, işbu soruşturma sonucunda idari para cezasına karar verilmesi halinde EPDK'nın verdiği idari para cezaları nedeniyle aynı fiil nedeniyle birden fazla idari para cezasının uygulanmasının

söz konusu olup olmayacağı değerlendirilmiştir. Bu nedenle dosyada benimsenen yaklaşımın, bir başka deyişle düzenlemeye tabi davranışlar olsalar bile rekabet ihlali teşkil ediyorlarsa Kurum'un inceleme yapma ve gerekli görürse yaptırım uygulama yetkisi bulunduğuna ilişkin yaklaşımın Danıştay kararları ile birebir uyum içerisinde olduğu anlaşılmakta ve ilgili savunmanın kabulü mümkün görünmemektedir.

- (808) İlgili mahkeme kararlarının varlığında, EPDK'nın mı yoksa Kurum'un mu aynı davranışlar bakımından sektöre müdahalesinin daha etkin olacağına ilişkin tartışmaların ise teorik tartışmalardan ileri gidemeyeceği, söz konusu kararlar ışığında mahkemenin Kurum'a düzenlemeye tabi olsa da rekabeti sınırlayan davranışları tespit etme ve gerekirse yaptırım uygulama ödevi yüklediği anlaşılmaktadır.

1.7.6. İlgili Ürün Pazarı Tanımına İlişkin Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

1.7.6.1. İlgili Ürün Pazarı Tanımına İlişkin Savunmalar

- (809) Dosyada ilgili pazar tanımı atlanarak soruşturma konusu teşebbüslerin hâkim durumda olduğu varsayımı altında bu varsayıma uygun pazar tanımı yapıldığı, bu yönüyle ilgili pazar tanımı ile hâkim durum analizinin iç içe geçtiği, örneğin, özellikle 2016 yılının sonundan itibaren 2017 yılı boyunca devam eden gelişmeler neticesinde, GTŞ'lerin sürece etki eden herhangi bir olumlu ya da olumsuz davranışı olmaksızın tamamıyla kamu politikalarının sonucu olarak piyasada yaşanan değişiklik sonrası tüketicilerin tercihlerinin düzenlenen tarifeler yönünde olmasının teşebbüs temsilcilerini dosyadaki mevcut bakış açısı ile pazar tanımlarında herhangi bir değişikliğe gidilip gidilmeyeceği sorusuyla karşı karşıya bıraktığı, elektrik piyasasındaki özelleştirmeler sonrası serbestleşme sürecinin devam ettiği böyle bir dönemde, Kurul'un hâlihazırda içtihatlarından farklı yeni bir ilgili pazar tanımına gidilmesinin sektör gerçekleri ile uyuşmadığı, Kurum tarafından ilgili pazarın tanımlanması için belirlenen kriterleri sağlamadığı hususları ifade edilmektedir.
- (810) Dosyada düzenleyici otoritenin farklı saiklerle getirmiş olduğu sınıflandırma esas alınarak yapılan ilgili pazar tanımlamasının ve sayaç sayıları üzerinden bir değerlendirme yapılmasının yerinde olmadığı, piyasadaki gerçek görünümü yansıtmadığı, GTŞ olmanın tanımından kaynaklanan elektrik tedarikine ilişkin unsurların önce GTŞ'nin hâkim durumda olduğu sonucuna ulaşmak daha sonrasında ise GTŞ'nin hâkim durumda olması nedeniyle sahip olduğu ve diğer tedarikçilerin sahip olamadığı özellikler gibi sunulmasının ve olağan inceleme akışına aykırı olarak bu özelliklerin ilgili pazarın sınırlarını belirlemede kullanılmasının yapılan değerlendirmeler açısından uygun olmadığı belirtilmiştir.
- (811) Belirli tüketici grupları için yeterli sayıda/güçte BTŞ'lerin hizmet sunamaması gibi ilgili pazar analizinde tam karşılığı olmayan bir kriterin yine tersten bir yaklaşımla önce teşebbüslerin hâkim durumda olduğu tespiti daha sonra ise ilgili pazar tanımı için kullanılmasının uygun olmadığı ileri sürülmüştür.
- (812) Dosyada mesken müşterilerinin ağırlıklı olarak GTŞ portföyünde olmasının tek gerekçesinin GTŞ'lerin yeterli indirim oranı sunmaması olduğunun öne sürülmesinin hem doğru hem de gerçeği yansıtan bir durum olmadığı, yine GTŞ dışı faktörlerden kaynaklanan marj düşüklüğünün tüketiciler kadar hatta belki daha fazla pazarda rekabetçi şekilde faaliyet göstermeye çalışan GTŞ'lerin ve diğer tedarikçilerin sunabileceği seçenekleri azalttığı ve mağduriyetlerin ortaya çıkmasına neden olabileceği, nitekim pazardaki yapı nedeniyle birçok tedarik şirketinin faaliyet göstermekte zorlandığı, bir kısmının kapandığı belirtilmiştir.
- (813) Mesken tüketicilerinin bilincini arttırmak için belirli maliyetlere katlanarak ENERJİSA bünyesindeki tedarik şirketlerinin yaptığı müşteri hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik yatırımların olumlu etkisinin göz ardı edilmesinin veya bütünüyle yok sayılmasının ve diğer tedarik şirketlerinin bu alanda yatırım yapıp yapmadığının incelenmeksizin değerlendirme

yapılmasının ve ilgili pazar tanımında kullanılmasının piyasadaki mevcut durumu yansıtmadığı öne sürülmüştür.

- (814) Dosyada perakende elektrik piyasalarında ortalama brüt kar oranlarının %5-6 gibi oldukça düşük seviyelerde olmasının bağımsız tedarikçilerin mesken segmentine teklif vermesini güçleştirdiğine ilişkin tespitlerin elektrik piyasasındaki yapısal sorunların varlığını destekler nitelikte olduğu, bununla birlikte, mevcut kar oranları nedeniyle BTŞ'lerin fiyat teklifi sunamamasının sorumluluğunun GTŞ'de olduğu gibi bir yaklaşım yerinde olamayacağı, bu konunun piyasanın yapısal sorunu olduğu dile getirilmiştir.
- (815) İletim ve dağıtım seviyelerinden sisteme bağlı sanayi segmenti müşterilerinin ilgili ürün pazarları bakımından farklılaştırılarak bu kullanıcılara sunulan ürünlerin birbirine ikame kabul edilmemesinin söz konusu tüketici gruplarının tüketim hacimleri ile dağıtım ve reaktif bedel harcamalarındaki farklılığa dayandırıldığı, söz konusu dayanağın yeterli olmadığı, bu kapsamda iki kullanıcı türüne sunulan fiyat ve tarifelerin birbiri ile karşılaştırılması ve dağıtım ile iletim seviyelerinde yer alan kullanıcılar arasındaki geçişkenliğin incelenmesi gerektiği, bu kapsamda, sisteme iletim seviyesinden bağlı sanayi segmenti kullanıcılarının, dağıtım seviyesinden bağlı kullanıcılardan farklı olarak katlandığı ek maliyet kalemlerinin (örneğin, yüksek voltajın düşürülmesi için gerekli teknik altyapının sağlanması, iletim tesisine bağlanabilmek için gerekli kurulum hizmetlerinin karşılanması vb.) dağıtım ve reaktif bedel tutarları ile karşılaştırılması gerektiği ileri sürülmüştür.
- (816) Sanayi segmentinde tarife ile PTF arasında kalan marjın kamu politikaları gereği devlet tarafından sınırlanmasının, tedarikçilerin kendi faaliyetleri dışında kamu politikaları ile şekillendiği ve bu durumun tüm tedarikçilerin tüketicilere rekabetçi seçenekler sunma olasılığını azalttığına ilgili pazar değerlendirmelerinde göz ardı edilmemesi gerektiği belirtilmiştir. Serbest tüketici limitinin üzerinde olup düzenlenen tarifeler ile elektrik almaya devam eden tüketicilerin ilgili pazar tanımlamalarından çıkarılmamasının yerinde olmadığı öne sürülmüştür.
- (817) İlgili coğrafi pazar açısından dosyada kendi içinde homojen yapıya sahip belirli bir pazar alanı belirlemekten ziyade pazardaki rakiplerin faaliyetlerine veya faaliyetlerinin olmamasına odaklanıldığı ve rakip davranışlarındaki durum üzerinde GTŞ'lerin bir etkisinin olduğu varsayımı ile hareket edildiği, bu çerçevedeki bir değerlendirmenin ise ilgili pazar tanımının yapılması açısından uygun olmadığı öne sürülmüştür.
- (818) İlgili pazar bakımından incelenen teşebbüsün ilgili pazardaki konumunun birincil göstergesinin teşebbüsün sahip olduğu pazar payı olduğu, elektriğin perakende satışı bakımından pazar paylarının tüketim bazlı olarak hesaplanması ile gelir bazlı olarak hesaplanması arasında bir farklılığın bulunmadığı belirtilmiştir.
- (819) Diğer taraftan, bir tedarik şirketinin hizmet sunduğu sayaç sayısı ile elde ettiği gelir arasında herhangi ilişki bulunmadığı, bu durumda sayaç bazlı pazar paylarının dikkate alınmasının esasen sağlıklı bir sonuç da veremeyeceği, mobil elektronik haberleşme pazarında şebeke dışsalıklarının varlığı, pazarda faaliyet gösteren işletmecilerin abone sayılarının pazar gücü üzerinde belirleyici bir etken olmasına yol açtığı, bu sebepten ötürü söz konusu pazara dair incelemelerde abone bazlı pazar paylarına önem atfedilmesi anlamlı olabileceken elektriğin perakende satışı bakımından şebeke dışsalıklarının herhangi bir rol oynamasının kesinlikle söz konusu olmadığı, dolayısıyla, bu pazarda faaliyet gösteren teşebbüsler bakımından abone/sayaç bazlı pazar paylarının pazar gücünün takdiri bakımından hiçbir anlam ifade etmeyeceği öne sürülmüştür.
- (820) İkili anlaşma yapan serbest tüketiciler ile serbest tüketici niteliğini haiz ancak GTŞ'lerin portföyünde düzenlenen tarifelerden elektrik alan abonelerin aynı ilgili ürün pazarında değerlendiriliyor olması talep tarafında sadece rakamlara bakılarak bir ikame ilişkisi olduğu kabul edilse bile bunun arz tarafı için söylenemeyeceği, ilgili ürün pazarı tanımında prensip

olarak pazarın hem arz hem de talep tarafındaki ikame olanaklarına bakılması gerektiği belirtilmiştir.

- (821) Dosyada serbest tüketiciler ile serbest olmayan tüketiciler arasında bir ayırım gözetildiği ve bu ayırımın yerinde olduğu, diğer taraftan, serbest tüketicilerden kastedilenin dosyada benimsenen görüş aksine, serbest tüketici olma hakkını kullanarak ikili anlaşmalar çerçevesinde GTŞ'lerden veya BTŞ'lerden hizmet alan tüketiciler olduğu, serbest tüketici limitini aşmasına rağmen herhangi bir tedarikçi ile ikili anlaşma imzalamamış olanları kapsamadığı hususları ifade edilmektedir.
- (822) *GDF/Suez Kararı*'nda Fransız doğalgaz ve elektrik piyasaları bakımından serbest tüketici limitini aşan kullanıcıların bir kez serbest piyasadaki alım yapmaya başlamaları halinde bir daha düzenlenen tarife üzerinden alım yapmalarının mümkün olmadığı, serbest piyasadaki tedarik ile düzenlenen piyasadaki tedarik arasında ikame edilebilirlik olmadığı, bu sebepten serbest piyasadaki alım yapan serbest tüketiciler bakımından ayrı bir ilgili ürün pazarı tanımlanabileceğinin ifade edildiğinin belirtilmektedir.
- (823) Komisyon Fransa Uzun Süreli Sözleşmeler Kararı'nda¹⁸⁸ ilgili pazarın ikiye ayrılmasında düzenleyici kuralların yanı sıra kullanıcılara düzenlenen tarifeler ile sunulan fiyatlar ve serbest piyasada sunulan fiyatlar arasındaki farklılığın da etkili olduğu, Komisyon'un düzenlenen tarife üzerinden elektrik enerjisi alımı yapan kullanıcıların düzenlenen fiyatlarla küçük ama önemli ve kalıcı bir artış yaşanması durumunda dahi, serbest piyasadaki alternatif tedarikçilerin sunduğu ürüne kayma yönünde bir eğilim göstermediğinin belirtildiği, ilgili ürün pazarının anılan şekilde ayrılması gerektiği iddia edilmiştir.
- (824) Dosyada düzenlenen tarife ile serbest piyasa fiyatları arasında ciddi bir farklılık bulunmadığının gösterildiği ve bu itibarla serbest tüketici limiti üzerinde bulunan kullanıcılardan düzenlenen tarifeler üzerinden alım yapanlar ile serbest piyasada alım yapanların aynı ilgili ürün pazarı içerisinde değerlendirilmesi gerektiğinin ifade edildiği, soruşturma dönemi boyunca düzenlenen tarifeler her ne kadar sanayi, ticarethane ve mesken aboneleri bakımından ortaya konmuşsa da söz konusu tarifeler ile ikame olduğu ileri sürülen fiilen uygulanmış serbest piyasa fiyatlarının bir ortalamasına yer verilmediği, anılan müşteri grupları bakımından sunulan serbest piyasa fiyatları ile düzenlenen tarifeler arasındaki fiili fiyat farklılaşmasının ve sonuçlarının analiz edilmediği, bu sebepten yetersiz analize dayalı varsayımlar üzerinden ortaya konan ilgili ürün pazarı değerlendirmesinin dikkate alınmaması gerektiği savunulmuştur.
- (825) Türkiye'de elektriğin nihai olarak düzenlenen tarife kapsamında satılacak olması durumunda arz koşullarının tamamen farklılaştığı, bu büyük farklılığın ilgili ürün pazarının tanımlanması noktasında dikkate alınması gerektiği dile getirilmiştir. Mevcut durumda elektriğin TETAŞ tarafından GTŞ'lere satışına dair fiyat ve koşullar ile GTŞ'ler tarafından son kullanıma satışına dair fiyat ve koşulların doğrudan EPDK tarafından belirlendiği ve piyasada faaliyet gösteren teşebbüslerin bu noktada hiçbir söz hakkı bulunmadığı, öte yandan, kullanıcılara ikili anlaşmalar kapsamında satılan elektrik bakımından tamamen serbest piyasa koşullarının işlediği, bu sebepten Türkiye'deki regülasyonlar dolayısıyla ikili anlaşmalar çerçevesinde satılan elektrik ile düzenlenen tarifeler kapsamında satılan elektriğin tamamen farklılaştığı ifade edilmiştir.
- (826) Farklılaşan elektrik türlerinin rekabet otoritelerince farklı ilgili ürün pazarlarına dahil edilmesinin AB'de de yaygın bir uygulama olduğu, Komisyon¹⁸⁹ ve Alman Rekabet Otoritesi Bundeskartellamt'ın¹⁹⁰, çeşitli kararlarında akıllı sayacı bulunan ve dolayısıyla tüketimi

¹⁸⁸ Case COMP/39 386 — para 18.

¹⁸⁹ Case No COMP/M.5496, Case No COMP/M.3868.

¹⁹⁰ Bundeskartellamt 12.03.2007 tarih ve B 8-62/06 sayılı RWE Energy/SaarFenngas kararı.

anlık (veya belli aralıklarla) takip edilebilen kullanıcılar ile akıllı sayacı bulunmayan kullanıcıların aynı ilgili ürün pazarında olduğunun kabul edilemeyeceğini ifade ettiği belirtilmiştir.

- (827) GTŞ'lerin düzenlenen tarifeler kapsamında hizmet sunduğu daha fazla müşterisi olmasının, GTŞ'lerin üreticilerle rakip tedarikçilere kıyasen daha avantajlı ikili anlaşmalar yapmasına hiçbir şekilde katkı sağlamayacağı ifade edilmiştir. Düzenlenen tarifelerin belirlenmesinde kamu politikalarının belirleyici bir rol oynadığı, ayrıca düzenlenen tarifeler ile tüketiciye sunulan elektrik enerjisinin, ikili anlaşmalar kapsamında tüketiciye sunulan ürün ile arz yönlü ikamesinin bulunmadı öne sürülmüştür.
- (828) Düzenlenen tarifeler ile tüketicilere sunulan koşulların herhangi bir surette GTŞ'lerin pazar gücünü yansıtmadığı, zira söz konusu faaliyetler kapsamında sahip olunan portföye ilişkin fiyatlandırma stratejilerinin GTŞ'nin inisiyatifinde olmadığı ve elde edilen kar marjının dahi EPDK tarafından belirlendiği, ek olarak PTF ile YEK maliyetlerinin düzenlenen tarife fiyatları üzerine çıktığı dönemlerde GTŞ'lerin düzenlenen tarife portföylerinde bulunan müşterilere ilişkin artışın da söz konusu kamu politikaları ve düzenleyici otorite tercihlerinden kaynaklandığı ve bu nedenle teşebbüsün pazar payında gerçekleşen artışların hiçbir surette ikili anlaşmaların gerçekleştirildiği serbest piyasa aktörlerinin davranışları veya serbest piyasa koşullarını yansıtmadığı dile getirilmiştir.
- (829) Kurul'un dağıtım özelleştirmelerine ilişkin kararlarında¹⁹¹ da benimsendiği üzere elektriğin perakende satışı pazarı bakımından piyasanın serbestleşme sürecinde sürekli bir değişim içerisinde olması nedeniyle dinamik bir şekilde değerlendirilmesi gerektiği belirtilmektedir.
- (830) Son Kaynak Tedariki Tebliği'nin de mevcut soruşturma bakımından ilgili pazar tanımlanırken dikkate alınması gerektiği, düzenleyici çerçeveden kaynaklanan birtakım ilave ayrışmaların da mevcut olduğu, perakende satış sözleşmeleri bakımından öngörülen ve tüketiciyi korumayı amaçlayan hükümlerin bulunduğu THY'de yer alanların serbest piyasa koşulları ile yapılan alımlara ilişkin imzalanan ikili anlaşmalarında söz konusu olmadığı, dolayısıyla ikili anlaşma kapsamında tedarik edilen elektrik enerjisi ile PSS ile tedarik edilen elektrik enerjisinin birbirinden farklı ürünler olduğu öne sürülmektedir.
- (831) Dosyada GTŞ'lerin faaliyet gösterdikleri dağıtım bölgesi temel alınarak bu şirketlerin pazar güçlerinin ölçülmesi eğilimi dikkate alındığında, *Integra/Thüga* Kararı'nın¹⁹² Alman perakende elektrik satışı pazarının içinde bulunduğu koşulların Türkiye'deki pazar yapısı ile benzeştiği dile getirilmiştir. Serbest tüketicilere düzenlenen tarife ile sağlanan elektrik fiyatlarının EPDK tarafından üç aylık dönemler içerisinde belirlenen tarifeler ile belirlenmesinin, söz konusu alımlara ilişkin koşullar bakımından kullanıcı ile GTŞ arasında herhangi bir müzakere yapılmamasının, serbest tüketicilere düzenlenen tarifeler üzerinden sağlanan ürüne ilişkin şart ve koşullar ile alım ilişkisinin gerçekleşmesi için yapılan PSS'de bulunması gereken unsurlar da dahil olmak üzere tamamen elektrik piyasası mevzuatı ve düzenleyici otorite tarafından belirlenmesinin, Türkiye pazarı bakımından serbest tüketici limitini aşan kullanıcılara düzenlenen tarife üzerinden sağlanan ürünün *Integra/Thüga* Kararı'nda da benimsendiği, anılan kararda üç farklı ilgili ürün pazarı tanımlı gerçekleştirildiği, birincisinin SLP (100 MWh yıllık tüketim limitinin altında kalan kullanıcılar) kullanıcılarına genel koşul ve tarifeler (düzenlenen tarife) üzerinden gerçekleştirilen perakende elektrik satışı olduğu, ikincisinin SLP kullanıcılarına özel anlaşmalar (ikili anlaşma) kapsamında gerçekleştirilen perakende elektrik satışı olduğu, üçüncüsünün SLP kullanıcılarına alan ısıtması için genel koşul ve tarifeler üzerinden gerçekleştirilen perakende elektrik satışı olduğu, bu nedenle, serbest tüketici limitini aşmasına rağmen düzenlenen tarifeler kapsamında elektrik almaya devam eden kullanıcıların, ikili anlaşmalar

¹⁹¹ 11.04.2013 tarih ve 13-21/286-137 sayılı ve 11.04.2013 tarih ve 13-21/283-134 sayılı kararlar.

¹⁹² Bundeskartellamt, 30.11.2009, 88-107/09 sayılı karar; *Integra/Thüga*, para. 32.

kapsamında elektrik alan kullanıcılarla aynı ilgili ürün pazarında yer almamasının ve somut olay bakımından, ilgili ürün pazarında yalnızca ikili anlaşmalar kapsamında elektrik alan müşterilerin yer almasının gerektiği hususları ifade edilmektedir.

- (832) Kurul'un 16.12.2010 tarihli ve 10-78/1645-609 sayılı kararında ilgili ürün pazarının tanımlanmasında tüketim büyüklüklerinin dikkate alınarak pazarın "hanehalkları ile küçük ölçekli endüstriyel/ticari tüketicilere yapılan perakende satışlar" olarak belirlendiği, Sektör Araştırması'nda, piyasa ile ilgili gerçekleştirilecek değerlendirmelerde büyük tüketim hacimli kullanıcıların küçük tüketim hacimli kullanıcılardan ayrılması gerektiği ve bu kullanıcılar bakımından belli başlı arz ve talep yönlü farklılıklar bulunduğu ifade edildiği, bunlar dışında Kurul'un geçmiş tarihli kararlarının ilgili ürün pazarının kullanıcı tiplerine dayalı olarak alt pazarlara ayrılması gerektiğini net biçimde ortaya koysa da bu ayırımın nasıl yapılması gerektiği noktasında henüz içtihat niteliğinde bir karar bulunmadığı dile getirilmiştir.
- (833) Komisyon'un *EDF/London Electricity* Kararı'nda talebi 100 KW üzerinde olan kullanıcılar ile bu kullanıcılar bakımından farklı ilgili ürün pazarları tanımlandığı, *EDF/Dalkia* Kararı'nda¹⁹³ yıllık tüketimi 36 Kw'a kadar olan tüketicilerin mesken grubunda, yıllık tüketimi 36 Kw'a ile 7 gWh aralığında olan müşterilerin küçük sanayi ve ticarethane grubunda, yıllık tüketimleri 7 gWh'ın üzerinde bulunan müşterilerin ise büyük sanayi müşterileri grubunda tanımlanabileceğinin ifade edildiği belirtilmektedir. Benzer şekilde *E.ON/MOL* Kararı'nda¹⁹⁴ elektriğin perakende satışına ilişkin ilgili ürün pazarının (i) mesken kullanıcılarına elektriğin perakende satışı, (ii) küçük ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılara elektriğin perakende satışı ve (iii) orta ve büyük ölçekli kullanıcılara elektriğin perakende satışı pazarları olarak tanımladığı, yine *GDF Suez* Kararı'nda elektriğin perakende satışına dair ilgili ürün pazarının büyük ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılar, küçük [ve orta] ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılar ve mesken kullanıcıları şeklinde olmak üzere üçe ayrılması gerektiğinin ifade edildiği dile getirilmiştir. Mesken kullanıcılarını diğer kullanıcı tiplerinden ayırmak son derece kolay olsa da büyük endüstriyel ve ticari kullanıcılar ile küçük ve orta ölçeklilerin ayrılması için aynı durumum geçerli olmadığı, bu ayırımın yapılabilmesi için belli bir tüketim miktarı eşliğinin belirlenmesi gerektiği, Komisyon'un *EDF* Kararı'nın bu eşliğin tespiti noktasında yol gösterici olabileceği dolayısıyla yıllık 7 gWh'lık tüketim miktarının eşik olarak belirlenebileceğinin ifade edildiği de belirtilmiştir.
- (834) Komisyon tarafından büyük endüstriyel ve ticari kullanıcılar ile küçük ve orta ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcıların ayrıştırılması noktasında ülkesel olarak değişiklik gösterebilecek regülasyonlardan ziyade büyük ölçüde genel geçer nitelikte olan iktisadi tespitlere dayandırıldığı, bu tespitlerin Türkiye bakımından da geçerli olacağı, talep tarafına ilişkin örnek vermek gerekirse; Türkiye'de de büyük ölçekli kullanıcıların oldukça istikrarlı bir tüketim yapısı olduğu ve tüketim miktarlarının (yine hafta sonları hariç) çok yüksek seviyelerde seyrettiği, tüketim seviyelerinin yüksekliğinin bu kullanıcılara ciddi bir pazarlık gücü verdiği ve dolayısıyla bunlara uygulanan fiyatların diğer kullanıcılara uygulanan fiyatların önemli miktarda altında kaldığı, yine, bu tip kullanıcıların talep esnekliklerinin yüksek olduğu ve sıkça tedarikçi değiştirebildikleri, DUY gereğince tüketimi belli limitlerin üzerinde olan kullanıcılar bakımından otomatik sayaç okuma sistemlerinin (OSOS) kurulması gerektiği ve tüketimlerinin anlık olarak ölçülebildiği, Türkiye'de büyük endüstriyel ve ticari kullanıcıların tamamının, küçük ve orta ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcıların ise bir bölümünün OSOS kapsamında yer aldığı öne sürülmüştür. Türkiye'de de büyük ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılara perakende elektrik satışının farklı dinamikleri haiz ayrı bir ilgili ürün pazarı teşkil ettiği ileri sürülmüştür.

¹⁹³ Case M.7137.

¹⁹⁴ Case No COMP/M.3696 E.ON/MOL, para 208.

- (835) Komisyon'un küçük ve orta ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılar ile mesken kullanıcılarını ayırıştırmasında ise tüketim yapısına ve miktarına dayalı farklılıkların yanı sıra, yasal mevzuattan kaynaklanan farklılıkların da önemli rol oynadığı, mesken kullanıcılarına sunulan sözleşme şartlarının TKHK'ya uygun olarak düzenlendiği ve diğer kullanıcı gruplarına uygulanan şartlardan farklılaştığı, ayrıca, düşük seyreden tüketim profiline sahip olmaları itibarıyla mesken kullanıcılarının tedarik şirketleri nezdinde yüksek kar oranları vaat etmediği, mesken kullanıcılarının tedarik şirketleri gözünde diğer kullanıcı gruplarına göre daha az önem arz ettiği ve pazarlama stratejilerinde bu kullanıcılara daha az önem verildiği, bu çerçevesinde, Komisyon uygulaması ile paralel olarak, Türkiye'de de mesken aboneleri için küçük ve orta ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılardan ayrı bir ilgili ürün pazarı tanımlanması gerektiği iddia edilmiştir.
- (836) Büyük endüstriyel ve ticari kullanıcılar ile küçük ve orta ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılar arasındaki ayırmada *EDF Kararı*'nda kabul edilen yıllık 7 gWh'lik tüketim eşiğinin kullanılmasının yerinde olacağı savunulmuştur.
- (837) Dosyada ilgili ürün pazarı tanımlarında en büyük problemin talep tarafında ölçekten kaynaklanan farklılıkların tamamen göz ardı edildiği, EPDK tarafından benimsenen mesken, ticarethane ve sanayi kullanıcıları olarak üçe ayrılma metodu uygulandığı, EPDK tarafından ticarethane segmenti bakımından gerçekleştirilen ayırımın ilgili pazar tanımında esas alınması durumunda mevcut soruşturmanın amacı bakımından sağlıklı neticeler vermeyeceği bildirilmiştir.
- (838) 2018 yılı başlangıcı itibarıyla Son Kaynak Tedariki Tebliği'nin yürürlüğe girdiği ve bu düzenleme ile EPDK tarafından belirlenen tarifeler üzerinde kamu politikalarının etkisinin azaltılmasının hedeflendiği, bu kapsamda müşteri gruplarının yüksek ve düşük tüketimli olarak ikiye ayrılacağı ve yüksek tüketimli müşterilere yönelik açıklanacak tarifelerin maliyet esaslı hesaplanacağına öngörüldüğü, bu doğrultuda mevcut soruşturma kapsamında ticarethane abone grubunda yer alan büyük ve küçük tüketimli müşterilerin aynı ilgili ürün pazarı kapsamında değerlendirilmesinin dayanaktan yoksun bir yaklaşım olduğu iddia edilmiştir.
- (839) Komisyon'un *Verbund/Energie*¹⁹⁵ Kararı'nda büyük müşteriler ile kitlesel müşteriler arasında ayırım yapmasının temel nedeninin bu müşterilerin yıllık tüketim miktarlarındaki farklılık olduğunun ifade edildiği, söz konusu ayırımın yıllık 100.000 KWh tüketim eşiği üzerinden gerçekleştirildiği, büyük müşterilerin küçük müşterilerden ayrılmasının bir nedeninin de bu müşterilerin küçük müşterilere nazaran fiyatlara daha duyarlı olmasından ve tedarikçi değişikliklerine daha açık olmasında kaynaklandığının açıklandığı belirtilmiştir.
- (840) Ticarethane abone grubu bakımından piyasadaki tedarikçilerin gerçekleştirdiği pazarlama faaliyetleri incelenecek olursa, tedarikçilerin küçük ve orta ölçekli sanayi ve ticarethane kullanıcılarını içine alan kitlesel müşterilere yönelik genel pazarlama faaliyetleri yürüttüğü, öte yandan büyük ölçekli sanayi ve ticarethane müşterilerinin, kitlesel müşteri grubuna nazaran daha yüksek getiri beklentisi yaratması ve bu müşteri grubunun fiyatlardaki değişikliklere göre taleplerini farklı tedarikçilere kaydırma ihtimalinin, kitlesel segment içerisinde yer alan küçük ölçekli işletmelere nazaran daha yüksek olması nedeniyle bu müşterilere yönelik doğrudan pazarlama faaliyetleri gerçekleştirildiği ifade edilmiştir.
- (841) Ayrıca, her ne kadar anılan tüketicilerin gün içerisinde çekiş yaptıkları yük profili birbirine benzerlik gösterse de alım hacmindeki farklılıklar nedeniyle söz konusu alıcıların sağlayıcılar nezdindeki alıcı gücü ve buna karşılık elektrik enerjisi alımı gerçekleştirdikleri birim fiyatların oldukça farklı olduklarının bilindiği, sanayi müşterilerinin yeknesak bir biçimde tüketimlerini günün herhangi bir saatine kaydırmalarının mümkün olmadığı ve

¹⁹⁵ Case M.2947, *Verbund/Energie*, para. 34

bölge bazında bu konunun farklılık gösterdiği, bu kapsamda ayrıca ticarethane segmenti müşterileri ile sanayi segmenti müşterilerinin günlük tüketim alışkanlıkları bakımından benzerlikler bulunduğu, söz konusu tüketim alışkanlıkları bakımından bölgesel farklılıklar olduğu, ve bu farklılıkların her dağıtım bölgesi özelinde tek tek analiz edilmesi gerektiği, bu noktada ikili anlaşmalar pazarından alım yapan serbest tüketicilerin alt gruplara ayrılmasında bir tüketim miktarı eşiğinin benimsenmesinin yukarıda açıklanan çelişkili durumu bertaraf edeceği ve ilgili pazarın tanımlanması noktasında daha sağlıklı sonuçlar vereceği ileri sürülmüştür.

- (842) Son Kaynak Tedariki Tebliği'nin 5. maddesinin ikinci ve üçüncü fıkralarında "*Son kaynak tedariki kapsamında enerji tüketen tüketiciler yüksek tüketimli tüketiciler ile düşük tüketimli tüketicilerden oluşur. Kurul, son kaynak tüketici gruplarını belirleyen tüketim miktarını piyasanın gelişimine bağlı olarak sosyal ve ekonomik durumları dikkate alarak her yıl belirler.*" hükümlerinin yer aldığı, bu maddelerin EPDK'nın müşterileri tüketim hacimlerini dikkate alarak sınıflandırılmasının piyasa yapısına ve söz konusu alıcıların arz ve talep yönlü koşullar bakımından daha sağlıklı bir şekilde konumlandırılmasına katkıda bulunacağı görüşünde olduğunu ortaya koyduğu ileri sürülmüştür.
- (843) Dünyadan örnekler vermek gerekirse ABD'de yer alan Pacific Gas and Electricity Company'in, müşterilerini aylık 20 kW ve altında tüketime sahip küçük, aylık 20 ila 500 kW tüketime sahip orta ve aylık 500 kW tüketimin üzerinde tüketime sahip büyük müşteriler olarak sınıflandırdığı¹⁹⁶, Vancouver Kanada'da faaliyet gösteren FortisBC isimli tedarikçinin küçük ticarethane müşterilerini aylık 40 kW'ye kadar tüketimli müşteriler, ticarethane müşterilerini ise tüketimleri aylık 40 kW ve 500 kW arasında olan müşteriler olarak tanımladığı¹⁹⁷, son olarak Avustralya düzenleyici otoritesinin yıllık tüketimleri 100 mWh'dan düşük mesken ve ticarethane müşterilerini küçük kullanıcılar, yıllık tüketimi 100 mWh'ın üzerindeki tüketicileri ise büyük tüketiciler olarak nitelendirdiği¹⁹⁸ belirtilmiştir.
- (844) İlgili ürün pazarlarının doğru biçimde tanımlanması için müşterilerin tüketim miktarlarının arz ve talep yapısı üzerindeki etkilerinin ve EPDK tarafından belirlenen kullanıcı tiplerinin de ayrıca dikkate alınması gerektiği, EPDK'nın da dosya kapsamında benimsenen müşteri ayrımını artık benimsemediği, tüketim hacmi bazlı bir ayrımı benimsediği bildirilmiştir.
- (845) Talep yönlü bir farklılık olarak değerlendirilen dağıtım bedelinin, iletim hattından bağlı sanayi segmenti müşterilerinin yüksek voltajlı elektriği düşük voltajlı elektriğe çevirebilmesi için katlandığı yatırım maliyeti ile karşılaştırılmasının, iletim hattından bağlı ve dağıtım hattından bağlı sanayi segmenti kullanıcılarının ayrı ilgili pazarlarda olduğunun gösterilebilmesi bakımından gerekli olduğu hususları ifade edilmektedir.
- (846) Sonuç olarak ilgili ürün pazarı tanımlarının mehzaz uygulamaya uygun şekilde aşağıdaki gibi olması gerektiği savunulmuştur:
- Elektriğin ikili anlaşmalar kapsamında mesken kullanıcılarına satışı pazarı,
 - Elektriğin ikili anlaşmalar kapsamında yıllık 7 gWh altında tüketimi olan küçük ve orta ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılarına satışı pazarı,
 - Elektriğin ikili anlaşmalar kapsamında yıllık 7 gWh üzerinde tüketimi olan büyük ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılara satışı pazarı.

¹⁹⁶ <https://www.sce.com/wps/portal/home/business> <Son erişim tarihi 18 Ocak 2018>

¹⁹⁷ <https://www.fortisbc.com/About/RegulatoryAffairs/ElecUtility/ElectricBCUCsubmissions/Rates/Pages/default.aspx> <Son erişim tarihi 23 Ocak 2018>

¹⁹⁸ https://www.dews.q1d.gov.au/glectricity/consumer-rights/customers?SO_DESIGN_NAME=print-guide <Son erişim tarihi 23 Ocak 2018>

I.7.6.2. İlgili Ürün Pazarı Tanımına İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

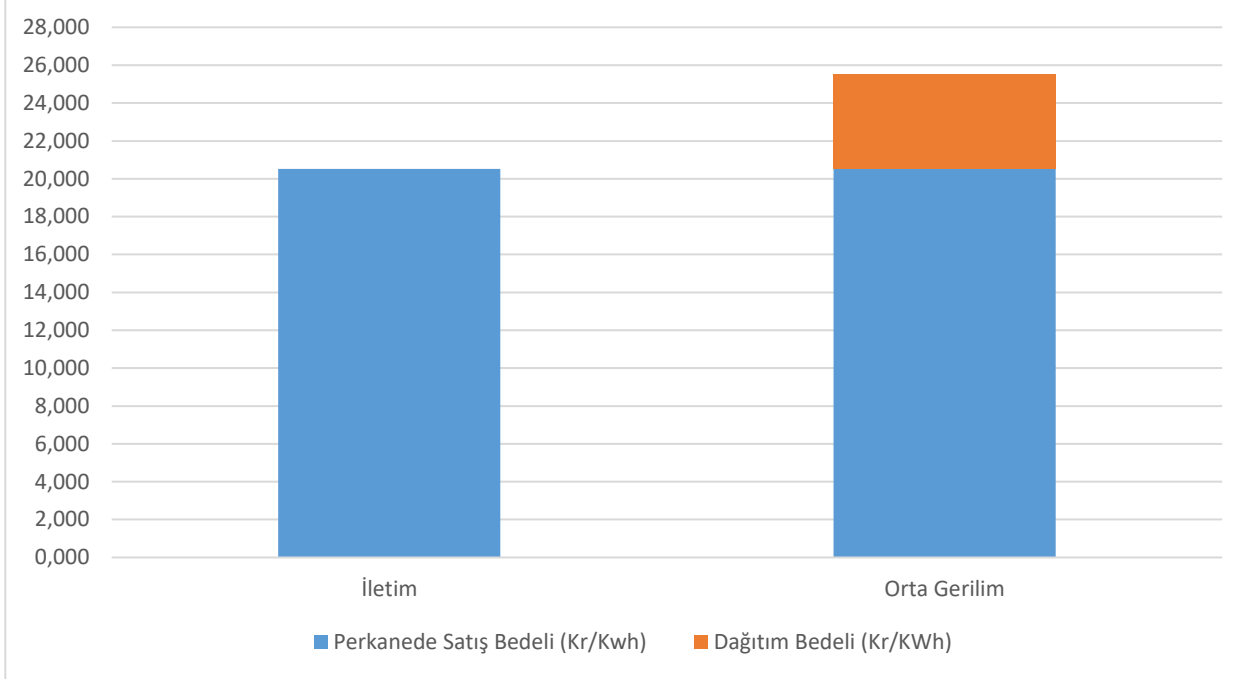
- (847) Düzenleyici otoritenin getirmiş olduğu sınıflandırmanın ilgili pazarın tanımlanmasında esas alınmasının yerinde olmadığı savunması hakkında; söz konusu sınıflandırma (mesken, ticarethane ve sanayi) neticesinde belirlenmiş olan tarifeler piyasada vuku bulan rekabetin bir anlamda sınırlarını belirlemektedir, öyle ki, piyasada tarife üzerinden verilen indirimler çok yaygın bir uygulamadır. Öte yandan, mesken grubunda yer alan bir tüketici mesken tarifesine ilişkin ne kadar zam yapılırsa yapılsın, tarifesi daha uygun olan sanayi grubuna dahil olamayacak, diğer bir ifadeyle herhangi bir talep kayması gerçekleşmeyecektir. Bu anlamda düzenleyici tarafından oluşturulan sınıflandırma yapay da olsa, piyasadaki rekabet dinamiklerini belirlemesi sebebiyle ilgili pazar tanımına esas teşkil etmek zorundadır, asıl aksi durumun piyasanın gerçek şartlarının dikkate alınmamasına yol açacağı değerlendirilmektedir.
- (848) Belirli tüketici grupları için yeterli sayıda/güçte BTŞ'nin hizmet sunamaması gibi ilgili pazar analizinde tam karşılığı olmayan bir kriterin tersten bir yaklaşımla önce GTŞ'lerin hakim durumda olduğu tespitinde, sonrasında da ilgili pazar tanımını için kullanılmasının uygun olmadığı, böyle bir durumun hakim durumun tespitinde önemli olabilecek mevcut rakip ve/veya potansiyel rakip değerlendirilmesinin ilgili pazar tanıma yansıtılması anlamına geleceği savunması için belirtilmelidir ki dosyada ilk olarak ilgili pazar, sonrasında ise hakim durum analizine yer verilmiştir. Bilindiği üzere elektrik ve elektriğe benzer şebeke endüstrilerinde serbestleşmenin başlama anında yerleşik olan sağlayıcının sahip olduğu pazar payı %100 olmaktadır, serbestleşmenin ve buna paralel olarak rekabetin gelişmesiyle birlikte yerleşik sağlayıcıların pazar payı kaybına uğramaları söz konusu olmaktadır, anılan pazar payı kaybı diğer bir yanıyla rakip sağlayıcıların yerleşik sağlayıcı karşısında müşterilere sunulan alternatif seçeneğin gücünü belirlemektedir. Bu sebeple bağımsız tedarikçilerin GTŞ'ler karşısında yeterince pazar payı kazanıp kazanamaması ilgili coğrafi pazarın tanımlanmasında kullanılabilir önemli bir husustur.
- (849) Mesken müşterilerinin ağırlıklı olarak GTŞ'nin portföyünde yer almasının tek gerekçesinin GTŞ'lerin yeterli indirim oranı sunamaması olduğunun öne sürülmesinin gerçeği yansıtmayan bir durum olduğu savunması da değerlendirilmiştir. Piyasadaki mevcut durumun mesken müşterilerinin düşük fiyat hassasiyetine ve bilinç seviyesine sahip olmalarının, mesken segmentine giriş yapmak isteyen tedarikçilerin sahada ciddi bir satış-pazarlama operasyonu yönetmesi, imaj yaratması ve müşteriye ek faydalar sunmasının piyasadaki kar marjlarına bağlı olarak zor olması gibi nedenlerden kaynaklandığı görülecektir.
- (850) Düşük kar oranları gibi hususların piyasanın yapısal sorunu olduğu GTŞ'lerin bu durumun sorumlusu/kaynağı değil anılan tabloya maruz kalarak pazarda faaliyet göstermeye çalışan oyuncular olduğu savunması hakkında; dosyanın hiçbir yerinde piyasadaki düşük kar marjı gibi hususların müsebbibinin GTŞ'ler olduğuna ilişkin bir görüş/ibare/yorum bulunmamaktadır. Dosyada ifade edilen husus, yapısal olarak hassas bir dengede bulunan elektrik perakende satış faaliyetinin hakim durumun kötüye kullanılması şeklinde cereyan edecek davranışların etkisine çok daha açık olduğudur.
- (851) İletim ve dağıtım seviyesinden sisteme bağlı bulunan sanayi müşterilerinin birbirlerine ikame kabul edilmemelerinin sebebinin tüketici grupları arasındaki tüketim hacimleri ile dağıtım ve reaktif bedel harcamalarındaki farklılığa dayandırıldığı, söz konusu dayanağın yeterli olmadığı, bu kapsamda iki kullanıcı türüne sunulan fiyat tarifelerinin birbiri ile karşılaştırılması ve dağıtım ile iletim seviyelerinde yer alan kullanıcılar arasındaki geçişkenliğin incelenmesi gerektiği savunması da yapılmıştır. Komisyon'un *EDF/Dalkia*¹⁹⁹

¹⁹⁹ Case M.7137

18-27/461-224

ile *EDF/Segebe*²⁰⁰ kararlarında yüksek tüketim hacmine ve sisteme yapılan bağlantı seviyesine göre farklı ilgili ürün pazarlarının belirlendiği görülmektedir. Ülkemizdeki dağıtım ile iletim tarifelerin karşılaştırılması şu şekildedir:

Grafik 140: Tek Zamanlı Sanayi Müşterisinin İletim ve Orta Gerilimde Karşılaştığı Maliyetler (Kr/kWh)



- (852) Grafikten de görüleceği üzere, iletim seviyesinden sisteme bağlı bulunan sanayi müşterisi ile dağıtım seviyesinden sisteme bağlı bulunan sanayi müşterisinin katlandığı maliyetler arasında dağıtım hizmet bedelinden kaynaklı olarak kWh başına yaklaşık beş kuruşluk bir fark bulunmaktadır. Sanayi müşterilerinin yüksek hacimli tüketime sahip olduğu düşünüldüğünde, söz konusu beş kuruşluk farkın hem sanayi müşterilerinin talebini hem de sanayi müşterilerine elektrik tedarik etmek isteyen tedarikçilerin arzını etkileyecek nitelikte olduğu değerlendirilmektedir. Anılan maliyet farklılığı nedeniyle iletimden bağlı bulunan müşterilerle dağıtımdan bağlı bulunan müşterilerin rekabet koşullarının değişmesi nedeniyle farklı pazarlarda oldukları tespit edilmektedir.
- (853) Türk rekabet hukuku uygulamasında ana kuralın pazar paylarının gelir bazlı olarak hesaplanması olduğu, ancak ilgili pazarın özellikleri dolayısıyla gerekli halinde farklı parametrelerin dikkate alınmasının mümkün olabileceği, elektrik perakende satışı bakımından pazar paylarının tüketim bazlı hesaplanması ile gelir bazlı hesaplanması arasında bir farklılık bulunmadığı, sayaç bazlı pazar paylarının kullanılmasının yerinde olmadığı, bir tedarik şirketinin hizmet sunduğu sayaç sayısı ile elde ettiği gelir arasında herhangi bir ilişki bulunmadığı, sayaç bazlı pazar payının dikkate alınmasının ana kuraldan bir sapma olduğu, bu nedenle sapmanın gerekçelendirilmesi gerektiği, elektronik haberleşme piyasalarında şebeke dışsallığı olması nedeniyle abone bazlı pazar payının hesaplanmasının mantıklı olduğu, ancak elektrik piyasaları bakımından böyle bir durumun söz konusu olmadığı savunması da incelenmiştir. İşbu soruşturma kapsamında sadece sayaç sayısına dayalı bir pazar payı hesaplamasına gidilmemiş olup, pazar paylarının hesaplanmasında hem sayaç sayıları hem de tüketim miktarı esas alınmıştır. Bu bakış açısının sebebi hem tüketim miktarının hem de sayaç sayısının piyasadaki duruma ilişkin parametre olmasıdır. Buna ek olarak, sayaç sayısı pazar payı analizleri yapılması işbu soruşturmaya özgü değildir. Öyle ki Kurul'un 01.06.2016 tarih ve 16-19/308-137 sayılı kararında sayaç sayısına dayanan pazar analizleri, 26.10.2017 tarih ve 17-35/538-229

²⁰⁰ Case M. 5549

sayılı ve 11.01.2017 tarih ve 17-02/15-6 sayılı kararlarında da hem tüketim hem de sayaç bazlı bir yaklaşım benimsenmiştir. Yine Kurum tarafından 19.01.2015 tarihinde yayımlanan Sektör Araştırması'nda tedarikçilerin sahip oldukları sayaç sayısına dayanan analizler yapılmıştır²⁰¹. Nitekim dosyada da her bir müşteri grubu bazında hem tüketim hem de sayaç bazlı olarak piyasa verilerinin dikkate alındığı görülecektir.

- (854) Ayrıca bir tedarikçinin sahip olduğu sayaç sayısının fazla olmasının ilgili tedarikçinin karşılaşacağı tahsilat ve dengesizlik risklerini azalttığı ve sahip olunan sayaçların ilgili tedarikçi nezdinde birer sanal ağı²⁰² temsil ettiği değerlendirilmektedir. Bunun yanında, perakende elektrik piyasasında referans etkisinin öneminden de bahsedilmelidir. Bir tüketicinin tanış olduğu çevresindeki bireylerin hangi tedarikçiden alım yaptığı, tedarikçi değişikliğine gidip gitmediği hususlarının o tüketicinin tedarikçi değişikliği ve tedarikçi seçim kararları üzerinde kayda değer bir etkiye sahip olması anlamına gelen referans etkisinin önemi, bu piyasalar bakımından sayaç bazlı pazar payını, pazar gücüne dair bir gösterge haline getirmektedir.
- (855) Elektrik perakende satış faaliyeti bakımından gerçekleştirilecek değerlendirmelerde Komisyon kararlarının tam anlamıyla yol gösterici olmadığı zira AB üye ülkelerindeki yer alan piyasa yapısı ile Türk piyasa yapısı arasında temel farklar bulunduğu, Komisyon tarafından incelenen pazarların tamamında, tedarik şirketlerinin sattıkları elektriğin tamamını (serbest olmayan tüketiciye satılan/ ikili anlaşma kapsamında satılan ayrımı olmaksızın) spot piyasa üzerinden ve/veya uzun dönemli alım sözleşmeleri çerçevesinde dilediği tedarikçiden yapabildiği, ülkemizde ise elektriğin nihai olarak düzenlenen tarife kapsamında satılacak olması durumunda arz koşullarının tamamen farklılaştığı ve bu büyük farklılaşmanın ilgili pazarın tanımlanmasında dikkate alınmasının zaruri olduğu, Komisyon tarafından incelenen pazarların aksine, Türkiye'de elektrik piyasasına yönelik regülasyonlar çerçevesinde GTŞ'lerin düzenlenen tarifeler kapsamında elektrik alan kullanıcılara satacakları elektriğin tamamını, EPDK tarafından üç aylık dönemlerle belirlenen tarifeler üzerinden TETAŞ'tan satın alma zorunluluğunun bulunduğu, GTŞ'lerin son kullanıcıya yaptıkları satışların fiyat ve koşullarının EPDK tarafından belirlendiği ve piyasada faaliyet gösteren tedarikçilerinin hiçbir söz hakkının bulunmadığı, öte yandan kullanıcılarla yapılan ikili anlaşmalar kapsamında satılan elektrik bakımından tamamen serbest piyasa koşullarının işlediği, her ne kadar elektrik teknik anlamda mutlak olarak homojen bir ürün olsa da, Türkiye'deki regülasyonlar dolayısıyla ikili anlaşmalar çerçevesinde satılan elektrik ile düzenlenen tarifeler kapsamında satılan elektriğin tamamen farklılaştığı, Kurul'un ilgili pazar tanımına ilişkin değerlendirmelerinde, serbest tüketici limitini aşmasına rağmen herhangi bir sebeple düzenlenen tarifeden elektrik almaya devam eden kullanıcılara (son kaynak tedariki) satılan elektrik ile serbest tüketici limitini aşan ve ikili anlaşmalar çerçevesinde elektrik alan kullanıcılara satılan elektriğin Türkiye'ye özgü düzenleyici çerçeve dolayısıyla birbirinden tamamen farklı ürünler olduğunu mutlak suretle dikkate alması gerektiği savunması da ele alınmıştır.
- (856) Savunmada da belirtildiği üzere, AB veya diğer ülke örneklerindeki yaklaşımların birebir alınması Türk elektrik piyasalarının yapısı nedeniyle sorun yaratabilecektir. Ancak serbest tüketici hakkına sahip olup bu hakkı kullanmayan tüketicilerle, söz konusu hakkını kullanan tüketicilerin aynı pazarda olduğuna ilişkin değerlendirmenin sorun yaratmayacağı değerlendirilmektedir. Öyle ki, ilgili pazarın tanımlanmasında esas alınacak hususun elektrik perakende satışına ilişkin talebin fiyat veya piyasadaki diğer değişkenler çerçevesinde ikili anlaşma yapma ile düzenlenen tarifeye geçme arasında geçişliliğe sahip

²⁰¹ s.33-35.

²⁰² Sanal ağlar, bir teşebbüs tarafından sahip olunan sözleşmesel ilişkiler, mülkiyet hakları, kurallar, standartlar, tüketici bilgileri gibi kurumsal verilerin tümünü ifade etmektedir.

18-27/461-224

olup olmamasıdır. Bu durumu kontrol etmek adına iktisadi analizler yapılabileceği gibi iki statü arasındaki geçişkenliği ortaya koyan veriler de kullanılabilir.

- (857) İlk olarak belirtilmelidir ki, Fransa'da olduğu gibi serbest tüketici hakkını kullanarak ikili anlaşma yapan müşterinin bir daha düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik alamaması gibi bir durum ülkemizde söz konusu değildir, bu anlamda iki statü arasında "hukuki" olarak bir geçişkenlik mevcuttur. Aşağıda son üç yıldaki geçişkenliğe ilişkin tablolara yer verilmektedir.

Tablo 9: 2015 Yılı için Serbest Tüketici Hakkını Kullanan ve Kullanmayan Müşteri Geçişkenliği

	K1'den İkili Anlaşmalara	İkili Anlaşmalardan K1'e
Mesken	173.351	12.748
Ticarethane	150.643	27.844
Sanayi	675	264

Kaynak: Dağıtım Şirketleri

Tablo 10: 2016 Yılı için Serbest Tüketici Hakkını Kullanan ve Kullanmayan Müşteri Geçişkenliği

	K1'den İkili Anlaşmalara	İkili Anlaşmalardan K1'e
Mesken	282.551	16.533
Ticarethane	136.860	32.440
Sanayi	5.573	523

Kaynak: Dağıtım Şirketleri

Tablo 11: 2017 Yılı için Serbest Tüketici Hakkını Kullanan ve Kullanmayan Müşteri Geçişkenliği

	K1'den İkili Anlaşmalara	İkili Anlaşmalardan K1'e
Mesken	563.252	53.424
Ticarethane	88.529	42.457
Sanayi	661	4.335

Kaynak: Dağıtım Şirketleri

- (858) Tablolardan görüldüğü üzere, serbest tüketici hakkını kullanmayan tüketicilerle, söz konusu hakkı kullanmış olan tüketiciler arasında çok ciddi bir geçişkenlik bulunmakta, diğer bir ifadeyle, talep piyasadaki değişimlere göre statüler arasında yer değiştirebilmektedir. Talep bakımından aralarında böylesine bir geçişkenlik bulunan iki statünün aynı pazarda bulunmasına ilişkin olarak ayrıca arz bakımından ayrı bir analizin yapılmasına gerek olmadığı değerlendirilmektedir. Öte yandan talep taraflı aksaklıkların varlığı, düşük tüketici akışkanlığı ilgili pazarlarda devam eden unsurlarken, serbest tüketici hakkını kazandığı halde kullanmayıp düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik enerjisi temin eden tüketicileri serbest tüketici pazarlarında tanımlamamanın pazar gerçekleriyle uyuşmayacağı ve GTŞ'lerin gerçek pazar güçlerini küçümsemek anlamına geleceği ifade edilmelidir.
- (859) İlgili pazarın tanımlanmasındaki amacın inceleme konusu teşebbüslere rekabetçi baskı yaratabilecek rakiplerin tespit edilmesi olduğu, bu doğrultuda özellikle düzenlenen tarifeler ile tüketicilere sunulan koşulların herhangi bir surette GTŞ'nin pazar gücünü yansıtmadığı zira söz konusu faaliyetler kapsamında sahip olunan portföye ilişkin fiyatlandırma stratejilerinin GTŞ'nin inisiyatifinde olmadığı ve kar marjının EPDK tarafından belirlendiği savunması da değerlendirilmiştir. GTŞ'lerin görevli tedarik şirketi unvanıyla düzenlenen tarifeler üzerinden tedarik ettiği elektriğe ilişkin fiyatlar ve kar marjı EPDK tarafından belirlenmekle birlikte, yapılan tedarikin kitlesel olduğu ve garanti bir kar marjı ile çalışıldığı düşünüldüğünde, söz konusu tedarikin ilgili GTŞ bakımından çok ciddi bir düzenli gelir yarattığı aşıkardır. Buna ek olarak, yine görevli unvanına sahip olunması nedeniyle yerleşik şirketlerin faaliyet gösterdikleri bölgelerde çok ciddi bir müşteri hizmet merkezi ağı, saha operasyonu ve

marka bilinirliği bulunmaktadır. Bu etmenler dikkate alındığında GTŞ'lerin düzenlemelere tabi olmasının söz konusu şirketlerin pazar güçlerini artırmayacağına ilişkin bir düşüncenin yanlış olacağı değerlendirilmektedir. Bunun yanında GTŞ'lerin isterlerse söz konusu tüketicileri daha rekabetçi fiyatlarla serbest tüketici portföylerine katabileceklerdir.

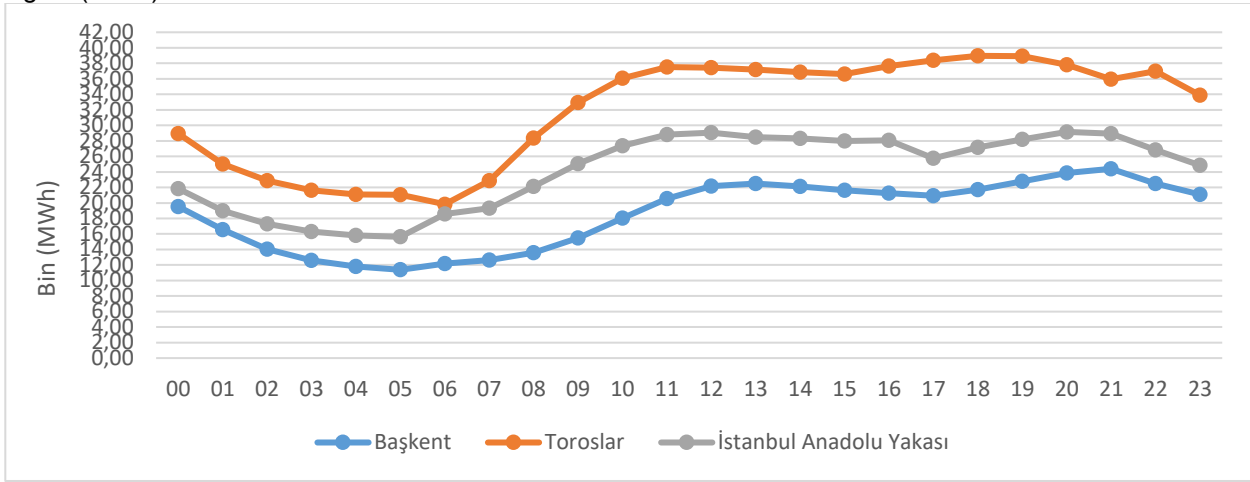
- (860) İlgili pazara ilişkin değerlendirme yapılırken dinamik analizlerin yapılması gerektiği, bu anlamda Son Kaynak Tedariki Tebliği'nin mevcut soruşturma kapsamında ilgili pazar tanımlanırken dikkate alınması gerektiği savunması hakkında da şunlar belirtilmelidir: İlgili pazar tanımlarının yıllar içinde değişen piyasa koşulları çerçevesinde güncellenmesi ve yeni yaklaşımlar geliştirilmesi, savunmada belirtilen "dinamik analiz" yapılmasının bir sonucudur, bu bağlamda işbu dosyada ortaya konan pazar tanımlarının önceki Kurul kararlarından farklılaşması kati suretle değişen piyasa gerçekliğinin bir sonucudur. Öte yandan anılan yeni düzenleme çerçevesinde ortaya çıkacak olan yeni piyasa gerçeklikleri ilerleyen dönemde mutlak suretle dikkate alınacak olmakla birlikte, işbu dosyanın 2015 Ocak - 2017 Aralık dönemlerini esas alması ve anılan düzenlemenin söz konusu tarihler açısından bir geçerliliğinin bulunmaması nedeniyle işbu dosya kapsamında yapılacak olan ilgili pazar tanımlarında kullanılamayacağı değerlendirilmektedir.
- (861) Serbest piyasa koşulları ile yapılan alımlara ilişkin imzalanan ikili anlaşmaların, sektörel düzenlemeler çerçevesinde PSS'ler bakımından öngörülen ve tüketiciyi koruma amacına tabi olmadığı, düzenlenen tarifeler bakımından yapılan alımların tüketiciye sağladığı korumanın, elektrik enerjisi ürününü tüketici gözünde farklılaştıran bir unsur olduğunun düşünöldüğü, dolayısıyla ikili anlaşma kapsamında tedarik edilen elektrik enerjisi ile PSS'ler ile tedarik edilen elektrik enerjisinin birbirinden farklı ürünler olduğu savunması da şu şekilde ele alınmıştır: Bahse konu olan sözleşme türlerinin birbirinden belli ölçülerde farklı oldukları açıktır, Nitekim bu farklılıklar çerçevesinde sözleşme türleri PSS ve ikili anlaşma gibi farklı isimlerle nitelendirilmektedir. Ancak ilgili pazar tanımında dikkate alınan husus incelenen ürün veya hizmetler arasında ikame edilebilirlik ve/veya geçişkenlik durumunun olup olmadığıdır. PSS çerçevesinde tüketici savunmada olduğu iddia edilen korumalardan yararlanmaktan vazgeçerek başka bir tedarikçi ile hiçbir engel olmadan ikili anlaşma yapabilir ya da bir tedarikçi ile ikili anlaşması bulunan bir tüketici de yine hiçbir ciddi engelle karşılaşmadan tekrar PSS çerçevesinde elektrik temin edebilmektedir. Söz konusu durumun piyasa verileriyle de desteklendiği düşünöldüğünde anılan iki hizmetin aynı ilgili pazarda yer aldıkları değerlendirilmektedir. İlgili pazarlardaki piyasa koşulları, fiyat düzeyleri, tarifelerin düzeyi ve referans niteliği, enerji piyasalarına duyulan düşük güven, talep taraflı aksaklıklar ve buna bağlı düşük tüketici mobilizasyonu her iki tüketici grubunun birbirinden ayrılmasını engellemektedir. Tarifelerin, serbest tüketici olan tüketicilerin AB'deki gibi düzenlenen tarifeden ikili anlaşmalara geri dönülemez biçimde geçiş yapmasını sağlamaktan ve tüketici mobilizasyonunu bu yönde teşvik etmekten uzak olduğu sürece her iki tüketici grubunu birbirinden ayrı tanımlamak mümkün değildir.
- (862) Alman rekabet otoritesinin *Integra/Thüga* Kararı çerçevesinde yapılan savunmalar da değerlendirilmiştir. Bu noktada ilgili kararda ortaya konulan ilgili ürün pazarı perspektifinden farklı Komisyon kararlarının da bulunması ve daha önce de ifade edildiği üzere serbest tüketici hakkını kazanmasına rağmen kullanmayan tüketicilerle ikili anlaşmalar üzerinden elektrik alan tüketiciler arasında ikame ve ciddi bir geçişkenlik ilişkisi bulunması nedeniyle ilgili ürün pazarı tanımının serbest tüketici limitinin üzerinde bulunan müşterilere yapılan elektrik perakende satışı olarak kalmasının ve alt kırılımların mesken, ticarethane ve sanayi gruplarına göre yapılmasının gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.
- (863) Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin özelleştirilmesi hakkında verilen Kurul kararı ve Sektör Araştırması, *Integra/Thüga* Kararı, *EDF/London Electricity* Kararı, *EDF/Dalkia* Kararı, *E.ON/MOL* Kararı, *GDF/Suez* Kararı'na dayanarak, kullanıcı tipine dayalı olarak elektrik perakende satış faaliyetinin alt pazarlara ayrılması gerektiği savunması da ele alınmıştır.

İlgili ürün pazarının tanımlanmasındaki temel husus piyasa gerçekliğinin olabildiğince dikkate alınmasıdır. Ülkemizdeki elektrik piyasasının yapısı ve geçerli olan düzenlemeler dikkate alındığında tarifelerle belirlenmiş olan elektrik fiyatının, ilgili müşteri grubundaki rekabetin temel belirleyicisi olduğu anlaşılmaktadır. Bu sebeple tüketim seviyeleri benzer olsa da, bahsi geçen tarifeler nedeniyle her bir müşteri grubunda gözlenen arz ve talep dinamiklerinin birbirinden farklılaştığı düşünülmekte ve bu sebeple de her bir müşteri grubunun ayrı bir pazar olarak tanımlanması gerektiği değerlendirilmektedir.

- (864) Büyük ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılarla, küçük ve orta ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcıların ayrımında kesin bir ölçüt olmamakla birlikte, Komisyon'un *EDF Kararı*'nda kabul edilen 7 gWh'lık tüketim eşiğinin veya Türkiye'de belirlenen ilk serbest tüketici limiti olan 9 gWh'nin eşik olarak kabul edilmesinin uygun olacağı, ancak 7 gWh'lik eşiğin kabul edilmesinin AB'de benimsenen yaklaşım ile paralel olması nedeniyle hukuki öngörülebilirliği arttıracığı savunması ayrıca değerlendirilmiştir. Elektrik perakende satış faaliyetinin üzerinde "teorik" olarak sadece fiyat rekabeti yapılabilen bir hizmet olduğu ve tarifelerin tüketim miktarına göre değil, tüketici gruplarına göre belirlendiği, bu sebeple de aynı tüketici grubunda bulunan müşterilerin aynı fiyata tabi olduğu göz önüne alındığında Türk elektrik piyasalarının mevcut yapısı kapsamında tüketici gruplarının üzerinde tüketim miktarına dayanan ayrı bir pazar tanımı yapılmasının piyasa gerçekliği ile örtüşmeyeceği tespit edilmiştir.
- (865) EPDK tarafından belirlenen abone grubu ayrımının temel olarak kullanıcıların tüketim miktarlarını yansıtmadığı, özellikle sanayi grubu bakımından daha çok işgal ettikleri ticari faaliyete ilişkin olduğu, ticaret segmentin ilgili pazarın tanımlanmasında dikkate alınmasının sağlıksız sonuçlar vereceği, zira söz konusu kullanıcıların ilgili mevzuat kapsamında mesken, sanayi, aydınlatma ve tarımsal sulama abone grupları içinde yer almayan tüm kullanıcıları kapsadığı, böyle bir yaklaşım çerçevesinde küçük bir eczane ile çok daha büyük tüketimi olan bir AVM'nin aynı pazarda olacağı, savunması da yapılmıştır. Ancak daha önce de ifade edildiği üzere, elektrik ürün olarak homojen bir üründür, bu sebeple her ne kadar katma değerli hizmetlerin sunumuna da rastlansa da teorik olarak sadece fiyat rekabetine konu olabilmektedir. Rekabetin bu denli fiyata dayandığı bir hizmet açısından fiyatı belirleyen tarifelerin çok büyük önem arz ettiğinin tartışılması pazar gerçekliğiyle uyuşmayan bir yaklaşımdır. Bu sebeple aynı tarife grubuna dahil olan, diğer bir ifadeyle aynı fiyata tabi olan müşterilerin aynı pazarda değerlendirilmesinin piyasa gerçekliği bakımından daha isabetli olacağı ifade edilmelidir.
- (866) Son Kaynak Tedariki Tebliği ile müşteri gruplarının yüksek ve düşük tüketimli olarak ikiye ayrılacağı ve yüksek tüketimli müşterilere yönelik açıklanacak tarifelerin maliyet esaslı olarak hesaplanacağı öngörüldüğü, böylelikle tarifelerin serbest piyasa fiyatları üzerindeki baskısını azaltacağı, işbu soruşturma kapsamında ticarethane grubunda yer alan büyük ve küçük tüketimli müşterilerin, EPDK'nın anılan düzenleme ile piyasayı yeniden kurguluyor olmasını göz ardı ederek, aynı pazarda değerlendirilmesinin dayanaktan yoksun bir yaklaşım olduğu savunması da yapılmıştır. İşbu soruşturmanın odak noktasını 2015 Ocak- 2017 Aralık dönemi oluşturmaktadır, bu sebeple anılan tarihlerdeki piyasa yapısının ve söz konusu piyasa yapısını etkileyen dinamiklerin dikkate alınması gerekmektedir. Aksi durum yapılacak değerlendirmelerin sağlıksız olmasına yol açabilecektir. EPDK'nın düzenlemesinin soruşturmanın odak noktasının dışında kalan bir tarihte yürürlüğe girmesi nedeniyle işbu dosya kapsamında değerlendirilemeyeceği açıktır. Ancak hiç kuşku yoktur ki, ilerleyen dönemde yapılacak benzer nitelikli incelemelerde EPDK'nın son düzenlenmesinin dikkate alınması gerekliliği aşikardır.
- (867) Dosyada gösterilen grafikler değerlendirildiğinde sanayi abone grubunun sahip olduğu yük profili anlamında yapılan değerlendirmenin her dağıtım bölgesi için eş değer olmadığı, İstanbul Anadolu Yakası'ndaki yük profili ile Toroslar bölgesindeki yük profilinin birbirinden

farklılaştığı, sanayi müşterilerinin yeknesak bir biçimde tüketimlerini günün herhangi bir saatine kaydırmasının mümkün olmadığı, bölgesel bazda farklılık gösterdiği, ticarethane segmenti müşterileri ile sanayi müşterilerinin günlük tüketim alışkanlıkları bakımından benzerlikler bulunduğu ortaya konulduğu, tüketim alışkanlıkları bakımından tatmin edici bir analize dayanılmaması nedeniyle piyasadaki fiili durumu yansıtmaktan uzak olacağına ortada olduğu savunması da incelenmiştir. Bu savunma karşısında sanayi ve ticarethane müşterilerinin tüketim alışkanlıklarının ne şekilde birbirine benzediği anlaşılamamıştır. Eğer benzerliğin kaynağı olarak talebin aynı anda yükselmesi gösteriliyorsa, aşağıda gösterilen mesken grafiğinde de benzer bir eğilim olduğu görülecektir, bu durumun elektrik talebinin genel seyrinden kaynaklandığı açıktır. Savunmanın kabul edilmesi halinde, ticarethane ve sanayi müşterileri ile birlikte mesken müşterilerinin de aynı pazarda düşünülmesi gerekecektir, böyle bir durumun nasıl bir tezat olacağı izahtan varestedir.

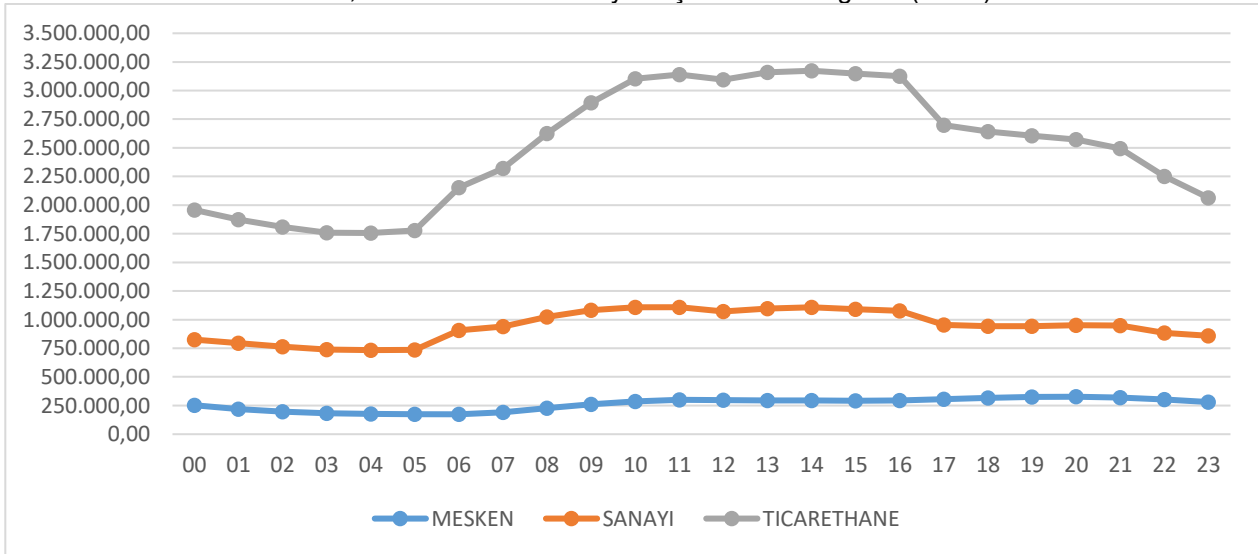
Grafik 141: Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası Bölgelerinde 2016 Yılında Mesken Müşterileri Yük Eğrisi (mWh)



Kaynak: EPIAŞ

- (868) Ayrıca yük eğrilerinde dikkat edilmesi gereken husus tüketimin istikrarlı olup olmamasıdır. Söz konusu durumun daha iyi anlaşılması için 2016 yılında mesken, ticarethane ve sanayi müşterilerinin sahip oldukları yük eğrilerine yer verilmesi yararlı olacaktır.

Grafik 142: 2016 Yılı Mesken, Ticarethane ve Sanayi Müşterileri Yük Eğrileri (mWh)



- (869) Grafikten görüleceği üzere, ticarethanelerin yük eğrisi oldukça dalgalı bir seyir izlerken, sanayi grubunun yük eğrisi oldukça istikrarlıdır. Buna ek olarak sanayi müşterilerinin tüketimini kaydırma imkanları her zaman bulunmaktayken, ticarethane müşterilerinin böyle

bir imkanı bulunmamaktadır. Bu sebeple esas olarak farklı tarifelere tabi olan sanayi ve ticarethane müşterilerinin aynı pazarda olamayacağı değerlendirilmektedir.

- (870) Dosyada yer alan ve dağıtım bedeli gibi maliyetlerin farklılaşması itibarıyla sisteme iletim hattından bağlı olan sanayi kullanıcılarının ayrı ilgili pazarlar kapsamında yer almasının kabul edilemeyeceği, sisteme iletimden bağlanmak isteyen müşterilerin yüksek voltajlı elektriği dönüştürmek adına gerekli tesislerin kurulması için masrafa katlandığının bilindiği, iki müşteri grubunun ayrı pazarlarda olduğunun gösterilmesi için ilgili müşterinin katlandığı maliyetin değerlendirilmesi gerektiği savunması karşısında iletim ve dağıtımdan bağlı sanayi müşterilerinin iki boyutta birbirinden farklılaştığının altı çizilmelidir. İlk olarak iletimden bağlı olan müşteriler, dağıtımdan bağlı müşterilerin katlandığı dağıtım bedeli gibi maliyetlere katlanmamaktadır, bu sebeple iletimden bağlı müşteriler daha avantajlı bir şekilde elektrik temin edebilmektedirler. İkinci olarak, iletimden bağlı olan müşterilerin tüketimleri ile dağıtımdan bağlı olan müşterilerin tüketimleri arasında çok ciddi bir fark bulunmaktadır. Öyle ki, söz konusu fark elektriğin tedariki anlamında iletim müşterilerine bir avantaj sağlayacaktır. Sonuç olarak hem tabi olunan fiyat hem de talep edilen tüketim miktarları arasındaki fark nedeniyle iletim ve dağıtım seviyesinden bağlı olan müşteriler farklı pazarlardadır.

I.7.7. İlgili Coğrafi Pazar Tanımına Yönelik Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

I.7.7.1. İlgili Coğrafi Pazar Tanımına İlişkin Savunmalar

- (871) İlgili Pazarın Tanımlanmasına İlişkin Kılavuz'a göre ilgili coğrafi pazarın tanımlanması noktasında en önemli hususun piyasada faaliyet gösteren teşebbüslerin müşterilerinin siparişlerini kısa dönemde ve ihmal edilebilir maliyetlerle başka yerdeki teşebbüslere kaydırıp kaydıramayacakları olduğu belirtilmiştir.
- (872) Elektriğin perakende satışı bakımından, en azından teorik olarak, gerek müşterilerin taleplerini herhangi bir bölgede faaliyet gösteren bir tedarikçiye kaydırmalarının, gerekse herhangi bir bölgede faaliyet gösteren bir tedarik şirketinin satış çabalarını fiyatların ortalamasının üzerinde gerçekleştiği bir bölgeye kaydırmalarının önünde hiçbir engel bulunmadığı ifade edilmiştir.
- (873) Diğer ürünlerden farklı olarak elektriğin teslim edilen ürünün izlediği yoldan bahsetmek mümkün olmadığı, nihai kullanıcıların elektriği hangi tedarikçiden alırsa alsın ve söz konusu tedarikçi hangi üretim şirketi ile anlaşmış olursa olsun, ilgili nihai tüketiciye teslim edilecek olan ürünün, o anda kullanım yerinde akmakta olan elektrik olduğu²⁰³, önemli olanın, satış yapan tedarikçinin aynı miktarda elektriği sisteme vermesi ile sistemdeki üretim-tüketim dengesinin daima sağlanması olduğu ileri sürülmüştür.
- (874) Komisyon'a göre tüm tedarikçilerin ülke genelinde satış yapabilmesi ve tüm kullanıcıların da faaliyet gösterdiği bölgeden bağımsız olarak dilediği tedarikçi ile çalışabilmesi ilgili pazarın ulusal nitelikte olduğunu ortaya koymak için yeterli kabul edilmiş ve bu konuda daha detaylı bir incelemeye dahi gerek duymadığı dile getirilmiştir.
- (875) Komisyon'un *Vattenfall/Nuon Energy*²⁰⁴ Kararı değerlendirmelerinde ilgili coğrafi pazarın bölgesel bazda belirlenmesi için (i) müşterilerin inceleme konusu bölgelerde yer alan tedarikçilere geçiş oranları, (ii) farklı coğrafi pazarları oluşturduğu düşünülen bölgeler arasındaki fiyat farklılıkları, (iii) tedarikçilerin farklı bölgelerde faaliyet göstermesini zorlaştıran giriş engellerinin incelendiği ifade edilmiştir.

²⁰³ Hunt, 2002, s.31.

²⁰⁴ Case No COMP/M.5496 - VATTENFALL / NUON ENERGY

- (876) Komisyon kararlarının çoğunda benimsendiği gibi Türkiye bakımından da coğrafi pazarın kapsamının ulusal nitelikte olduğu, EPDK'dan tedarik lisansı alan tedarik şirketlerinin bölgesel bazda hiçbir ayırım gözetmeksizin Türkiye'nin her yerinde faaliyet gösterebildikleri, serbest tüketicilerin de buldukları bölgeden tamamen bağımsız olarak diledikleri tedarikçi ile çalışabildikleri, dolayısıyla, Türkiye'deki durumun da AB üyesi ülkelerle son derece benzer olduğu ve bu sebeple Türkiye'de de ilgili coğrafi pazarın ulusal nitelikte tanımlanmasının yerinde olacağı öne sürülmüştür.
- (877) EPDK'nın, elektriğin perakende satışı pazarındaki rekabetin artması adına serbest tüketicilerin tedarikçi değişimini kolaylaştıracak önemli adımlar attığı, bu adımların en önemli örneklerinden bir tanesinin EPDK'nın 28.03.2015 tarihinde DUY 30/A maddesinde yaptığı değişiklik ile serbest tüketicilerin mevcut tedarikçilerinin, ilgili kullanıcının başka bir tedarikçiye geçiş taleplerini reddetme hakkını tamamen ortadan kaldırıldığı belirtilmiştir.
- (878) Mesken kullanıcıları bakımından, EPDK düzenlemelerinin yanı sıra TKHK ve ilgili mevzuattaki bazı hükümlerin de geçiş maliyetleri üzerinde önemli etkileri olduğu ifade edilmiştir. Nitekim söz konusu düzenlemeler sebebiyle TKHK anlamında tüketici sayılan mesken kullanıcılarıyla akdedilen bir yıldan uzun süreli taahhüt içeren sözleşmelerde tüketicilerin herhangi bir bedel ödemek zorunda olmaksızın taahhütlerini/sözleşmelerini sonlandırabildiği, bu düzenlemelerin de özellikle mesken tüketicileri bakımından olası geçiş maliyetlerinin ortaya çıkmasını dahi engellediği belirtilmiştir.
- (879) Sonuç olarak, ikili anlaşmalar kapsamında elektrik alan kullanıcıların herhangi bir maliyete katlanmaksızın diledikleri gibi Türkiye'nin herhangi bir yerinde kurulu tedarik şirketlerinden hizmet alabildiği ve ilgili ürün pazarlarında (küçük ve orta ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılar ile mesken kullanıcıları) teorik anlamda bölgesellikten kesinlikle söz edilemeyeceği, fakat fiili duruma bakıldığında, özellikle ikili anlaşmalar çerçevesinde elektrik alan mesken kullanıcılarının çok önemli bir bölümünün ikamet ettikleri bölgede faaliyet gösteren GTŞ'leri tercih ettiği, bunun sebebinin arz tarafında yer alan rakip tedarikçilerin tercihlerinden kaynaklandığı, aşağıdaki sayılanların bu durumun sebepleri olacağı dile getirilmiştir:
- Mesken kullanıcılarının tüketim miktarları diğer kullanıcı türlerinden daha düşük ve daha dengesiz olması,
 - Mesken kullanıcılarının tüketim profillerinin diğer kullanıcı türlerine göre daha düşük olmasının, bu segment kullanıcılarının GTŞ'ler bakımından düşük kar potansiyeline sahip olarak değerlendirilmesine neden olması,
 - Mesken kullanıcılarına yönelik özel korumaların, mesken kullanıcılarına hizmet sunacak tedarik şirketlerinin regülasyon yükünü arttırması.
- (880) Sonuç olarak pazardaki bu durum karşısında tedarik şirketlerinin öncelikle sanayi kullanıcılarını ve daha sonra da ticarethane kullanıcılarını hedef kitle olarak belirlediği, serbestleşme sonrasında pazara yeni giren teşebbüslerin öncelikle karlılık oranı en yüksek olan piyasalara yönelmesine literatürde *cream skimming* (kaymağı kapma) adı verildiği ve elektrik piyasası için de geçerli olduğu belirtilmiştir.
- (881) GTŞ'lerin diğer tedarikçilere karşı avantajının, mesken kullanıcılarının önemli bölümüne doğrudan erişebilmelerini sağlayan iletişim bilgilerine (ör: eposta adresi, telefon) sahip olmaları olduğu, doğrudan iletişim bilgisine sahip olmayan tedarik şirketlerinin ise daha ziyade genel nitelikli pazarlama faaliyetlerine yönelmesi gerektiği, genel nitelikli pazarlama faaliyetlerinin niteliğindeki teknolojiden kaynaklı etkinlik artışları ile internet üzerinden sosyal medya mecraları ve yazılı medya aracılığıyla maliyetlerin de ciddi derecede düştüğü ifade edilmiştir.

- (882) Mevcut durumda perakende elektrik piyasasında ciddi sonuçlar doğuran kamu tercihlerinin değişmesi ile mesken kullanıcılarının arz tarafındaki tedarik şirketlerinin tercihlerinden kaynaklı olarak daha ziyade kendi bölgelerinde faaliyet gösteren GTŞ'leri tercih ettiği bildirilmiştir. Son kaynak tedarikçisi olarak faaliyet gösterdikleri dağıtım bölgesindeki tüketim miktarları görece düşük olan GTŞ'lerin daha yayılcı stratejiler benimsediği ve Türkiye'nin tamamına satış yapmaya çalıştığı, bu nedenle, GTŞ'ler bakımından dahi, mesken kullanıcılarına yönelik stratejilerin daima bölgesel nitelikli olduğunu söylemenin zor olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, halihazırda serbest tüketim hakkını kazanan tüm kullanıcılara ilişkin bilgilerin dağıtım şirketleri tarafından EPIAŞ sistemine yüklendiği ve bu sistemde, kullanıcıların hangi grupta olduğuna ve tüketim verilerine ilişkin bilgilerin yer aldığı, söz konusu bilgilere tüm tedarik şirketlerinin ulaşabildiği göz önüne alınarak tedarik şirketlerinin karlı gördükleri tüm bölgelerde bir başka deyişle ulusal düzeyde teklif vermeleri konusunda herhangi bir engel bulunmadığı öne sürülmüştür.
- (883) Yüksek düzeyde tüketime sahip ticarethane ve sanayi grubu tüketicilerin açısından ise sahip oldukları bilinç düzeyi, fiyat hassasiyeti ve pazarlık gücünün sanayi ve ticarethane tüketicilerini kaçınılmaz olarak aktif bir elektrik tedariki sürecine yönlendirdiği, farklı tedarik şirketlerinin sunmuş olduğu çeşitli seçenekleri inceleme imkânını kendileri tesis edebilen sanayi ve ticarethanelerin, elektrik ihtiyaçlarını herhangi bir sınırlama olmaksızın tüm ülke çapındaki tedarik şirketlerinden biri üzerinden temin etmesinin önünde herhangi bir engel bulunmadığı dile getirilmiştir.
- (884) İlgili Pazar Tanımına İlişkin Kılavuz'da da belirtildiği gibi pazarın arz ve talep ikamesi yönünden bütüncül olarak değerlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Dağıtım şirketinin üst pazardaki tekel konumundan faydalanılarak diğer tedarik şirketlerinin dışlanmasına yönelik uygulamalarda bulunulmasının, GTŞ'ler perakende satış seviyesinde hâkim durumda bulunmasa dahi 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal edeceği, bu sebepten ötürü, dağıtım şirketinin kendileri ile aynı bütünlük içinde yer alan GTŞ'leri kayırmasını engelleyecek adımlar atılmasının perakende seviyede yapılacak pazar tanımına bağlı olmadığına önemle vurgulanması gerektiği savunulmuştur.
- (885) Tüm bu açıklamaları çerçevesinde, ilgili coğrafi pazarın yalnızca büyük ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılar için değil, küçük ve orta ölçekli endüstriyel kullanıcılar ve hatta mesken kullanıcıları için de "Türkiye" olarak tanımlanması gerektiği hususları ifade edilmektedir.

1.7.7.2. İlgili Coğrafi Pazar Tanımına İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (886) İlk olarak belirtmek gerekir ki, elektrik dağıtım özelleştirmelerine ilişkin olarak alınan Kurul kararları ilerleyen dönemde düzenleyici otorite ve diğer politika yapımcılarının o dönemde çizdikleri yol haritasının izleneceği varsayımı ve beklentisi altında oluşturulmuştur. Öyle ki, 2015 yılının sonuna kadar tüm kullanıcı tiplerinin kendi tedarikçisini seçecek duruma kavuşturulması ve varsayılan tedarikçi tarifelerinin kaldırılarak tüm kullanıcıları ikili anlaşma ile elektrik almaya sevk edecek düzeyde son kaynak tarifelerinin düzenlenmesi öngörülmekteyken, planlanan hususların hiçbirinin tam anlamıyla hayata geçmediği görülmektedir. Bu nedenle işbu soruşturmanın kapsadığı dönemdeki piyasaya gerçekliğine dayanan bir pazar değerlendirmesi yapmak, daha önceki Kurul içtihatlarıyla bir çelişki oluşturmamakta, aksine önceki Kurul kararlarının gerçekleşen piyasa şartlarına göre revize edilmesi anlamı taşımaktadır.
- (887) Savunma tarafından eleştirilen hususlardan birisi de, pazar analizlerinde GTŞ odaklı bir yaklaşım benimsenmesidir. Bilindiği üzere, elektrik perakende satış faaliyetine ilişkin özelleştirmeler başladığında, serbest tüketici limiti çok yüksek bir seviyeden belirlenmiştir. Bu nedenle pazarın neredeyse tamamı münhasıran yerleşik tedarikçilerden elektrik tedarik etmekteydi. Serbestleşmenin ilerlemesine paralel olarak piyasaya yeni giren tedarikçiler ve/veya birbirlerinin bölgesine giren GTŞ'ler ağırlıklı olarak yerleşik tedarikçinin

18-27/461-224

portföyünde yer alan müşterilerden kendi portföylerine müşteri devşirebilmekteydiler, bu anlamda piyasadaki rekabetin tesisi GTŞ'nin portföyünde yer alan müşterilerin başka tedarikçilere geçmesiyle sağlandığından, yapılacak pazar analizlerinin son derece doğal ve makul olduğu ifade edilmelidir. Kaldı ki, savunmada da yer yer örnek olarak gösterilen telekomünikasyon piyasaları bakımından da, düzenleyici otorite olan BTK'nın yayımladığı raporlarda sabit genişbant pazarına ilişkin olarak yerleşik oyuncunun pazar payının takip ettiği seyrin paylaşılmasının benzer bir mantıktan kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

- (888) Savunmada ifade edilen bir diğer husus ise, tedarikçilerin aldıkları lisansların ulusal nitelikte olduğu, Türkiye'nin herhangi bir bölgesinde üretilen elektriğin yine Türkiye'nin herhangi bir bölgesine satılabileceği, tüketicilerin geçiş maliyetlerinin neredeyse sıfır olduğu, tedarikçilerin de ihmal edilebilir düzeyde maliyetlere katlanarak ulusal bir satış-pazarlama yapabilecekleridir. Savunmada söz konusu hususların ilgili coğrafi pazarın tüm ilgili ürün pazarları bakımından ulusal ölçekte tanımlanması için dayanak olarak kullanıldığı anlaşılmaktadır. Söz konusu argümanların "teorik" olarak doğruluğunun tartışmalı olduğu bir kenara bırakılıp, kabul edildiği durumda tüm müşterilerin ciddi bir şekilde GTŞ dışında kalan tedarikçilere geçiş yaptığının görülmesi gerekecektir, çünkü savunmada dile getirilen hususların hepsinin fiili hayatta görülebilmesinin tek yolu geçiş verileri olacaktır. Bu bağlamda geçiş yapan birimin müşterinin kendisi, diğer bir ifadeyle sayaç olduğu göz önünde bulundurulduğunda her üç dağıtım bölgesinde ilgili müşteri gruplarındaki sayaç bazlı dağılıma yer vermek yararlı olacaktır.

Grafik 143: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Başkent Bölgesindeki Mesken Grubu Müşterilerin Dağılımı (Sayaç Bazlı)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 144: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Toroslar Bölgesindeki Mesken Grubu Müşterilerin Dağılımı (Sayaç Bazlı)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 145: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Bölgesindeki Mesken Grubu Müşterilerin Dağılımı (Sayaç Bazlı)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

Grafik 146: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Başkent Bölgesinde Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tedarikçilere Dağılımı (Sayaç Bazında)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

18-27/461-224

Grafik 147: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Toroslar Bölgesinde Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tedarikçilere Dağılımı (Sayaç Bazında)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 148: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Bölgesinde Dağıtım Seviyesinden Sisteme Bağlı Olan Sanayi Müşterilerinin Tedarikçilere Dağılımı (Sayaç Bazında)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

Grafik 149: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Başkent Ticarethane Müşterilerinin Tedarikçilere Dağılımı (Sayaç Bazında)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: BAŞKENT EDAŞ

Grafik 150: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde Toroslar Ticarethane Müşterilerinin Tedarikçilere Dağılımı (Sayaç Bazında)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: TOROSLAR EDAŞ

Grafik 151: Ocak 2014 - Ekim 2017 Döneminde İstanbul Anadolu Yakası Ticarethane Müşterilerinin Tedarikçilere Dağılımı (Sayaç Bazında)

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: AYEDAŞ

(889) Yukarıda yer verilen grafiklerden, mesken, ticarethane ve sanayi müşteri gruplarında her üç bölge bakımından da GTŞ dışında kalan tedarikçilerin yaklaşık üç yıllık bir dönemde elde edebildikleri payın azami (.....) seviyesinde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda rakip tedarikçilerin anılan GTŞ'ler karşısında etkin olamadıkları, diğer bir ifadeyle yerleşik tedarikçiye bir alternatif oluşturamadıkları anlaşılmaktadır. Söz konusu piyasa verisinin her üç müşteri grubu bakımından da pazarın bölgesel ölçekli olduğunu net bir biçimde ortaya koyduğu anlaşılmaktadır²⁰⁵.

²⁰⁵ İstanbul Avrupa yakasındaki yerleşik oyuncu olan CK Boğaziçi Elektrik Perakende Satış A.Ş.'nin İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgesinde Ekim 2017 itibarıyla sanayi grubunda (.....), ticarethane grubunda (.....) ve mesken grubunda (.....) müşteriye sahip olduğu görülmektedir. Şehrin diğer tarafında yer alan yerleşik tedarik şirketinin bile ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI'na alternatif oluşturamadığı düşünüldüğünde, pazarın bölgesel karakteri daha net anlaşılmaktadır.

- (890) Savunmada dile getirilen bir diğer husus da, pazarın bölgesel tanımlanması noktasında tespit edilen pazara giriş engellerinin ifade edilmesi gerekliliğidir. Piyasada artan PTF ve YEK maliyetlerine rağmen nihai tüketici tarifelerine zam yapılmaması, bu anlamda tedarikçilerin operasyonlarını sürdürmelerinin zorlaşması, sanayi müşterileri ile ticarethane grubunda yer alan görece yüksek tüketimli müşterilerin sahip oldukları pazarlık gücü nedeniyle tedarikçiler açısından karlı olmayabileceği ve mesken ile ticarethane grubunun geri kalan müşterilerinin teorik olarak karlı olmalarına rağmen yüksek pazarlama-satış maliyeti nedeniyle çekici olmaktan uzaklaşabileceği ifade edilmiştir. Piyasada mevcut olan yapısal durumun kamu politikaları çerçevesinde oluşmuş olması, söz konusu durumun piyasa gerçekliği olmasını etkilememektedir.

I.7.8. Hakim Durum Tespitine İlişkin Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

I.7.8.1. Hakim Durum Tespitine İlişkin Savunmalar

- (891) Pazar payına ilişkin analizlerin sayaç sayısı gibi pazardaki görünümü yansıtmaktan oldukça uzak olan bir göstere tarafından ölçülmeye çalışılmasının makul olmadığı belirtilmiştir. Yine soruşturmaya dahil teşebbüslere ilişkin pazar payı bilgilerinin verildiği tablolarda ve bunlara bağlı olarak yapılan değerlendirmelerde piyasa gerçekleri ile örtüşmesi mümkün olmayan pazar tanımı nedeniyle birbirinden farklı ürünler olan regüle tarifeden elektrik tedariki ile ikili anlaşmadan elektrik tedarikinin birlikte değerlendirilmesinin de makul olmadığı ifade edilmiştir.
- (892) Özellikle sanayi ve ticarethane segmentlerindeki pazar paylarında 2015 yılına kıyasla yaşanan düşüşlerin önemsizleştirildiği, bu dönemde elektrik tedarik piyasasında yaşanan gelişmeler ile arasındaki ilişkinin göz ardı edildiği, söz konusu düşüşlerin diğer tedarik şirketlerine veya pazara yapılan yeni girişlere işaret edip etmediğinin değerlendirilmediği ancak, daha durağan seyreden veya artış eğilimi gösteren payların vurgulandığı iddia edilmiştir.
- (893) Yine pazar paylarına ilişkin bazı bilgilerin gizlenmesi nedeniyle savunma yapma hakkının kısıtlandığı da öne sürülmüştür.
- (894) Dosya kapsamında tüketici geçişkenliğinin önündeki tek engelin GTŞ'lerin davranışları olarak nitelendirilmesinin makul olmadığı ve gerçekleri yansıtmaktan oldukça uzak olduğu, bu noktada, kamu tercihlerinden kaynaklanan piyasa aksaklıklarının göz ardı edildiği, tedarikçiler açısından serbest tüketicilere hizmet sunmanın 2015 yılı itibarıyla karlı bir faaliyet olmaktan çıkmaya başladığının dikkate alınmadığı²⁰⁶ beyan edilmiştir.
- (895) Kararda piyasaya giriş engeli olarak ifade edilen mutlak ve stratejik avantajların elektrik piyasaları için geçerli olduğunu söylemenin oldukça güç olduğu ileri sürülmüştür.
- (896) ENERJİSA ve ihaleleri kazanan tüm teşebbüslerin dosyada bahsi geçen avantajları ve göz ardı edilen birtakım riskleri de içerecek şekilde rekabetçi yapıda tasarlanan ihalelere girdikleri dikkate alınmaksızın değerlendirmelerde bulunulduğu bildirilmiştir.
- (897) Piyasa aksaklıkları, serbestleşme sürecinin devam etmesi ve kamunun piyasadaki belirleyici rolü göz önüne alındığında serbest piyasa dinamiklerine uygun işleyen bir piyasa yapısından ve bu piyasada fiyat belirleyicisi veya fiyatlar üzerinde etkili olan bir teşebbüsten bahsetmenin mümkün olmadığı dile getirilmiştir. Pazar paylarındaki gerileme dikkate alındığında pazarın rekabetçi baskılardan uzak olduğunu söylemenin güçleştiği ifade edilmiştir.
- (898) Dosya kapsamında hukuki giriş engeli olarak belirtilen lisans veya ruhsat işlemlerinin lisans maliyetlerinin oldukça düşük olması nedeniyle pazara girerek yatırım yapmak isteyen şirketler üzerinde herhangi bir caydırıcı etkisinin olmadığı, mevcut durumda pazarda

²⁰⁶ Köksal, 2018, s. 15.

elektrik tedarik piyasasında bulunan halihazırdaki 220 civarındaki tedarik şirket sayısından da bunun rahatlıkla görülebildiği dile getirilmiştir.

- (899) Bunun yanı sıra, pazara giriş için herhangi bir ilave yatırım gerekmediği gibi pazarda ölçek ekonomilerinin varlığından da söz edilemediği, mesken kullanıcıları bakımından, pazarda faaliyet göstermek isteyen tedarikçilerin belli bir pazarlama maliyetine katlanması gerekebildiği, bu maliyetlerin de önemli bir giriş engeli sayılamayacağı öne sürülmüştür.
- (900) Elektriğin perakende satışına ilişkin pazarlarda kayda değer yasal, iktisadi ve idari engeller olmadığı gibi ilgili pazarda faaliyet gösteren teşebbüslerden (özellikle GTŞ'ler) kaynaklı giriş engellerinin varlığından söz etmenin de mümkün olmadığı, GTŞ'lerin kullanıcılar ile akdettiği sözleşmelerin büyük bir bölümünde herhangi taahhüt bulunmadığı gibi taahhüt içeren sözleşmelerin de bir yıl süre ile sınırlı olduğu, ayrıca, ilgili pazarın doğası gereği GTŞ'lerin rakiplerin pazara girişini zorlaştıracak büyük ölçekli yatırımlar yapması gibi bir ihtimal bulunmadığı ileri sürülmüştür.
- (901) Toptan piyasalardaki elektrik ticareti açısından temel gösterge fiyat olarak kabul edilen PTF'nin yürütülmekte olan soruşturma sürecini de kapsayan 2015-2017 döneminde yaklaşık %18 arttığı ve aynı dönemdeki YEKDEM birim maliyetlerinin dört kat arttığı, dolayısıyla tüketicilere sunulacak fiyat tarifeleri üzerinde tedarikçilerin sahip olabileceği kâr marjını daraltan söz konusu maliyet kalemlerinin teşebbüslerin rekabet gücünü zayıflattığı, böyle bir tablo karşısında, hâkim durum tanımı gereği rakiplerinden ve müşterilerinden bağımsız fiyat belirleyebilmenin mümkün olamayacağı, hatta kendi ekonomik faaliyetlerini iktisaden rasyonel bir şekilde yerine getirmesinin güçleştiği hususları ifade edilmektedir.
- (902) İlgili coğrafi pazarın Türkiye olarak tanımlanması durumunda ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin tüm ilgili pazarlardaki pazar payının %40 seviyesinin çok daha altında olacağı, bu sebepten bir ilgili pazarda hakim durumda sayılmasının mümkün olmayacağı iddia edilmiştir.
- (903) Bununla beraber ilgili coğrafi pazarın bölgesel bazda tanımlanması halinde ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin son kaynak tedarikçisi olarak faaliyet gösterdikleri bölgelerdeki yıllık 7 gWh üzerinde tüketimi olan büyük ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılar bakımından tüketim bazlı pazar payları dikkate alındığında bu pazarlar bakımından hakim durumun varlığını ileri sürmenin mümkün olmadığı, AYESAŞ, BAŞKET ve TOROSLAR'ın 2016 yılında sırasıyla büyük ölçekli kullanıcılar bakımından (.....) pazar payları olduğu öne sürülmüştür.
- (904) ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin son kaynak tedarikçisi olarak faaliyet gösterdikleri dağıtım bölgesindeki yıllık 7 gWh altında tüketimi olan küçük ve orta ölçekli endüstriyel ve ticari kullanıcılar bakımından sahip olduğu pazar payı, büyük ve orta ölçekli kullanıcılara kıyasla daha fazla olmakla birlikte yine (.....) sınırının altında kaldığı, AYESAŞ, BAŞKENT, ve TOROSLAR'ın 2016 yılında sırasıyla küçük ve orta ölçekli kullanıcılar bakımından (.....) pazar payları olduğu, 2015 yılında TOROSLAR'ın pazar payının küçük ve orta ölçekli kullanıcılar bakımından ise (.....) olduğu, 2016 yılındaki artışın sebebinin ise her geçen gün azalan serbest tüketici limitinden ve ENERJİSA'nın etkin pazarlama faaliyetlerin kaynaklandığı dile getirilmiştir.
- (905) GTŞ'lerin ikili anlaşmalar kapsamında elektriğin küçük ve orta ölçekli kullanıcılara satışında, büyük ölçekli kullanıcılara yapılan satışlara nazaran daha yüksek pazar payına sahip olmasının en önemli sebebinin, ilgili pazarda faaliyet gösteren rakip tedarik şirketlerinin öncelikle büyük ölçekli kullanıcılara yönelmiş olmasından kaynaklandığı, büyük ölçekli kullanıcıların tamamı 2006 yılından bu yana serbest tüketici konumunda iken, küçük ve orta ölçekli kullanıcıların önemli bir bölümünün daha sonraki zamanlarda serbest tüketici olma hakkı kazandığı ve dolayısıyla rakip tedarikçilerin (ve GTŞ'lerin) pazar payı elde

etmeden önce talep tarafındaki bilinç seviyesini arttıracak adımlar da atması gerektiği belirtilmiştir.

- (906) Mevcut durum pazardaki trendlerle birlikte değerlendirildiğinde, halihazırda ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin hakim durumda olduğundan bahsedilmesinin mümkün olmadığı ve gelecekte pazardaki rekabetin daha da artacağı hususları ifade edilmektedir.
- (907) Büyük, orta ve küçük ölçekli sanayi ve ticari kullanıcılarının aksine, GTŞ'lerin son kaynak tedarikçisi olarak faaliyet gösterdikleri dağıtım bölgesinde yer alan mesken kullanıcılarına ikili anlaşmalar kapsamında yapılan elektrik satışları bakımından 2016 yılı tüketim bazlı veriler dikkate alındığında oldukça yüksek bir pazar payı olduğu, AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR'ın 2016 yılında sırasıyla mesken kullanıcıları bakımından (.....) pazar payları olduğu beyan edilmiştir. Öte yandan giriş engelleri oldukça düşük olduğundan, yüksek pazar paylarının hâkim durum tespitinde tek başına yeterli olmadığı ve pazarın dinamiklerinin daha detaylı incelenmesi gerektiği belirtilmiştir.
- (908) Türkiye'de toptan seviyedeki en önemli elektrik satıcısının açık ara farkla TETAŞ olduğu, TETAŞ tarafından GTŞ'lere satılan elektriğin bir bölümünü oldukça yüksek fiyatlarla alım garantisi verilmiş olan Yap-İşlet-Devret (YİD) veya Yap-İşlet (Yİ) santrallerince üretilen elektriğin oluşturduğu, TETAŞ, YİD ve Yİ santrallerinin ürettiği yüksek maliyetli elektriğin fiyatını dengelemek için özellikle EÜAŞ bünyesindeki çok düşük maliyetli santrallerden yüksek miktarda elektrik aldığı, mevcut durumda piyasada üretilen en düşük maliyetli elektriğin TETAŞ tarafından satın alınarak düzenlenentarife fiyatının düşürülmesi için kullanıldığı, bunun tedarik şirketleri bakımından iki sonucu olduğu, birincisinin düzenlenen tarifelerdeki düşüşün, ikili anlaşmalar çerçevesinde sunulabilecek azami fiyatları da otomatikman düşürdüğü ve tedarik şirketlerinin fiyat rekabeti yapabilecekleri alanı daralttığı, ikincisinin TETAŞ'ın yüksek miktarda elektrik almaya devam etmesinin, EÜAŞ bünyesinde yer alan ve maliyet etkinliği yüksek olan santrallerin tüm elektriklerini TETAŞ'a satmasını gerektirdiği ve tedarik şirketlerinin bu etkin santrallerden elektrik almasının mümkün olmadığı, bu çerçevede, piyasadaki mevcut durumun hem perakende fiyatlar üzerinde aşağı yönlü bir baskı kurduğu hem de ikili anlaşmalar çerçevesinde satılacak elektriğin maliyeti üzerinde yukarı yönlü bir baskı yarattığı ifade edilmiştir.
- (909) Tüm bunların sonucunda, mesken kullanıcılarına ikili anlaşmalar kapsamında yapılacak elektrik satışı bakımından fiyat rekabetinin gerçekleşmesi beklenen marj aralığının düşük seviyelerde kaldığı, böyle bir kurguda mesken kullanıcılarına ikili anlaşmalar kapsamında elektrik satışında yoğun bir fiyat rekabeti yaşandığının söylenemeyeceği gibi GTŞ'lerin bu pazarda dış etkenlerden bağımsız fiyat belirleyebildiğini söylemenin de mümkün olmadığı ileri sürülmüştür.
- (910) Öte yandan, özellikle diğer ilgili ürün pazarlarında çok ciddi abone kitlesi olan büyük perakendeciler, telekomünikasyon işletmecileri, doğalgaz dağıtım şirketleri gibi şirketlerin pazara girmesi ile teorik açıklık oranı ile fiili açıklık oranının giderek yaklaşacağı ve buna bağlı olarak ilgili pazardaki fiyat rekabetinin de ciddi derecede artacağı, böylesine dinamik gelişmelerin yaşandığı bir pazarda GTŞ'lerin dış etkenlerden bağımsız hareket edebileceğinden söz etmenin mümkün olamayacağı öne sürülmüştür.
- (911) GTŞ'lerin dış etkenlerden bağımsız hareket edemediği gibi TKHK hükümleri dolayısıyla, mesken kullanıcıları ile bir yıldan uzun süreli taahhüt içeren efektif ikili anlaşmalar imzalanması mümkün olmadığından pazara girişi zorlaştırmak için yapay giriş engelleri yaratabilecek bir güce de sahip olmadıkları beyan edilmiştir.
- (912) ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin mesken kullanıcılarına ikili anlaşmalar çerçevesinde elektrik satışına dair bölgesel bazda tanımlanan pazarlarda yüksek pazar payına sahip olsalar da pazarın dinamikleri incelendiğinde, GTŞ'lerin bu pazardaki rekabetçi parametreleri dış etkenlerden bağımsız olarak belirleyemeyeceği ve pazarda suni giriş

engelleri yaratamayacağı, bu sebepten ötürü, GTŞ'lerin bölgesel bazda tanımlanan pazarda dahi hâkim durumda olmayacağı hususları ifade edilmektedir.

1.7.8.2. Hakim Durum Tespitine İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (913) Teşebbüslerin hakim durum tespitine yönelik iddialarının büyük oranda ilgili ürün pazarına yönelik savunmaları ile örtüştüğü görülmekte olup, bu savunmaların dosya kapsamındaki tespitleri değiştirecek nitelikte olmadığı değerlendirilmektedir.
- (914) Savunmada, dosya kapsamında yer verilen aktif firma sayısının az olduğuna yönelik değerlendirmenin, 2014 yılında ilk altı firma dışında 55, 2017 yılında ise ilk altı teşebbüs dışında 71 BTŞ'nin bulunduğu tespitiyle çeliştiği dile getirilmiştir. Ancak dosya kapsamında ifade edilen husus 221 adet lisans sahibi firma olmasına rağmen inceleme konusunu oluşturan bölgelerdeki bağımsız tedarikçi sayısının çok daha az olduğudur.
- (915) Savunmada ayrıca özetle, sektörde başta fiyat olmak üzere diğer ekonomik parametrelerin düzenlemeye tabi olduğu, bu sebeple GTŞ'lerin fiyat belirleme serbestilerinin olmadığı bu yüzden de hakim durumda olamayacakları öne sürülmektedir. Her ne kadar sektörde, tarifelerin doğal olarak tavan fiyat işlevi göstermesine bağlı olarak farklı tarifelere dayalı bir fiyat tavanı olsa da bu tavan altında teşebbüslerin fiyatları belirleme özgürlükleri bulunduğu açıktır. Kaldı ki, Kurul'un 27.04.2017 tarih ve 17-14/207-85 sayılı kararında oluşturulan tarifeler çerçevesinde fiyat belirleme noktasında hiçbir inisiyatifi bulunmayan BOTAŞ'ın doğal gazın ithalatı ve toptan satışı konusunda hakim durumda olduğu ifade edilmiştir. Söz konusu karardan hareketle, fiyat konusunda aşağı veya yukarı yönlü hiçbir inisiyatifi bulunmayan bir teşebbüsün hakim durumda olabildiği perspektifte, aşağı yönlü fiyat serbestisine sahip olan bir teşebbüsün getirilen fiili tavan fiyat nedeniyle hakim durumda olmaması gibi bir sonuca ulaşılması mümkün değildir. Zira serbest tüketici ilgili pazarlarındaki fiyatlar ikili anlaşmalar çerçevesinde belirlenmektedir. Tabi ki maliyetlerdeki, son yıllarda yaşanan artış sektörde kar marjını görece düşürmüş olsa da bu durumun yine de hakim durumu elverişsizleştirecek bir unsur olmadığı değerlendirilmektedir. Bu durum ilgili pazarlarda faaliyet gösteren tüm tedarikçiler için geçerli bir dışsal etkidir. Savunmada dile getirilen bu husus fiyat tavanı veya benzer başka düzenlemeler uygulanan tüm sektörlerin tekelleşme ve hakim durum incelemelerinden muaf olması sonucunu doğuracak olup pazar gerçekleri ile bağdaşmamaktadır.

1.7.9. Dağıtım Şirketleri Bünyesindeki Rekabete Duyarlı Bilgilerin GTŞ'lerin Erişimine Açılması ve Dağıtım Şirketlerinin GTŞ'lere Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması Çerçevesinde Gerçekleştirilen Rekabeti Sınırlayıcı Davranışlar Bulduğuna İlişkin İddialar Hakkında Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

1.7.9.1. Dağıtım Şirketleri Bünyesindeki Rekabete Duyarlı Bilgilerin GTŞ'lerin Erişimine Açılması ve Dağıtım Şirketlerinin GTŞ'lere Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması Çerçevesinde Gerçekleştirilen Rekabeti Sınırlayıcı Davranışlar Bulduğuna İlişkin İddialar Hakkında Savunmalar

- (916) Dosyada AYEDAŞ ile AYESAŞ arasında borç bildirimine ilişkin broşür dağıtılması davranışı kapsamında AYESAŞ lehine rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlandığının tespit edildiği ve bu durumun AYESAŞ'ın rakipleri aleyhine ayrımcı bir davranış teşkil ettiğinin iddia edildiği, anılan iddialar çerçevesinde 2016 yılının Mart ayından itibaren gerçekleştirilen mevzuat değişikliği nedeniyle ikili anlaşma kapsamında elektrik tedarik eden müşterilerin elektriklerinin kesilmesinin mümkün olmadığı ve bu nedenle ikili anlaşmalar kapsamında elektrik tedarik eden şirketlerin borçlarını ödemeyen müşterilere yönelik yalnızca icra takibi başlatmalarının veya bu müşterilerden alınan teminat bedellerini kullanmalarının söz konusu olduğunun ifade edildiği belirtilmektedir.

- (917) Bu iddialar kapsamında değinilmesi gereken en önemli hususun ihlal iddialarına temel teşkil ettiği düşünölen Belge 74'teki yazışmanın tarafları olduğu, söz konusu yazışmada AYESAŞ'ın borç ihbar broşürü dağıtımını için hizmet alımını gerçekleştirdiği teşebbüsün AYEDAŞ değil Enerjisa Elektrik Dağıtım A.Ş. (EEDAŞ) olduğu ve EEDAŞ'ın, AYEDAŞ ve AYESAŞ ile aynı ekonomik bütünlük içerisinde olup anılan şirketlerin %100 pay sahibi konumunda olduğu, ihlal iddialarına konu dönem içerisinde EEDAŞ ve AYESAŞ arasında, perakende satış faaliyetlerine ilişkin ödeme bildirim ve ikinci bildirim bırakılmasına ilişkin bir anlaşmanın (Hizmet Sözleşmesi) bulunduğu ve söz konusu yazışmanın bu sözleşmeye binaen gerçekleştirildiğinin ifade edildiği, ENERJİSA bünyesindeki tedarik şirketlerinin 2014'ün ikinci yarısından önceki döneme kadar ödeme bildirim ve ikinci bildirim bırakılması hizmetlerinin gördürölmesi için Enerjisa Enerji Hizmetleri A.Ş. (ServiceCo) ile anlaştığı, ancak ServiceCo'nun 03.10.2014 tarihinde EEDAŞ ile birleşmesi akabinde anılan türde hizmet sözleşmelerinin EEDAŞ ile gerçekleştirilmeye başlandığı, bu kapsamda AYESAŞ'ın EEDAŞ'tan hizmet alımlarının Mayıs 2016 tarihinden itibaren başladığı, söz konusu hizmet alım döneminin ise anılan yazışmanın ilgilendirdiği 2016 yılının Ekim, Kasım ve Aralık aylarını kapsadığı iddia edilmiştir.
- (918) Hizmet Sözleşmesi'nin 4. maddesi incelendiğinde sözleşme kapsamında alınan hizmetlerin bedeli karşılığında yapıldığının görüleceği, ServiceCo'nun EEDAŞ ile birleşmesinden sonra 2014 yılının ikinci yarısı öncesinde verilen hizmetlerin bir kısmının bedeli karşılığında EEDAŞ tarafından piyasada faaliyet gösteren müşterilere bedeli karşılığında ve ayrımcılık gözetilmeksizin verildiği, bu kapsamda EEDAŞ'ın sayaç okuma ve faturalandırma hizmetleri vermek üzere İstanbul Gaz Dağıtım Sanayi ve Ticaret A.Ş. (İGDAŞ) ihalesine teklif vermesinin söz konusu olduğu, anılan teklif ihale makamı tarafından uygun bulunmadığı için bu kapsamda hizmet sunulmasının mümkün olmadığı, EEDAŞ'ın anılan ihaleye katılmasının ödeme bildirim/broşür dağıtım hizmetleri bakımından elektrik tedarik lisansı sahibi diğer şirketlere de hizmet verilebileceğini gösterdiği, dağıtım şirketi olmayan EEDAŞ tarafından AYESAŞ veya bir başka tedarik şirketine söz konusu hizmetlerin verilmesinin önünde sektörel mevzuat çerçevesinde bir engel bulunmadığı öne sürölmüştür. BTŞ'lerin EEDAŞ'tan benzer konuda hizmet alımı yapmasının mümkün olduğu beyan edilmektedir.
- (919) Söz konusu sözleşmenin taraflarının AYESAŞ ve EEDAŞ'tan ibaret olduğu, sözleşmenin kapsamında yüklenici konumunda bulunan EEDAŞ'ın, AYESAŞ'ın elektriğın perakende satışı faaliyeti kapsamında müşterilerine bıraktığı ödeme bildirim ve ikinci bildirim dağıtım işleri ile sistem ve veri tabanı kullandırma hizmetlerinin tüm işçilik ve benzeri giderlerini kendine ait olacak şekilde üstlenmeyi taahhüt ettiği, sözleşmenin 4. maddesinde belirtildiği üzere, orta gerilim seviyesindeki müşterilere yönelik "ikinci bildirim bırakma - fatura altı ihbar" hizmetinin birim başına bedelinin (.....) TL olarak belirlendiği, aynı hizmetin alçak gerilim seviyesindeki müşterilere yönelik gördürölmesi durumunda ise birim başına (.....) TL'lik bir bedel öngöröldüğü, öte yandan, "ikinci bildirim bırakma - manuel ihbar" hizmetleri bakımından birim fiyatın orta gerilim seviyesindeki müşteriler bakımından (.....) TL, alçak gerilim seviyesindeki müşteriler bakımından (.....) TL olarak belirlendiği, "Ödeme bildirim" bırakma hizmetinin birim bedelinin ise orta gerilim seviyesindeki müşteriler bakımından birim başına (.....) TL, alçak gerilim seviyesindeki müşteriler için ise birim başına (.....) TL olarak öngöröldüğü, ayrıca sözleşmenin ilgili madde hükmü uyarınca EEDAŞ'ın farklı bir rulo ve farklı bir el terminali ile veya EEDAŞ tarafından belirlenen dağıtım planı dışında ödeme bildirim veya ikinci bildirim gönderilmesi halinde birim fiyatın (.....) TL olarak belirleneceğinin öngöröldüğü, söz konusu birim bedellerin, EPDK'nın 18.2.2016 tarihli ve 6115 sayılı kararı referans alınarak belirlendiği, ayrıca takip eden yıllarda ise 22.12.2016 ve 6783-6 sayılı karar ile birim fiyatların EEDAŞ ve AYESAŞ arasındaki 01.01.2017 ile 31.12.2017 arasındaki dönem için yapılan ek prokotole esas birim bedel olarak belirlendiği ifade edilmiştir.

- (920) Ek olarak AYESAŞ ile EEDAŞ arasında 26.02.2016 tarihinde imzalanan sözleşmenin 01.05.2016 tarihinden itibaren hüküm ifade edeceği ve 31.12.2017 tarihinde son bulacağı ifade edildiği, açıklanan hususlar ışığında AYESAŞ'ın ikili anlaşma portföyünde yer alan müşterilere borç/ödeme bildirimini bırakılması işlerinin AYEDAŞ tarafından değil ancak EEDAŞ tarafından bedeli karşılığında görüldüğü, bir başka ifade ile AYESAŞ'ın, pazarda faaliyet gösteren ve hizmeti talep etmeleri halinde EEDAŞ'a ödeme yapacak diğer tedarik şirketleri gibi almış olduğu hizmetin karşılığını EEDAŞ'a ödediği, bu yönüyle anılan sözleşme ve bu çerçevede satın alınan hizmet yoluyla pazarda faaliyet gösteren diğer tedarik şirketlerine kıyasla avantajlı bir durumun varlığından söz etmenin mümkün olmadığı belirtilmiştir.
- (921) Belge 74'teki yazışmaların bir kısmının 2016 yılının Ekim ayında gerçekleştirilmiş ve belge içeriğinden borç ihbarlarının dağıtımının 2016 yılının Aralık ayından itibaren gerçekleştirileceğinin belirtildiği, bu anlamda, söz konusu dönem içerisinde AYESAŞ ile EEDAŞ arasında hizmet alımına yönelik sözleşmenin yürürlükte olduğu ve söz konusu yazışmaların da anılan sözleşme ile kurulmuş olan ilişkiye yönelik gerçekleştirildiği, söz konusu uygulamaların kamu yararını arttırmaya yönelik saiklerle ortaya çıktığı ve asıl dayanağını elektrik piyasasına yönelik birtakım yasal düzenlemelerden alan tedarik lisansı kapsamında gerçekleştirilmesi gereken faaliyetlere ilişkin hizmet alımı uygulamalarından olduğu, bu noktada öncelikle, herhangi bir rekabet ihlali iddiasının söz konusu olabilmesi için öncelikle AYEDAŞ tarafından GTŞ'ler dışında diğer tedarik şirketleri tarafından kendilerine iletilen ve herhangi bir surette karşılanmayan bir talebin varlığının ortaya konulması gerektiği, nitekim Kılavuz'da mal vermeyi reddetme eyleminin, dışlayıcı davranışlardan biri olarak kabul edildiği, bu çerçevede hammadde niteliğindeki fiziksel ürünler, belirli hizmetlerin sağlanabilmesi için gerekli altyapılar, ürün dağıtım sistemleri ve fikri mülkiyet hakları ile korunan yahut korunmayan gayri maddi işletme unsurları ya da bilgileri ile teşebbüslerin sözleşme yapma talebine konu olabilecek diğer varlıklar anılan mal, hizmet ya da unsurlar arasında değerlendirilebileceği belirtilmiştir.
- (922) Dolayısıyla, soruşturma kapsamında mal vermenin reddi şeklinde bir davranışın varlığını ortaya koyabilmek açısından öncelikle AYEDAŞ'ın vermiş olduğu hizmetin diğer tedarik şirketleri tarafından da talep edildiğinin daha sonrasında ise söz konusu talebin karşılanmadığının açıkça ortaya konulması gerektiği, ancak bunun dosyada açık bir şekilde ortaya konulmadığı, ayrıca, mevcut piyasa yapısındaki aksaklıklar ve BTŞ'lerin öncelikli olarak tüketim düzeyi daha yüksek olan müşterileri hedefleyen *cream skimming* yönündeki davranışları birlikte değerlendirildiğinde, BTŞ'lerin AYEDAŞ'tan bu yönde bir talepte bulunmadıklarının değerlendirildiği, zira söz konusu tedarik şirketleri genellikle az sayıda kurumsal müşteri ile çalıştıklarından BTŞ'lerin bu müşterilere yönelik ödeme bildirimini hizmetlerini daha farklı hizmetler yoluyla sağlayabildiği ve AYEDAŞ tarafından sunulan bu hizmetlere ihtiyaç duymadığı, öte yandan, sözleşme hükümleri incelendiğinde AYEDAŞ'ın sunmuş olduğu hizmetleri hem GTŞ hem de diğer tedarikçi müşterileri için vermesi önünde herhangi bir engel olmadığı gibi aksi bir durumun varlığına işaret eden herhangi bir ifadenin de bulunmadığı, öte yandan Kurul'un, sözleşme yapmayı reddetme iddialarını değerlendirirken ihlalin tespiti için üç koşulun birlikte varlığını aradığı söylenmiştir.
- (923) Dikey bütünleşik dağıtım ve GTŞ ile aynı ekonomik bütünlük içerisinde yer alan ve perakende piyasada faaliyet gösteren şirketlerin faaliyetleri ile ilgili hizmet sağlamak amacıyla hareket eden EEDAŞ'tan herhangi bir tedarik lisans sahibi şirketin borç ihbarı bırakılması hizmeti sağlayabileceği, bu durum göz önünde bulundurulduğunda ayrımcılık iddialarının 4054 sayılı Kanun ve rekabet hukukuna ilişkin içtihat çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiği, bu doğrultuda öncelikle 4054 sayılı Kanun'un hâkim durumdaki teşebbüslerin ayrımcı davranışlarını yasaklayan 6. maddesi hükmünde hâkim durumun ayrımcı bir davranış ile kötüye kullanılabilmesi için; eşit durumdaki alıcılar ile aynı ve eşit

hak, yükümlülük ve edimler için farklı şartların ileri sürülmesi unsurlarının arandığı belirtilmiştir.

- (924) Bu kapsamda ayrımcı davranışa işaret ettiği düşünülen Belge 74'ün incelenebileceği, anılan yazışma kapsamında 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinde ifade edildiği şekilde eşit durumda iki alıcıya farklı koşullarda hizmet sunulduğuna işaret eden hiçbir ifadenin yer almadığı, yazışmada daha ziyade AYESAŞ'ın ikili anlaşma portföyünde yer alan borçlu müşterilerine ilişkin borç ihbar broşürlerinin dağıtılması konusuna ilişkin açıklamaların yer aldığı, hizmet sağlayıcısı EEDAŞ'ın sunduğu borç ihbarının bırakılmasına ilişkin servisin, tedarik lisansı sahibi herhangi bir şirket tarafından talep edilebileceği ifade edilmiştir.
- (925) Somut olay bakımından anılan türden bir hizmet alımı teklifi yapıldığını ve bu teklifin reddedildiğini veya dezavantajlı şart ve koşulların ileri sürüldüğünü gösteren bir bulgunun ortaya konulmadığı, dolayısıyla ayrımcılık davranışına işaret eden herhangi bir unsurun anılan yazışma içerisinde yer almadığı ileri sürülmüştür.
- (926) Ayrımcılık iddialarının temellendirilebilmesi için yazışma kapsamında AYESAŞ ile eşit durumda bulunan bir alıcıdan, borç ihbar broşürü dağıtılması konusunda hizmet alımı teklifi geldiği ve bu teklife karşılık teklif verene AYESAŞ'a ileri sürülenden aleyhte şartların ileri sürüldüğünün gösterilmesi gerektiği savunulmuştur.
- (927) Kurul içtihadı çerçevesinde ayrımcılık davranışının temel olarak teşebbüslerin tüketiciler arasındaki farklılıklardan faydalanarak kârlarını artırmak amacıyla satılan malın farklı birimlerine ve/veya farklı müşterilere farklı fiyatlar ya da ödeme koşulları uygulaması olarak tanımlandığı²⁰⁷, 23.02.2017 tarih ve 17-08/99-42 sayılı kararda iddia konusu ayrımcılık davranışını incelerken "*4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin (b) bendi kapsamında bir ihlalin ortaya çıkıp çıkmadığının tespiti için de sadece ayrımcılık eyleminin var olup olmadığının değil, aynı zamanda bu eylemin alt pazardaki teşebbüsleri/rakipleri dışlayıcı bir etkisinin ve bu yolla alt pazardaki rekabete ve nihai olarak tüketicilere olumsuz etkisinin bulunup bulunmadığının incelenmesi gerekmektedir*" şeklinde ifadelerle yer verildiği dile getirilmiştir. Benzer şekilde 20.11.2015 tarih ve 15-41/677-239 sayılı kararda, "*... şeklen gerçekleşen bir ayrımcılığa değil ayrımcılık vasıtası ile rekabetin kısıtlanması ya da bozulmasına müdahale edilmesi gerekmektedir*" denilerek teşebbüs davranışlarına müdahale edilebilmesi için ayrımcılık neticesinde rekabetin kısıtlandığının gösterilmesi gerektiğinin ifade edildiği belirtilmiştir.
- (928) Dosyada ise iddialara konu uygulamalar ile rekabetin kısıtlandığının gösterilmediği ve hatta söz konusu uygulamaların ayrımcı olup olmadığının dahi ortaya konmadığı, bu hususun ispatı için, AYEDAŞ'a iddia konusu hizmet bakımından BTŞ'den hizmet alma talebi yapılması ve bu talebin haklı bir gerekçeye dayanılmaksızın reddedilmesi veya GTŞ'lere uygulanan şartlardan daha olumsuz şartların bu teşebbüslere ileri sürülmesi gerektiği iddia edilmiştir.
- (929) Geçmiş tarihli Kurul kararları incelendiğinde ayrımcılık davranışının, yöneltildiği taraflara göre "birincil seviye zarar doğuran ayrımcılık" ve "ikincil seviye zarar doğuran ayrımcılık" olarak ikiye ayrıldığı²⁰⁸, birincil seviye zarar doğuran ayrımcılık türünün hâkim durumda bulunan teşebbüsün kendinin veya bağlantılı olduğu teşebbüslerin faaliyet gösterdiği pazarlarda rakipler aleyhine olarak ayrımcı davranışları ifade ettiği, ikincil seviye zarar doğuran ayrımcılık türünün ise hâkim durumdaki teşebbüsün bizzat kendisinin faaliyet göstermediği pazardaki müşterilerine yönelik ayrımcı davranışta bulunmasıyla söz konusu olacağı dile getirilmiştir.

²⁰⁷ 09.09.2015 tarih ve 15-36/559-182 sayılı karar.

²⁰⁸ 24.10.2016 tarih ve 16-34/589-259 sayılı; 11.01.2017 tarih ve 17-02/17-8 sayılı, 23.02.2017 tarih ve 17-08/99-42 sayılı karar.

- (930) Mevcut soruşturma bakımından ileri sürülen dağıtım şirketleri bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'lerin erişimine açılması ve dağıtım şirketlerinin GTŞ'lere rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması iddialarına ilişkin olarak ise her ne kadar sağlayıcı teşebbüs doğru tespit edilememiş olsa da yine benzer şekilde AYEDAŞ'ın doğrudan faaliyet göstermediği alt pazarda aynı ekonomik bütünlük içerisinde bulunduğu, AYESAŞ'ın rakipleri aleyhinde ayrımcılık davranışında bulunduğu ifade edildiği, bu kapsamda Kurul'un Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü'ne (DHMİ) ilişkin 09.09.2015 tarih ve 15-36/559-182 sayılı kararında, inceleme konusu teşebbüsün hakim durumda bulunmadığı alt pazardaki alıcıları arasında ayrımcılık yaptığı iddialarının incelendiği ve mevcut iddialar bakımından da yol gösterici olacak ikincil seviye zarar doğuran ayrımcılık kavramına ışık tuttuğu bildirilmiştir.
- (931) Mevcut soruşturmanın amacı bakımından, bahse konu iddiaya konu teşebbüs AYEDAŞ'ın veya gerçekte iddia konusu yazışmada muhatap konumunda bulunan EEDAŞ'ın, ikili anlaşmalara ilişkin ödeme bildirim/broşür dağıtım hizmetlerine ilişkin faaliyetleri bakımından halihazırda tanımlanmış olan elektrik dağıtım ve perakende satış hizmetlerine ilişkin ilgili ürün pazarlarından farklı bir pazar içerisinde faaliyet gösterdiği, ancak EEDAŞ'ın ikili anlaşmalara ilişkin ödeme bildirim/broşür dağıtım hizmeti faaliyetleri bakımından içinde bulunduğu ilgili ürün pazarında hakim durumda olduğu varsayılsa dahi koordinasyon iddiası bakımından ayrımcılığın varlığına ilişkin detaylı bir analiz gerçekleştirilmesi gerektiği dile getirilmiştir.
- (932) DHMİ Kararı'nda ikincil seviye zarar doğuran ayrımcı davranışa ilişkin değerlendirmede ayrımcı davranışın varlığını ortaya koyabilmek bakımından; (i) ayrımcılık yapıldığı iddia edilen alıcıların eşit konumda olması, (ii) iddia konusu davranışla alıcılara farklı koşullar getirilip getirilmediği, (iii) ayrımcılık iddiasına konu alıcılar bakımından oluşan farklı koşulların bu teşebbüsler bakımından rekabetçi bir dezavantaj yaratıp yaratmadığı hususlarının incelendiği ifade edilmektedir.
- (933) Yukarıdaki unsurlarının varlığının değerlendirilebilmesi için öncelikle ayrımcılık yaptığı iddia edilen teşebbüsten alıcıların bir mal/hizmet alımı talebinde bulunması gerektiği, mevcut soruşturma bakımından ise bu türden bir talebin varlığını gösterir herhangi bir bulgunun ortaya konmadığı ileri sürülmüştür.
- (934) Öte yandan her ne kadar bu türden bir talebin varlığı ortaya konmamış olsa da hakim durumun ayrımcı davranış ile kötüye kullanılması hali bakımından Kurul'un 09.09.2015 tarih ve 15-36/559-182 sayılı kararında DHMİ'nin alıcılarının eşit konumda bulunduğunu ve bu alıcılar yönünden farklı koşullar uyguladığını tespit ettiği, son olarak ayrımcılık uygulamasına maruz kaldığı iddia edilen teşebbüslerin rekabetçi dezavantaj içine girip girmediğinin tespitinde dikkate alınacak en önemli kriterin, söz konusu dezavantajlı fiyatlardan kaynaklanan maliyetlerin, ayrımcılığa uğradığı iddia edilen teşebbüslerin toplam maliyetleri içerisindeki payı olduğunun ifade edildiği belirtilmiştir.
- (935) Dosyada diğer tedarik şirketlerinin iddia konusu hizmetin alımı talebinde bulunduğu gösterilmediği gibi sırasıyla; ayrımcılığa uğradığı düşünülen teşebbüslerin ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler ile eşit konumda bulunup bulunmadıkları, ayrımcılığa uğradığı düşünülen teşebbüslere hizmet alımı bakımından farklı koşullar ileri sürülüp sürülmediği ve son olarak ayrımcılığa uğradığı düşünülen alıcıların bu davranış ile rekabetçi dezavantaj içine girip girmediği hususlarının değerlendirilmediği ileri sürülmüştür.
- (936) Yukarıda sıralanan ilk iki unsurun varlığının ortaya konması halinde dahi ayrımcılık iddiaları kapsamında bir ihlalin varlığının gösterilebilmesi adına, ayrımcı şekilde ileri sürüldüğü iddia edilen koşulların alıcılar nezdinde yaratacağı rekabetçi dezavantajın ölçülmesi gerektiği, Kurul'un yerleşik uygulaması dikkate alındığında, söz konusu unsurun tespiti için iddia konusu davranış ile alıcıların katlanacağı ilave maliyetin, alıcıların toplam maliyetleri

içindeki payına oranlanması ve bu doğrultuda bir analiz gerçekleştirilmesi gerektiği, buna karşılık dosyada bu analizlerin hiçbirine yer verilmediği, iddia edilenlerin aksine ayrımcılığa konu olan hizmetin AYEDAŞ tarafından değil EEDAŞ tarafından verildiği, bu çerçevede anılan hizmete ilişkin rakip tedarikçilere aleyhte koşullara teklif sunulduğuna ilişkin bir bulgunun bulunmadığı ve bu savunma ile bundan sonra ENERJİSA bünyesinde yer alan EEDAŞ'a bu yönde bir teklif gelmesi halinde bu teklife karşı en az ENERJİSA bünyesinde yer alan GTŞ'lere sunulabilecek seviyede cazip koşullar sunulmasının taahhüt edildiği beyan edilmiştir.

I.7.9.2. Dağıtım Şirketleri Bünyesindeki Rekabete Duyarlı Bilgilerin GTŞ'lerin Erişimine Açılması ve Dağıtım Şirketlerinin GTŞ'lere Rekabeti Kısıtlayıcı Nitelikte Avantaj Sağlaması Çerçevesinde Gerçekleştirilen Rekabeti Sınırlayıcı Davranışlar Bulduğuna İlişkin İddialar Hakkında Savunmaların Değerlendirilmesi

(937) Bu başlık altında yapılan savunmanın iki ayağının bulunduğu görülmektedir. Bunlardan ilki ilgili yazışma uyarınca AYESAŞ'ın borç ihbar dağıtımı için AYEDAŞ'ı değil, EEDAŞ'ı kullandığı ve EEDAŞ'ın ödeme ve ikincil bildirim bırakılması alanında hizmet verdiği, İGDAŞ ihalesine teklif vermesinin de bu alanda başka teşebbüsler ile de çalıştığı bir göstergesi olduğudur. İkincisi ise, EEDAŞ veya AYEDAŞ'tan borç ihbarı bırakılması hizmeti alınsa bile bunun ihlal olabilmesi için hakim durumun varlığı ile rakiplerin bu hizmetten ayrımcı bir biçimde yararlandırılmasının ve ayrımcı davranış sonucunda rakiplerin dezavantajlı konuma gelmesinin gerekli olduğudur.

(938) İlk olarak hizmet alımının AYEDAŞ'tan değil EEDAŞ'tan yapıldığı yönündeki savunmanın hem ikinci yazılı savunma hem de üçüncü yazılı savunmada dile getirildiği görülmektedir. İkinci yazılı savunma kapsamında söz konusu savunmayı desteklemek amacıyla gönderilen "İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. Dağıtım Sistemindeki AG-YG Arıza Onarım ve Bakım İşleri ile Endeks Okuma ve Enerji Kesme - Bağlama İşleri Hizmet Sözleşmesi" incelendiğinde, sözleşme taraflarının AYESAŞ ve EEDAŞ olmadığı, Sözleşme'nin Taraflar başlıklı 1. maddesi uyarınca AYEDAŞ ile EEDAŞ arasında gerçekleştiği anlaşılmaktadır. 02.01.2016 tarihinde yürürlüğe giren ve fesih bildirimini ya da başkaca herhangi bir hukuki işleme gerek olmadan 31.12.2020 tarihinde kendiliğinden sona erecek olan Sözleşme konusu ise şu şekilde düzenlenmiştir:

"a) AYEDAŞ'ın sorumluluğunda bulunan dağıtım sistemindeki AG - (AG + YG) - YG elektrik şebekelerinin, arıza anarımı ve Sözleşmenin ekinde yer alan "Planlı Bakım Prosedürü"nde belirtilen "seviye 1" bakım işlerini, montajı ve demontajı işlerinin,

b) Alçak-Yüksek (AG-YG) gerilimden beslenen Tüketicilerin el terminali vasıtası ile Tüketici adresinde endeksinin okunarak ödeme bildirimini tanzimi ve Tüketiciye bırakılması veya sadece AYEDAŞ'a bildirilmesi, ikinci ihbarname düzenleme, ihbarname dağıtımı, enerji kesme, enerji açma, durum kodu konmasına yönelik sayaçların ve mühürlerinin kontrolü ve mühürlenmesi, kaçak/usulsüz elektrik kullanım tespitinin kontrolü ve bu konularla ilgili diğer işlerin yapılması ile bu bilgilerin AYEDAŞ'a aktarılması işlerinin, kullanılacak olan elektriksel malzemelerin tedariki hariç tüm işçilik ve sair giderleri YÜKLENİCİ'ye ait olmak üzere YÜKLENİCİ tarafından üstlenilmesi ve tamamen kendi nam ve hesabına çalıştıracağı işçilerle sözleşme süresi içinde, Mevzuat, Sözleşme ve Şartnamedeki esaslar doğrultusunda ifası, sevk ve idaresidir."

(939) Öte yandan ikinci yazılı savunmada sunulmamakla birlikte taraflarca üçüncü yazılı savunma ekinde "Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş. Satış Destek Hizmetleri Sözleşmesi" başlıklı farklı bir sözleşmenin gönderildiği, bahse konu sözleşmenin ise AYESAŞ ile EEDAŞ arasında imzalandığı görülmektedir. 01.05.2016 tarihi ile 31.12.2017 tarihi arasında geçerli olan sözleşmenin konusu AYESAŞ'ın tüketicilerine ait ödeme bildirimini ve ikinci bildirimini dağıtım işlemlerinin EEDAŞ tarafından

gerçekleştirilmesidir. Bu doğrultuda, AYESAŞ'ın serbest tüketicilerine ait borç ihbar bildirimlerinin EEDAŞ ile AYEDAŞ ve AYESAŞ arasında yapılan Hizmet Alım Sözleşmeleri kapsamında EEDAŞ tarafından bırakıldığı iddia edilebilecekse de söz konusu değerlendirmeye esas teşkil eden Belge 74'e tekrar bakıldığında ilgili e-postanın öncelikle AYEDAŞ çalışanının bilgisayarından edinildiği dikkat çekmektedir. Ayrıca, söz konusu e-postanın AYEDAS ACMA KESME; BASKENT KESME ACMA; TOROSLAR ACMA KESME, KESME_ACMA_MERKEZ; BASKENT MUSTERI OPERASYONLARI; AYEDAS MUSTERI OPERASYONLARI; TOROSLAR MUSTERI OPERASYONLARI; MUSTERI TEKNİK HİZMETLER MUDURLUGU e-posta hesaplarına gönderildiği görülmektedir. Bunun yanında, e-postanın gönderildiği hesaplar ve e-postada yer alan, "*Borcu olan Tip3(Serbest Tüketici-ENERJISA Müşterisi) müşterilerine ZN(Borçtan dolayı İhbar) siparişi çıktısının yanında bırakılacak bildirimler hazırlanarak operasyon merkezlerine kargolanmaya başlanmıştır.*" şeklindeki ifadelerden, bildirimlerin AYEDAŞ Müşteri Operasyon Merkezi'ne gönderildiği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, ilgili e-postanın bulunduğu şirket, e-posta alıcıları ve e-posta içeriğindeki ifadelerden AYESAŞ'a ait borç ihbar bildirimlerinin AYEDAŞ tarafından yapıldığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, dağıtım personelinin aynı zamanda perakende faaliyetlerinin yürütülmesinde de kullanıldığı açıkça ortada olup, bu davranışın hakim durumdaki dağıtım şirketi tarafından GTŞ'ler lehine bir rekabet avantajı yaratacağı yönünde yapılan değerlendirme geçerliliğini korumaktadır.

(940) Rakip teşebbüsler bakımından eşit olmayan koşullar da işte tam bu noktada ortaya çıkmaktadır. Zira bugüne kadar bizzat AYEDAŞ'tan talep edilmemiş olsa da rakip teşebbüslerin bu hizmetleri ister AYEDAŞ ister başka bir teşebbüsten alsın ücret ödemedi alamayacakları ortadadır. Bir çalışmada, bildirim bırakma maliyetinin, finansal ve diğer maliyetler içerisinde yer aldığı değerlendirilmiş ve toplam maliyetler içinde finansal ve diğer maliyetlerin %3'lük bir kısma tekabül ettiği belirtilmiştir²⁰⁹. Ancak toplam maliyetlerin %77,4'ünün baz yük enerji alım maliyeti, %16,6'sının YEKDEM ve EPIAŞ maliyeti olduğu ve toplamda maliyetlerin %94'ünde teşebbüslerin hareket imkanının olmadığı dikkate alındığında, bildirim bırakma maliyetindeki farklılığın teşebbüslerin hareket alanı içinde olan maliyetlerinin %6'lık kısmı içerisindeki önemi ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle AYESAŞ'ın söz konusu hizmeti aynı ekonomik bütünlükte olduğu teşebbüs olan AYEDAŞ aracılığıyla gerçekleştirmesinin AYESAŞ ile rakiplerinin eşit olmayan koşullar altında faaliyette bulunmasına neden olduğu, bu eşitsizlik sonucu katlanılan maliyetin ise rakip teşebbüslerin kontrol edebildiği maliyet kalemlerinin içinde önemli bir yer tuttuğu, zira kontrol edilebilen maliyet kalemlerinin toplam içerisindeki oranın %6 olduğu, toplam maliyetlerin %2-3'lük bir kısmının içerisinde yer alan bildirim bırakma maliyetlerinin bu anlamda pazarda rakipleri dezavantajlı duruma soktuğu ve böylelikle rekabetin sınırlandırılmasına yol açtığı açıktır.

(941) Taraflarca savunmalarında dile getirilen bir diğer husus ise AYEDAŞ'ın mal vermenin reddi yolu ile hakim durumunu kötüye kullandığına ilişkindir. Belirtmek gerekir ki, dosyada AYEDAŞ'ın veyahut soruşturmaya taraf olan diğer teşebbüslerin mal vermenin reddi şeklinde bir davranış içerisinde bulunduğu yönelik ne bir değerlendirme ne de bir tespit bulunulmuştur. Dolayısıyla, söz konusu savunmada dile getirilen iddialara yönelik bir değerlendirme yapılmasına ihtiyaç duyulmamaktadır.

²⁰⁹ KARAHAN, M. (2017), "Elektrik Perakende Piyasası ve Tarife", <http://petroturk.com/makale/elektrik-perakende-piyasasi-tarife>

1.7.10. Deklarasyon Uygulaması ile Müşterilerin Rakip Tedarikçilere Geçişinin Zorlaştırıldığı ve Buna İlişkin Maliyetin Artması Hakkında Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

1.7.10.1. Deklarasyon Uygulaması ile Müşterilerin Rakip Tedarikçilere Geçişinin Zorlaştırıldığı ve Buna İlişkin Maliyetin Artması Hakkında Savunmalar

- (942) Deklarasyon uygulamasının serbest tüketici limitinin altında bulunan müşteriler ile geciktirici şarta bağlı ikili anlaşma imzalanması suretiyle müşterilerin serbest tüketici limitini aşmaları anından sonra ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirilmesini öngördüğü, uygulama kapsamında müşteriye; ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirileceği, serbest tüketici hakkı kapsamında serbest piyasada faaliyet gösteren diğer tedarikçilerden alım yapabileceği veya düzenlenen tarife üzerinden alım yapmaya devam edebileceği, kendisine sunulan yeni tarifenin koşulları hakkında bilgilendirme yapıldığı belirtilmiştir.
- (943) Müşterinin bu bilgilendirmeye açıkça itiraz etmesi halinde geciktirici şartın gerçekleşmediği ve müşterinin ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne dahil edilmesinin söz konusu olmadığı, deklarasyon kapsamında müşterilere imzalatılan ikili anlaşmada müşteri bakımından taahhüt ve erken çıkış bedeli öngörülmeyen tarifenin ENERJİSA Serbest Tarife olduğu bilgisi verilmiştir.
- (944) Ön sözleşme uygulaması kapsamında ise serbest veya serbest olmayan müşterilere; ön sözleşme, ikili anlaşma ve müşteri bilgilendirme formu sunulduğu, ön sözleşme ve ikili anlaşmayı imzalayan müşterilere imza tarihini izleyen iki yıl içerisinde herhangi bir tarihte ikili anlaşmaya esas teşkil eden fiyat teklifi sunulmadığı, tedarik başlangıç tarihinden en az 45 gün önce gerçekleştirilen fiyat teklifi kapsamında müşteriye ayrıca; tedarik başlangıç tarihi, serbest tüketici hakları ve bu haklarına bağlı olarak serbestçe tedarikçi seçebileceği, itiraz hakları ve bedelsiz olarak sözleşmeyi feshedebileceği konularında bilgilendirme yapıldığı dile getirilmiştir.
- (945) Müşterinin kendisine yapılan bildirim karşılık 30 gün içerisinde açık onay vermesi veya sessiz kalması halinde geciktirici şartın gerçekleştiğinin kabul edildiği, öte yandan müşterilerin teklifi açıkça reddetmek suretiyle sözleşmenin kurulmasının önüne geçebildiği, ön sözleşme uygulaması kapsamında yapılan fiyat teklifine ek olarak müşteriye tanınan 30 günlük itiraz süresinin bitiminden üç gün önce tüketiciye itiraz hakkı olduğuna ilişkin ilave bir bildirim gerçekleştirildiği, standart olarak uygulanan ön sözleşme metinlerinin farklı versiyonlarının bulunduğu, öncül versiyonlarda müşteriye uygulama kapsamında sunulacak tarifenin serbest tarife olacağı, bununla birlikte sözleşmenin yürürlüğe gireceği tarihte ikame başka bir tarifenin de uygulanabileceğine ilişkin bir ifade yer aldığı, bu anlamda olası bir yanlış anlaşılmanın giderilmesi adına ön sözleşmenin öncül versiyonlarında "*Müşterinin herhangi bir bedel ödemek zorunda olmaksızın dilediği zaman Sözleşmeyi feshetme hakkı saklıdır*" ve "*Ancak her halde Müşteri'nin herhangi bir bedel ödemek zorunda olmaksızın dilediği zaman Sözleşmeyi feshetme hakkı saklıdır*" ifadelerine yer verilmekle, uygulama kapsamında müşterilerden taahhüt içeren herhangi bir sözleşme alınmadığı hususları ifade edilmektedir.
- (946) Rekabete karşı pazarı kapama etkisinin varlığını incelerken dikkate alınması gereken unsurların Kılavuz'da yer aldığı, hâkim durumun kötüye kullanmasına ilişkin Kurul kararlarında da bu konuda değerlendirmelerin bulunduğu ifade edilmiştir.
- (947) 06.04.2006 tarih ve 06-24/304-71 sayılı kararda Kurul'un hâkim durumun kötüye kullanılması iddialarının değerlendirildiği soruşturmalarda inceleme konusu davranışın *per se* yaklaşım ile ihlal olarak değerlendirilmesinin mümkün olmadığını "*Zaten hiçbir ayı-ima gidilmeksizin teşebbüslerin hakim durumlarını sürdürmelerinin ve hatta güçlendirmelerinin "per se" bir yaklaşım içerisinde yasaklanması yerinde bir uygulama olmayacaktır. Aksi takdirde rekabetten beklenen yararların elde edilmesi mümkün değildir.*" şeklinde ifade

ettiği, Kurul'un anılan türden soruşturmalarda soruşturmayı yürütenlerin iddia konusu davranış bakımından hâkim durumdaki teşebbüsün haklı bir gerekçesi olup olmadığının değerlendirilmesi gerektiğini ve buna ek olarak bu davranışın beklenen etkinlik gerekçeleriyle orantılı olup olmadığının da tespit edilmesi gerektiğini vurguladığı belirtilmiştir.

- (948) 14.10.2009 tarih ve 09-47/1160-294 sayılı kararda 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi uyarınca başlatılan soruşturmalarda söz konusu davranışın bahsedilen türde zorlaştırıcı bir etkiye sahip olup olmadığının ve şayet böyle bir etkinin bulunması durumunda söz konusu zorlaştırıcı etkinin ne seviyede olduğunun gösterilmesi gerektiğini ifade ettiği belirtilmiştir.
- (949) Ayrıca mevcut soruşturmada deklarasyon uygulamasına ilişkin iddialar ile benzerlik göstermesi itibariyle önem teşkil ettiği düşünülen 16.02.2017 tarih ve 17-07/84-34 4054 sayılı kararda Kanun'un 6. maddesi kapsamında gerçekleştirilen analiz kapsamında, iddia konusu davranışların, deklarasyon uygulamasına ilişkin iddialarda olduğu gibi 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin (a) bendi çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiğinin ifade edildiği, bu anlamda Kurul'un mehz AB uygulaması mevzuatına atıf yapmak suretiyle iddia konusu davranışları hem amaç hem de etki yönünden incelediği dile getirilmiştir.
- (950) Söz konusu yaklaşım doğrultusunda Kurul'un Mey İçki'nin uygulamalarını öncelikle amaç yönünden değerlendirdiği sonrasında ise etki yönlü bir analiz gerçekleştirdiği, bu noktada anılan kararın, dosya kapsamında benimsenmiş olan 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamındaki incelemelerde ihlalin varlığının ortaya konabilmesi için davranışın rekabeti kısıtlayıcı amacı olduğunun gösterilmesinin yeterli olduğuna yönelik anlayışın ne denli yanlış olduğunu ortaya koyduğu ileri sürülmüştür.
- (951) ENERJİSA'nın müşterilerini rakip tedarikçi portföyüne geçirmemeyi veya bu geçişleri engellemeyi hedeflediğine işaret eden herhangi bir yazışma bulunmadığı, öte yandan piyasayı rakip tedarikçilere kapama unsurunun açık bir biçimde gösterilmesinin söz konusu olmadığı ve detaylı bir etki analizi yapılmadığı iddia edilmiştir.
- (952) Deklarasyon uygulamasına ilişkin iddiaların açıklandığı kısımda "*Zira ENERJİSA, GTŞ olmasından kaynaklı olarak düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmetinin sunulduğu ilgili pazardaki hâkim durumunun kendisine sunduğu münhasır olanakları kullanarak henüz serbest tüketici olmamış tüketicileri, rakiplerin erişimine çok büyük ölçüde kapatmaktadır*" şeklinde ifadelerin kullanıldığı, ancak ENERJİSA uygulamasının kendi portföyüne geçirdiği müşterileri rakiplerin erişimine ne şekilde kapattığının anlaşılmadığı, zira deklarasyon ve ön sözleşme uygulamaları kapsamında müşteriler ile imzalanan ikili anlaşmalara esas tarifeler ENERJİSA'nın ilgili dönemde taahhüt ve erken çıkış bedeli içermeyen tekliflerinden oluştuğu, bu anlamda müşterinin ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçiş yapma anından itibaren herhangi bir zamanda erken çıkış bedeli mahiyetinde hiçbir maliyete katlanmaksızın rakip tedarikçi portföyüne geçebilmesinin söz konusu olduğu, öte yandan deklarasyonun alındığı ilk anda müşteri henüz serbest tüketici limiti altında bulunmaktayken müşterinin limit üzeri olmasından itibaren serbest piyasada bulunan bağımsız tedarikçilerden alım yapabileceğine ilişkin bilgilendirme yapıldığı ve müşteriye serbest tüketici limitini aşması akabinde ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçiş yapmak istememesi durumunda bunu açıkça beyan ederek düzenlenen tarife üzerinden veya rakip tedarikçi portföyünden alım yapabileceğinin bildirildiği, ön sözleşme uygulaması kapsamında sözleşmenin imzalandığı müşterinin hem serbest hem de serbest olmayan tüketici olabildiği ve deklarasyonda olduğu gibi müşteriye öngörülen iki yıllık süre içerisinde fiyat teklifi ile birlikte serbest piyasadaki alım hakkı ve alternatif tedarikçileri seçebileceğine ilişkin bildirim gerçekleştirildiği, öte yandan her iki uygulama kapsamında da müşteriye yapılan bilgilendirmeye cevap verilmemesi ancak müşterinin rakip tedarikçi portföyüne geçiş talebi bulunduğu anlaşıldığından ENERJİSA'nın PYS üzerinden portföye alım talebini geri çektiği bildirilmektedir. Tüm bu açıklamalar dikkate alındığında

deklarasyon ve ön sözleşme uygulamaları kapsamında piyasanın ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin erişimine kapanmadığı aksine müşterilerin ikili anlaşma pazarına geçişlerinin kolaylaşması ve ENERJİSA portföyünden çıkış noktasında ilave bir maliyete tabi tutulmamaları (örneğin erken çıkış bedeli gibi) dikkate alındığında bağımsız tedarikçilerin bu müşterileri kendi portföylerine geçirme ihtimallerinin daha da arttığı ileri sürülmektedir.

- (953) Öte yandan iddia konusu uygulamanın ileri sürüldüğü gibi müşterileri bağlayarak rakiplere pazarı kapamayı amaçlaması durumunda ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin müşterilerine deklarasyon ve ön sözleşme ile birlikte erken çıkış bedeli ve taahhüt öngörülen ikili anlaşmalar imzalatması ve müşterilerin serbest piyasaya geçiş hakları ile ilgili asgari düzeyde bilgilendirilmesinin bekleneyeceği, ancak böylesi bir durumun söz konusu olmadığı soruşturma kapsamında elde edilen bilgi ve belgeler incelendiğinde görüleceği beyan edilmektedir.
- (954) Pazar kapama etkisinin gösterilebilmesi için piyasada mevcut talep yönlü aksaklıklar ile birleştiğinde müşterilerin rakip tedarikçi portföyüne geçişini engellediği iddia edilen deklarasyon uygulamasının hiç gerçekleştirilmemiş olması halinde piyasa görünümünün ve rakip tedarikçi portföylerinde yer alan müşteri sayısının farklı olacağı hususuna herhangi bir surette değinilmediği iddia edilmiştir.
- (955) Dosya kapsamında yalnızca soruşturma döneminde deklarasyonun soruşturma tarafı GTŞ'lerin serbest tüketici kazanımındaki ağırlığı ve deklarasyon kapsamında ENERJİSA K2 portföyüne geçen müşterilerin rakip tedarikçilerin toplam portföylerine oranının gösterildiği, bu kapsamda deklarasyon uygulamasının rakipleri dışlayıcı etkilerinin gösterilebilmesi adına ilgili dönemde rakip tedarikçilerin portföy genişlemesinde bir duraklamaya veya azalmaya neden olduğunun da ayrıca gösterilmesi gerektiği, mevcut soruşturma bakımından yol gösterici nitelikte olan 16.02.2017 tarih ve 17-07/84-34 sayılı kararda dışlayıcı uygulamanın rakip teşebbüslerin pazar payları ve pazar görünürlüğü üzerindeki olumsuz etkisinin açıkça gösterildiği belirtilmiştir.
- (956) Kılavuz'da 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ihlaline ilişkin inceleme yürütülen soruşturmalarda Kurul'un haklı gerekçe/etkinlik gerekçesine ilişkin teşebbüs savunmalarını dikkate alacağı düzenlendiği, ek olarak geçmiş tarihli birçok kararda hakim durumun kötüye kullanılması iddialarına ilişkin olarak haklı gerekçeye yönelik savunmaların dikkate alındığı, 06.04.2006 tarih ve 06-24/304-71 sayılı, 23.02.2017 tarih ve 17-08/99-42 sayılı²¹⁰, 27.04.2017 tarih ve 17-14/207-85 sayılı²¹¹, 07.09.2017 tarih ve 17-28/477-205 sayılı²¹², 06.04.2006 tarih ve 06-24/304-71 kararlarda inceleme konusu teşebbüslerin etkinlik gerekçelerini dikkate aldığı/dikkate alınması gerektiğini, bu kapsamda, uygulamanın herhangi bir etkinliğe yol açmayarak yalnızca piyasadaki rekabeti kısıtlayıcı etki yarattığının gösterilebilmesi için detaylı bir değerlendirme gerçekleştirilmesi ve bu durumu ortaya koyan somut örneklerin değerlendirmede dikkate alınması gerektiği ileri sürülmüştür.
- (957) AB Rehberi'nin hakim durumdaki teşebbüs tarafından müşterilerin, rakip teşebbüslerin ürün veya hizmetlerini denemesine engel olunması ya da müşterilerine rakiplerin ürün veya hizmetlerini denememeleri karşılığında finansal teşvikler sağlanmasının kesin olarak ek analize gerek kalmaksızın kötüye kullanma kabul edilecek durumlardan olmasını değil, olabilme ihtimalini düzenliyor olduğu, bu nedenle ENERJİSA'nın soruşturma konusu davranışının etkinliğe yol açmadığının somut delillerle ispat edilmesi gerektiği, Komisyonun, Intel tarafından gerçekleştirilen davranışların ihlal teşkil ettiğini varsaymak yerine, pazarı kapama etkisini değerlendirmek amacıyla detaylı bir eş etkinlikteki rakip testi

²¹⁰ para 199.

²¹¹ para 70.

²¹² para 65.

yaptığı²¹³, Intel'in soruşturma konusu davranışlarının ihlal teşkil edip etmediğinin değerlendirilmesi için söz konusu davranışların pazarı kapama etkisinin araştırıldığı, ABAD'ın Intel'e ilişkin kararında herhangi bir analize tabi tutulmaksızın kötüye kullanma olarak kabul edilen davranışlardan bahsetmediği, buna karşın, ilgili teşebbüsün davranışlarının pazarı kapama etkisi olmadığını ileri sürmesi halinde son derece detaylı bir analiz yapılmasının beklendiği, söz konusu analiz kapsamında (i) teşebbüsün hakim durumu, (ii) soruşturma konusu davranışın ilgili pazarın ne kadarında etkili olduğu, (iii) hâkim durumdaki teşebbüs tarafından yapılan indirimlere ilişkin şartlar, (iv) indirim uygulamasının süresi ve miktarı ve (v) rakipleri ilgili pazardan dışlamaya yönelik bir stratejinin varlığının değerlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

- (958) Rekabet hukukuna yönelik düzenlemelerin temel amacının, hakim durumdaki teşebbüslerin rakiplerini değil piyasadaki rekabeti ve tüketici refahını korumak olduğu, söz konusu rekabetin nihai olarak tüketici faydası sağlaması halinde hakim durumdaki teşebbüsün agresif şekilde rekabet etmesine izin verilmesi gerektiği dile getirilmektedir.
- (959) Hakim durumdaki teşebbüsün davranışı nedeniyle etkin olmayan rakiplerin pazardan dışlanmasının, bu davranış sonucu meydana gelen etkinlik artışı ve tüketici refahı karşısında önemsiz kabul edildiği, buna karşın, hakim durumdaki teşebbüs kadar etkin olan rakiplerin pazardan dışlanmasına yol açan davranışın aynı zamanda tüketici refahını da olumsuz etkileyeceği ve bu nedenle rekabete aykırı olduğu belirtilmektedir.
- (960) Komisyon'un Intel'in davranışlarını incelerken, söz konusu davranışların hakim durumdaki bir teşebbüs tarafından uygulanmış olmasından bahisle davranışın doğrudan rekabete aykırı olduğuna karar vermediği, Komisyon'un, Intel'in rakipleri Dell, RP, NEC, Lenovo ve MSC için ayrı ayrı eşit etkinlikteki rakip testi uyguladığı ve söz konusu indirimlerin pazarı eşit etkinlikteki varsayımsal bir rakibe kapamaya elverişli olduğuna karar verdiği bildirilmiştir.
- (961) Dosyayı temyizden inceleyen Genel Mahkeme'nin ise, Intel'in eşit etkinlikteki rakip testine argümanları açısından herhangi bir inceleme yapmaksızın teşebbüsün hâkim durumunu kötüye kullandığına karar verdiği, Genel Mahkeme'nin bu kararının yine Intel tarafından temyiz edilmesi üzerine dosyayı inceleyen ABAD'ın ise, Genel Mahkeme'nin eksik inceleme yaptığına, Intel tarafından yapılan temyiz başvurusunun kabulüne ve kararın yeniden görüşülmek üzere Genel Mahkeme'ye gönderilmesine karar verdiği, Divanın ilgili kararında, 102. maddenin (eski 82. madde), hakim durumdaki teşebbüsün daha az etkin rakiplerinin pazarda kalmasını temin etmek için getirilmiş bir düzenleme olmadığı ve Komisyon'un bir indirim uygulamasının kötüye kullanma teşkil edip etmediğini değerlendirirken eşit etkinlikteki rakip testi yapması halinde Genel Mahkeme'nin de bu teste ilişkin tüm temyiz nedenlerini değerlendirmekle yükümlü olduğunun belirtildiği ifade edilmiştir.
- (962) Eşit etkinlikteki rakip testinin Kılavuz'un 27. paragrafında düzenlendiği, AB uygulamasına paralel olarak, hâkim durumdaki teşebbüsün rakipleri arasında (i) hakim durumdaki teşebbüs kadar etkin olan ve (ii) etkin olmayan rakipler olmak üzere bir ayrıma gidildiği, eşit etkinlikteki bir teşebbüsün hâkim durumdaki teşebbüsün davranışları ve uygulamaları karşısında etkin rekabet edebileceğinin, davranışın piyasadaki rekabet ve tüketici refahı üzerinde olumsuz etki yaratmayacağına tespit edilmesi halinde Kurul'un herhangi bir müdahalede bulunmayacağı, buna karşın, söz konusu davranış ve uygulamaları sonucu hâkim teşebbüs ile eşit etkinlikte bir teşebbüsün piyasadan dışlanacağı tespit ediliyor ise rekabete karşı piyasa kapamadan söz edileceği vurgulanmıştır. Bu test bakımından Kurul'un 23.1.2004 tarih ve 04-07/75-18 sayılı, 06.12.2012 tarih ve 12-62/1633-598 sayılı kararları örnek gösterilmiştir.

²¹³ Case COMP/37, 990, Intel.

- (963) Türkiye perakende elektrik satışı piyasası bakımından dosya kapsamında belirtilen talep yönlü aksaklıkların varlığına ilişkin bir iktisadi analizin Kurum'a sunulduğu, iktisadi analiz çerçevesinde Lambrecht ve Skiera'nın²¹⁴ internet aboneleri üzerine yaptığı çalışma kapsamında 10.000'in üzerinde tüketicinin internet kullanım ve abonelik detaylarının incelendiği ve abonelerin çoğunluğunun kendi tüketimleri açısından yanlış tarife seçimi yaptıklarının tespit edildiği, çalışmada, abonelerin tüketimlerine uygun olmayan daha yüksek tarifeleri tercih etmelerinin temelinde gelecekle ilgili tüketimlerdeki belirsizlik algısının yattığının savunulduğu, bu savunmaların üç etkiye -sigorta etkisi, aşırı tahmin etkisi ve taksimetre etkisi- dayandırarak gerekçelendirildiği, bu çalışmaya göre tüketicilerin tükettiklerinden daha yüksek hacimli tarifeleri tercih etmelerinin (i) yüksek faturalardan kaçınmak amacıyla sigorta olarak görmelerine, (ii) gelecekteki olası tüketimlerini abartılı tahminlerine ve (iii) tüketirken elde edecekleri faydayı hoşnutsuz hale getirecek fatura sürprizlerine yani taksimetre etkisine dayandığı, bütün bunların sonucunda özellikle yüksek hacimli tarifeleri seçen abonelerin hem kısa hem de uzun vadede bu davranışları ile işletmelerin karlarına katkı sağladığı, kayıptan kaçınmaya yönelik tüketici davranışlarının optimal olmayan seçimlerin yapılmasına elektrik tüketicileri için de rastlamanın mümkün olduğu belirtilmiştir. Ayrıca Juliusson'ın²¹⁵ tüketici yanlılıklarını analiz eden çalışmasında, İsveç'teki tüketicilerin elektrik pazarında kendilerine ekonomik açıdan avantaj sağlayabilecek değişken fiyatlı anlaşmaları seçmekte uğrayacakları olası kayıpların abartılarak atalet içinde davrandıklarının ortaya konduğu, bunun temel sebebinin kayıptan kaçınma davranışının uygulanan değişken fiyatlı anlaşmaları daha az çekici hale getirmesi olduğunun ortaya konduğu ifade edilmiştir.
- (964) Türkiye'deki mesken tüketicilerinin tedarikçi ve tarife değişimi konusunda dosya kapsamında da yer alan Şirin ve Gönül'ün yaptığı çalışmada²¹⁶ anket ve tüketim verilerine dayalı olarak mesken tüketicilerinin tercihlerinin davranışsal açıdan incelendiği, yazarların en önemli bulgularının, Türkiye'deki mesken tüketicilerinin de bu çalışmada anılan yanlılıklar çerçevesinde davrandığını ortaya koymak olduğu, kayıptan kaçınma, statükoculuk gibi tüketici yanlılıklarının tüketicilerin tedarikçi veya tarife değiştirme davranışlarını olumsuz etkilediği gibi sonuçların yazarların ortaya koyduğu önemli bulgulardan olduğu dile getirilmiştir. Yazarların, işlem maliyetlerinin düşük olmasına rağmen tüketicilerin çoğunluğunun algılanan riskin yüksekliği buna karşın elde edilecek getirinin düşüklüğü sebebiyle tedarikçilerini veya tarifelerini değiştirmeme eğiliminde olduğunu ortaya koydukları, fakat Şirin ve Gönül'ün çalışmasının, bu çalışma için ortaya çıkardığı en önemli bilginin, tüketicilerin kayda değer bir kısmının tedarikçi ve tarife değiştirme haklarına sahip olduğundan haberdar olmaması olduğu ifade edilmiştir.
- (965) Dosya kapsamında talep yönlü aksaklıkların elektriğin perakende satışı piyasasında tüketici tercihlerini etkilediği tespiti ışığında, GTŞ'lerin son kaynak tedarikçisi sıfatıyla serbest olmayan tüketiciler ile etkileşim içerisinde bulunmasının odak noktasına alındığının görüldüğü, GTŞ'lerin THY'nin 17. maddesi uyarınca açık olarak MHM açmakla yükümlü tutuldukları, ek olarak THY'nin 19. maddesi uyarınca GTŞ'lerin "Tüketicilerin yeterli, güvenli, sürekli ve kolay bir şekilde hizmet almalarını ve hizmet seçeneklerini öğrenmelerini teminen, gerekli bilgilendirme faaliyetini, yerine getirmekle yükümlü olduğunun ifade edildiği, bu kapsamda Tüketicilerin bilgilendirilmesi görevi, ilgili tüzel kişinin tüketici hizmetleri merkezleri tarafından yürütülür. İlgili tüzel kişiler, tüketicilere ücretsiz olarak broşür, katalog gibi araçlar dağıtabilir ve/veya elektronik posta veya kısa mesaj gönderebilir. Bu madde kapsamında yapılacak bilgilendirmeler, ayrıca internet sitesi

²¹⁴ Lambrecht ve Skiera, 2006.

²¹⁵ JULIUSSON, E. A., GAMBLE, A., ve GARLING, T. (2007). "Loss aversion and price volatility as determinants of attitude towards and preference for variable price in the Swedish electricity market, Energy Policy", 35(11), s.5953-5957.

²¹⁶ Şirin ve Gönül, 2016, s. 591-602.

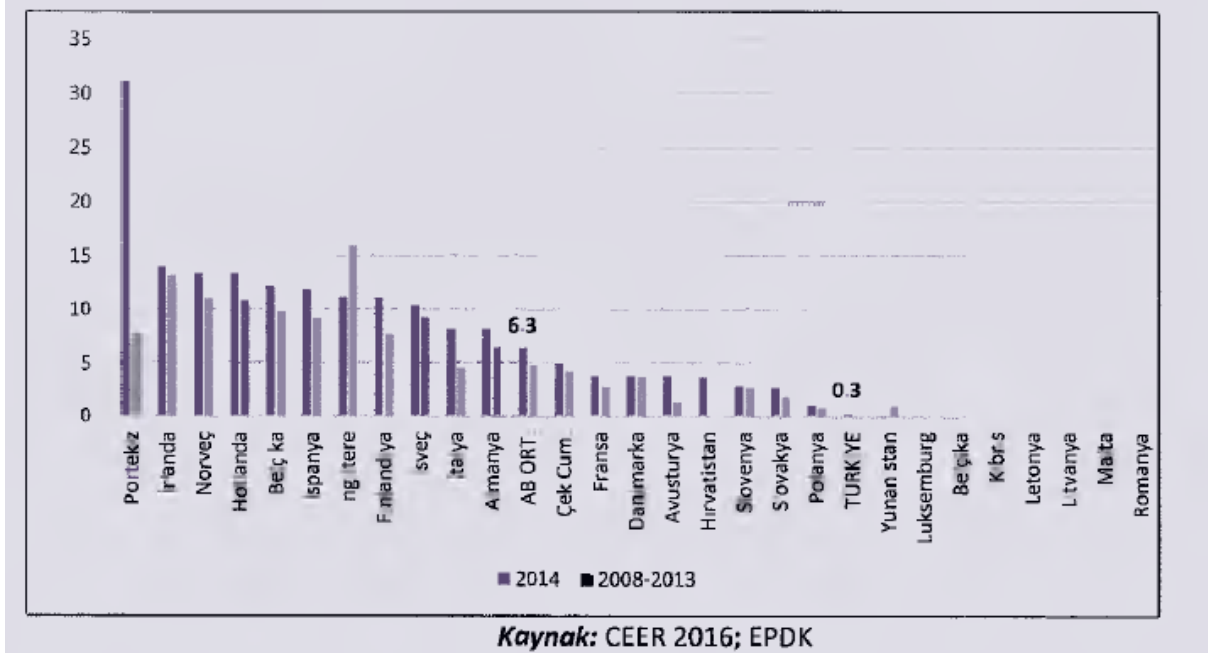
üzerinden de kolayca ulaşılabilecek bir biçimde yayımlanır." şeklinde sıralanan faaliyetlerin GTŞ'ler tarafından yerine getirilebileceği belirtilmiştir.

- (966) Düzenlenen tarife üzerinden alım yapan müşterilerin gerçekten de PSS imzalamak, arıza bildirimini veya kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarı yapmak veya ödeme bildirimlerine ilişkin itirazlarını ve şikâyetlerini bildirmek için uğradığı MHM'lerde yukarıda ifade edilen faaliyetler ile hizmet seçenekleri ile ilgili bilgilendirilmesinin söz konusu olduğu, anılan sebeplerle MHM'lere giden müşterilerin THY'nin ilgili maddesi uyarınca hazırlanmış olan ve ENERJİSA perakende satış tarifelerini içeren broşürleri incelemesinin çoğu durumda söz konusu olduğu, bu durumun deklarasyon uygulamasının rakip tedarikçi fiyatları bakımından tüketici algısında yarattığı iddia edilen olumsuz etkinin tam olarak aynısını yaratabilecek elverişlilikte olduğu ifade edilmiştir.
- (967) Söz konusu durumun yalnızca ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler için değil ancak diğer dağıtım bölgelerinde faaliyet gösteren tüm GTŞ'ler bakımından geçerli olduğu, açıklanan hususun iddia edildiği gibi tüketicilere rakip tedarikçilerden önce serbest piyasa tekliflerine ilişkin bilgilendirme yapılmasının, teşebbüs davranışı olarak nitelendirilebilecek deklarasyon veya ön sözleşme uygulamaları marifetiyle değil ancak ilgili pazarın kurgulanış biçimi itibarıyla pazarda faaliyet gösteren tüm GTŞ'ler bakımından öngörülen düzenleyici kurallar neticesinde meydana gelen bir durum olduğunu gösterdiği dile getirilmiştir.
- (968) Dosyanın genelinde yer alan ve temelde GTŞ'lerin pazardaki davranışlarından çok elektriğin perakende satışına ilişkin pazarın serbestleşme kurgusuyla daha çok ilişkili olduğu düşünülen yaklaşımın irdelenmesi gerektiği, bu çerçevede dosya kapsamında dikey bütünleşik konumdaki dağıtım şirketleri ile GTŞ'lerin serbestleşme kurgusu içerisinde mülkiyet ayrıştırmasına tabi tutulmamasının getirdiği piyasa koşullarını, GTŞ'lerin bu kurgu içerisindeki davranışlarına izafe etme eğilimi gösterdiği, söz konusu yaklaşımın ipuçlarının Belge 88'de açıkça görülebileceği öne sürülmüştür. Yazışma kapsamında Bisen Enerji isimli tedarik şirketinin portföyünün şirketin EPIAŞ nezdinde yükümlü olduğu teminatları yerine getirmemesi nedeniyle boşaltıldığı, bu kapsamda anılan tedarikçi ile ikili anlaşmaları sona eren müşterilerin 6446 sayılı Kanun'un 10/5 numaralı maddesi uyarınca son kaynak tedariki kapsamında ilgili dağıtım bölgesindeki GTŞ ile PSS imzalaması gerektiği ve bu anlamda AYESAŞ ile sözleşme imzalayacak müşterilere yönelik aktif satış faaliyeti gösterilmesinin planlandığının anlaşıldığı, tüm bu hususların dosyada GTŞ olmanın verdiği pazar gücünün kullanılması şeklinde nitelendirildiği ileri sürülmüştür.
- (969) EPIAŞ'a karşı yükümlülüklerinin yerine getirmemesi nedeniyle bir tedarikçi portföyünün boşaltılması ve bu kapsamda ikili anlaşmaları sona eren tüketicilerin son kaynak tedariki kapsamında içinde buldukları bölgede aktif GTŞ'nin düzenlenen tarife portföyüne kaydedilmesi hususlarının ilgili mevzuat uyarınca öngörüldüğü, bu anlamda, elektriğin perakende satışı piyasasında düzenlenen tarife üzerinden sağlanan hizmetler ile serbest piyasa kapsamında sağlanan hizmetlerin ayrıştırılmadığı, yani bu iki hizmetin de GTŞ'ler tarafından verilmekte olduğu bilgisi verilmiştir.
- (970) Bu kapsamda GTŞ'lerin son kaynak tedarikçisi sıfatıyla her ne kadar 6446 sayılı Kanun ve ikincil mevzuattan kaynaklanan bir takım yükümlülükleri olsa da piyasada faaliyet gösteren her şirket gibi karını en çoklaştırma kaygısı güttüğü, bu çerçevede piyasanın yapısı itibarıyla bu teşebbüslerin Belge 88'de yer alan yazışmada ifade edilen özel durumlarda ilave çaba göstermeksizin anılan müşterilere ulaşması ve bu kapsamda pazarlama faaliyetlerini gerçekleştirmesinin rekabet hukuku kurallarına aykırılık olarak değerlendirilmemesi gerektiği, bu türden bir yaklaşımın piyasanın yapısal aksaklıklarına müdahale saikiyle gerçekleşeceğinden, davranışsal piyasa aksaklıklarına çözüm getirmek üzere kurgulanmış rekabet hukuku kurallarıyla çözüm aranmasının etkisiz bir yöntem olacağı, böylesi bir yaklaşımın piyasadaki rekabetçi seviyeyi yukarı çekmekten ziyade etkin

rekabet yürütmeyi hedefleyen teşebbüslerin motivasyonunu körelterek piyasadaki oyuncuların rekabetçi davranış güdüsünü baskılayacağı dile getirilmiştir.

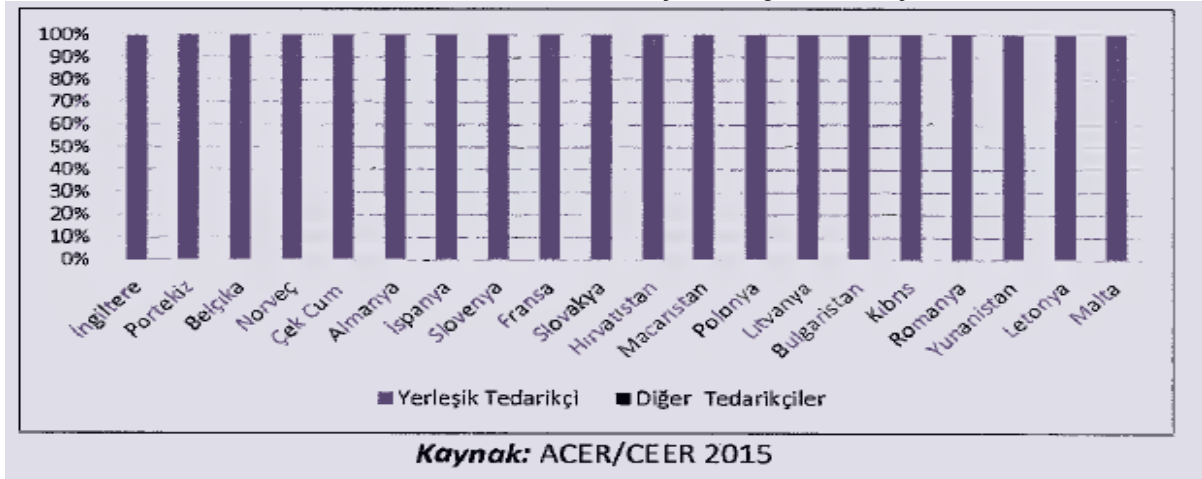
- (971) İlgili pazar bakımından teşebbüs tarafından da var olduğu kabul edilen müşterilerin tedarikçi değişikliği bakımından isteksizliğinin, ENERJISA bünyesinde yer alan GTŞ'lerin davranışlarına atfedilip atfedilemeyeceğinin açıkça gösterilemediği, aşağıdaki grafikten de görüleceği üzere serbestleşen perakende elektrik pazarları bakımından özellikle mesken müşterilerinin tedarikçi değişim oranlarının düşüklüğünün yalnızca Türkiye piyasası bakımından değil Avrupa Birliği üye ülkeleri bakımından da mevcut olduğu belirtilmiştir.

Grafik 152: Türkiye ve AB Ülkelerinde Mesken Tüketicilerinin Tedarikçi Değişirme Oranları (%)



- (972) Aşağıda gösterilen grafikte ise mesken tüketicilerine perakende elektrik tedariki bakımından, yerleşik tedarikçilerin AB üye ülkelerinde de oldukça yüksek pazar gücüne sahip olduklarının görüldüğü belirtilmektedir.

Grafik 153: AB Ülkelerinde Mesken Tüketicilerinin Yerleşik ve Diğer Tedarikçilerdeki Oranı



- (973) Bu kapsamda tüketicilerin irrasyonel tercihleri nedeniyle kendileri için en uygun fiyatları sunan tedarikçileri tercih etmekte imtina etmesinin elektrik enerjisinin perakende satışı sektörü bakımından genel geçer bir durum olduğu ve özellikle düşük bilinç seviyesine sahip olduğu kabul edilen mesken kullanıcıları bakımından bu durumun iyice belirginleştiği dile getirilmiştir.

- (974) Piyasada talep katılımının düşük olmasının bir sebebinin de pazarda faaliyet gösteren teşebbüslerin etkin pazarlama faaliyetleri gerçekleştiriyor olmaları ve özellikle kitlesel segmentte yer alan mesken ve küçük ve orta ölçekli sanayi ve ticarethane müşterilerine yönelik doğrudan pazarlama faaliyetleri yürütmenin tercih edilmediği, genellikle bu müşterilere genel reklamlar aracılığıyla ulaşıldığı, bu noktada ayrıca çoğu bağımsız tedarikçinin kitlesel segmentte yer alan müşterilere yönelik genel pazarlama faaliyetlerini maliyetlerin yüksekliği karşısında bu müşterilerden elde edilecek getiri beklentisinin düşüklüğü nedeniyle hiç gerçekleştirmediği veya bu faaliyetlerinin sınırlı kaldığı beyan edilmiştir.
- (975) Öte yandan fiyat hassasiyetinin düşük olduğu düşünülen kitlesel müşteri grubuna yönelik doğalgaz ve telekomünikasyon gibi altyapı hizmetlerinin birlikte sunulması durumunda müşterilerin piyasadaki bağımsız tedarikçilere geçiş oranlarının artacağı, bu çerçevede piyasada altyapı faaliyetlerini müşterilere bir arada sunan teşebbüs sayısının oldukça marjinal oranda kaldığının Grafik 30'da da ifade edildiği belirtilmiştir.
- (976) Piyasada faaliyet gösteren bağımsız tedarikçilerin birçoğunun küçük ve orta ölçekli sanayi ve ticarethaneler bakımından mevcut talep yönlü ataleti kırarak birlikte ürün sunum faaliyetlerini göstermediği, bu bakış açısından soruşturma tarafı GTŞ'lerin rakibi konumundaki tedarikçilerin etkinsizliklerinin ENERJISA bünyesindeki şirketlerin davranışlarına atfedilemeyeceği, bu kapsamda mevcut soruşturma bakımından ilgili pazarlarda mesken müşterilerinin rakip tedarikçilere geçiş oranlarının düşüklüğünün deklarasyon veya ön sözleşme uygulaması neticesinde değil aksine dosyada da varlığı kabul edilen talep yönlü aksaklıklar ve piyasadaki diğer teşebbüslerin bu aksaklıklara yönelik doğru adımları atmaması nedeniyle gerçekleştiği, bu noktada dosyada deklarasyon uygulamasının var olmadığı hallerde ENERJISA K1 portföyünde yer alan müşterilerin rakip tedarikçi portföyüne geçiş yapacağına ortaya konulması gerektiği, bunun için Başkent, Toroslar ve İstanbul Anadolu Yakası dağıtım bölgeleri dışındaki dağıtım bölgelerinde faaliyet gösteren dağıtım şirketleri ile BTŞ'lerin düzenlenen ve ikili anlaşma portföylerinde yer alan tüketicilerin GTŞ ve bağımsız tedarikçiler arasındaki geçiş oranlarının iddialara konu davranışın uygulandığı süreç içerisindeki genel oranlarının karşılaştırma yapılabilmesi için bir referans noktası olarak kabul edilebileceği öne sürülmüştür. Zira deklarasyon ve ön sözleşme uygulamasına ilişkin iddiaların gerçekleştiği piyasa koşullarının, dağıtım şirketi özelleştirmelerinin yakın zamanlar içerisinde gerçekleştirilmiş olması nedeniyle birbirine benzerlik gösterdiği, Akdeniz bölgesinde yer alan dağıtım şirketi ile GTŞ tarafından 4054 sayılı Kanun'un ihlal edildiğine yönelik bir karar alınmasının ve Gediz ile Aydem dağıtım bölgelerinde faaliyet gösteren dağıtım şirketleri ile GTŞ'ler hakkında hâlihazırda bir soruşturma yürütülmesi nedeniyle anılan dağıtım bölgelerinin talep edilen karşılaştırmaya esas alınmamasının uygun olacağı, ancak Türkiye'de geriye kalan 15 dağıtım bölgesinin bu karşılaştırmaya esas alınmasının ve bu doğrultuda ilave analizin gerçekleştirilmesinin mevcut ihlal iddialarının maddi gerçeklik ile ne derecede örtüştüğünün anlaşılabilmesi adına gerekli görüldüğü savunulmuştur.
- (977) Dosya kapsamında taraflarınca sunulan iktisadi analizin deklarasyon uygulamasının hem tüketici hem de elektrik sektörünün geneli üzerinde yarattığı refah etkisini belli bir açıdan ortaya koymaya çalıştığı, uygulamanın rekabet döngüsünün talep tarafında işlerliği sağlamak amacıyla saydığı koşulların iyileşmesine nasıl yardımcı olduğunu açıkladığı belirtilmiştir.
- (978) Deklarasyon ve ön sözleşme uygulaması kapsamında yer alan bildirimlerin, tüketicilerin tercihlerini yaparken kullandığı bilgi kümesinin nasıl ve hangi oranda arttırdığı analizinin yapılması gerektiği, tüketicilerin rasyonel seçimler yapma konusunda sınırlandırılmış bir algılayışa sahip oldukları, bunun da ötesinde kendilerine fayda sağlayacak arayışlara girme konusundaki motivasyonlarının düşük olduğu, bunun bir sonucu olarak da tüketicilerin

ellerindeki bilgilerin varlığı ve bunları yorumlamadaki yanlılıklarıyla sınırlandırılmış bir çerçevede karar aldıkları, bu anlamda tüketicilerin edinecekleri her yeni bilginin onların bilgi kümelerini genişletmesiyle kendilerinin faydasını yükseltecek tercihler yapmalarına yardım ettiği ifade edilmiştir.

- (979) Bu çerçevede ENERJİSA'nın deklarasyon uygulamasının tüketicilerin bilgi kümesini genişleterek faydalarını yükseltecek tercihler yapmaları doğrultusunda bir etki yaratmasının mümkün olduğu, daha somut bir ifadeyle, tüketicilerin serbest tüketici oldukları ve tedarikçilerini seçebiliyor olmalarına dair bilgilendirilmenin, onların yapacakları tercihlerde, rasyonalitelerini sınırlandıran yanlılıklara rağmen, daha iyi bir noktaya gelme potansiyeline işaret ettiği ileri sürülmektedir.
- (980) Şirin ve Gönül'ün çalışmasında²¹⁷ ortaya koyulan önemli bulgulardan birinin, tüketicilerin kayda değer bir kısmının tedarikçi ve tarife değiştirme haklarına sahip olduğundan dahi haberdar olmadığı, bağımsız araştırma kuruluşlarınca yapılan araştırmaların da bu bulguyu desteklediği, örneğin, 2011 yılında Ipsos'un yaptığı bir araştırmanın²¹⁸ sonuçlarının mesken tüketicilerinin ve genel olarak Türkiye'de yaşayan bireylerin, serbest tüketici kavramını ve getirdiği hakları bilmediğini gösterdiği, yedi ilde görüşülen (.....) kişinin sadece (.....)'sının serbest tüketici kavramını bildiği, mesken abonelerinde bu farkındalığın (.....) civarına düştüğü, bu çerçevede, deklarasyon uygulaması kapsamında serbest tüketici limitini aşan tüketicilere iletilen mektup ve mesajların hak sahiplerini tercih kümeleri konusunda bilgilendirdiği ve farkındalık yarattığı dile getirilmiştir.
- (981) Deklarasyon uygulaması çerçevesinde yer alan ikinci hususun da tüketicilerin herhangi bir aksiyonda bulunmamaları durumunda indirimli tarifeden yararlanacaklarına dair bilgilendirmeler olduğu, bu bilgilendirmeyi almış bir tüketici için artık serbest tüketici olduğuna dair farkındalığının olmadığından bahsetmenin mümkün olmadığı, dolayısıyla bu bilgiyi edinen ve diğer tedarikçilere geçmeyen tüketicilerin davranışlarını açıklayabilecek uygun bir argümana ihtiyaç duyulduğu iddia edilmiştir.
- (982) Mesken tüketicileri üzerine yapılan araştırmalarda yerleşik tedarikçiye sadakatin, tüketicilerin alternatif tedarikçilere geçişini zorlaştıran bir mesele olarak anıldığı, oysa tüketicilerin yerleşik tedarikçilerde kalmasının bir memnuniyetin ifadesi olarak düşünülmesi gerektiği, memnuniyet ya da tatminin bilişsel ve duygusal bileşenlerinin elektrik tedariki açısından düşünüldüğünde yerleşik tedarikçiye olan duygusal bağ olarak nitelendirilebileceği ifade edilmiştir. Tüketicilerin aboneliği olduğu yerleşik tedarikçilerden talepte bulunmadan kendi faydalarına olan bir uygulamadan haberdar edilmelerinin de bu sadakati güçlendiren bir unsur olarak düşünülebileceği belirtilmiştir.
- (983) Deklarasyon uygulamasında ilişkin bir başka hususun ise, tüketicilerin eski tarifelerinde kalmak ya da başka bir tedarikçi seçmek istemeleri durumunda bilgi alma ve harekete geçmeleri konusunda deklarasyonun bir etkisinin olup olmadığının tartışılması olduğu, bu noktada öncelikle tüketicilerin harekete geçmesinin yeni bilgiler edinilmesiyle arttığı, nitekim 2014 ile 2016 Ekim ayları arasında deklarasyon uygulaması kapsamında SMS yoluyla bilgilendirme yapılan (.....) TOROSLAR abonelerinden yaklaşık (.....)'inin detaylı bilgi almak üzere çağrı merkezlerini aradığı, bunun yanında, yine aynı dönemde, TOROSLAR serbest portföyünden alternatif tedarikçilere geçiş yapan abonelerin (.....)'inin ise deklarasyon kapsamında serbest tüketici portföyüne geçen abonelerden oluştuğu, böylelikle, yeni bilgilerin harekete geçirici özelliğinin, verilen bu rakamlar ile de somutlaştığı öne sürülmüştür.
- (984) Deklarasyon uygulamasının, tüketicilerin serbest tüketici konumuna geldiklerin, diledikleri tedarikçiyi seçebilecekleri ve bir aksiyonda bulunmazlar ise indirimli bir serbest tüketici

²¹⁷ Şirin ve Gönül, 2016, s. 591-602.

²¹⁸ Bu araştırmanın sonuçları ENERJİSA'dan elde edilmiştir.

tarifesinden elektrik tüketeceklerini bildirmesinin bir kısım tüketicileri harekete geçirici bir özelliğe sahip olduğu, örneğin, bilgi kümesi genişleyen ve elde ettiği faydayı sahip olduğu bilgiler çerçevesinde maksimize etmeye çalışan tüketicileri alternatif tedarikçilere geçme yönünde etkilediği, öte yandan, deklarasyon uygulaması sonrası herhangi bir aksiyon almayan tüketiciler için ise, bir etkinin olmadığını söylemenin mümkün olmadığı, zira elektrik sektörü üzerine yapılan birçok çalışmanın yerleşik tedarikçiye duyulan güven ve sadakatin, başka bir tedarikçiye geçmeden yerleşik tedarikçide başka bir tarifeye geçişte kayda değer etkisi olduğu, uygulamanın bağlayıcı olamaması ve tüketicilere başka tedarikçilere geçme yönünde ilave bir maliyet yüklememesi sebebiyle ilave bir geçiş maliyeti yaratmadığı ileri sürülmüştür.

- (985) Dosya kapsamında ENERJİSA bünyesinde yer alan GTŞ müşterilerinin ENERJİSA'nın belirli uygulamalarına ilişkin şikâyetleri olduğunun ifade edildiği, dolayısıyla yerleşik tedarikçiden memnun olmayan müşterilerin bulunduğu tespit edilmiş olduğu, ek olarak 2015 Ocak ve 2017 Ekim tarihleri arasında aktif olan deklarasyon/ön sözleşme uygulaması kapsamında müşterilere; kabul anında ve serbest tüketici limitini aşmaları anında serbest tüketicilik ve serbest piyasadaki alternatiflerden alım yapma hakkı konusunda bilgilendirme yapıldığı belirtilmiştir.
- (986) Bu kapsamda Kılavuz uyarınca dikkate alınması gerektiği düşünülen hususun ise, GTŞ'nin uygulamalarından veya sunduğu hizmetin koşullarından memnun olmayan müşteriler bakımından, daha müşterinin düzenlenen tarife kapsamında alım yaptığı süreç içerisinde serbest tüketicilik haklarından haberdar edilmesi olduğu, THY'nin 19. maddesi uyarınca dağıtım şirketleri ile GTŞ'ler bakımından genel bir bilgilendirme yükümlülüğünün öngörüldüğü, bu yükümlülük kapsamında anılan şirketlerin "*tüketicilerin yeterli, güvenli, sürekli ve kolay bir şekilde hizmet almalarını ve hizmet seçeneklerini öğrenmelerini teminen*" bilgilendirme yükümlülüklerini yerine getireceklerinin öngörüldüğü, öte yandan THY'nin 23. maddesi ile tedarik lisansı sahibi şirketlerinin serbest tüketicilere ikili anlaşma kapsamında elektrik tedarikinde bulunması durumunda serbest tüketiciyi; tüketici hakları, ikili anlaşmalar kapsamındaki ticari seçenekler ve muhtemel riskler ile talep tarafı katılımına ilişkin bilgiler. konularında bilgilendirmesi gerektiğinin hüküm altına alındığı ifade edilmiştir.
- (987) Anılan hususlara ilişkin bilgilendirmenin düzenlenen tarife üzerinden alım yapan müşteriler hedef alınarak gerçekleştirilmesine yönelik açık bir düzenleme bulunmama ile birlikte, serbest tüketici limitini aşan müşterilerle ikili anlaşma yapılması söz konusu olduğunda müşterinin ikili anlaşmalar kapsamında bağımsız tedarikçiler ile anlaşma yapma hakkına sahip olduğu konusunda GTŞ'ler ve bağımsız tedarikçilerin bilgilendirme gerçekleştirmesinin zorunlu kılındığı, öte yandan bağımsız tedarikçilerin ikili anlaşma tarafı serbest tüketicilere yönelik aydınlatma yükümlülüklerini ancak bu müşterilere ilişkin listenin EPIAŞ tarafından açıklanması akabinde gerçekleştirebileceği, bu kapsamda ENERJİSA bünyesinde yer alan GTŞ'lerin deklarasyon uygulaması ile THY'nin 23. maddesi uyarınca öngörülen kapsamda bilgilendirmeyi henüz serbest tüketici limitini aşmamış olan müşterilere yönelik yürütmesinin, GTŞ ile deneyimlerinden memnun olmayan müşterilerin serbest piyasadaki alternatifleri bakımından araştırma yapmasına ön ayak olabileceği iddia edilmiştir.
- (988) Zira yine dosyada ifade edildiği gibi rekabetçi bir piyasanın talep yönlü olarak işler bir halde olmasının ön şartı olarak müşterinin "bilgiye erişim", "bilgiyi değerlendirme" ve "harekete geçme" aşamalarından sağlıklı bir biçimde geçmesi gerektiği, deklarasyon uygulaması bu çerçevede değerlendirildiğinde, serbest tüketici limiti altında kalan müşteriler bakımından, piyasanın serbestleştirilmesi üzerinden henüz çok kısa bir süre geçmiş olmasının da etkisiyle söz konusu olan "bilgiye erişim" konusundaki aksaklıkların, müşteriye deklarasyon kabul anında gerçekleştirilen bilgilendirme ile bertaraf edildiği veya hiç olmazsa olumsuz etkilerinin asgari düzeye indirildiği, zira henüz serbest tüketici limiti altında bulunan ve

piyasa yapısına ilişkin bilinç düzeyinin düşük olduğu değerlendirilen tüketici grubunun serbest tüketici olma bilincini edinmesinin ve BTŞ'lerden alım yapabileceğinin farkına varmasının, müşterilerin ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin yanı sıra serbest piyasada rakip tedarikçilerin sunduğu tekliflerin de dikkate alınmasına önyak olduğu ileri sürülmüştür.

- (989) Deklarasyon uygulamasına ilişkin sistemin "geciktirici şarta" bağlanması veya bir başka deyişle "itirazlı çıkış/opt out" şartına bağlı olarak kurgulanmasının belirli sebeplerinin bulunduğu, bu kapsamda müşterilere MHM'lerde gerçekleştirilen bilgilendirme faaliyetinin daha kapsamlı ve sağlıklı gerçekleştirilebileceği, müşteriye SMS yoluyla gerçekleştirilen bilgilendirme sırasında müşterinin söz konusu bilgilendirmeyi görmemesi veya bu bilgilendirmeyi herhangi bir genel pazarlama faaliyeti olarak değerlendirerek gözardı etmesinin mümkün olabileceği, bu gibi örneklerde müşterilerin rasyonel bir tercihte bulunduğu ileri sürülemeyeceği, ancak opt in sisteminin benimsenmesi halinde ortaya çıkacak irrasyonel müşteri davranışları bakımından gerçekleşmesi beklenen temel farklılığın, söz konusu irrasyonel tercihin; müşterinin düzenlenen tarife üzerinden tedarik yapmaya devam etmesi, müşterinin ikili anlaşma piyasasına geçiş yapmasının önlenmesi, şeklinde özetlenebileceği öne sürülmüştür.
- (990) Deklarasyon/önsözleşme uygulaması kapsamında ayrıca müşterilerin rakip tedarikçilere geçişlerinin engellenmesi amacının bulunmadığı, uygulama kapsamında müşterilere sunulan anlaşma şartları incelendiğinde de görüleceği, örneğin maktu önsözleşme metninde yer alan 7. madde hükmünün "*Müşterinin, itiraz etmesi halinde Sözleşme akdedilmemiş sayılır. Müşteri'nin bildirim üzerine itiraz etmemesi ve fakat Sözleşmenin yürürlüğe gireceği tarih itibarıyla tesisatının/tesisatlarının başka bir tedarikçinin portföyünde olduğunun anlaşılması halinde ENERJİSA, ilgili tesisat(lar) için portföye ekleme talebi yapmaz/talebini geri çeker. Bu halde, ilgili tesisat(lar) için Sözleşme akdedilmemiş sayılır. Sözleşmenin akdedilmemiş sayılması halinde Müşteri varsa anlaşığı tedarikçiyle, eğer yoksa o anda devam etmekte olan sözleşmesi üzerinden elektrik temin etmeye devam eder. Bu hallerde Müşteri'ye ceza, masraf ve benzeri adlar altında hiçbir bedel yansıtılamaz.*" şeklinde olduğu ve bunun müşterilerin rakip tedarikçileri tercih etmesi halinde müşterilerin geçişlerinin hiçbir surette zorlaştırılmamasını garanti altına aldığı beyan edilmiştir.
- (991) Ayrıca ENERJİSA bünyesinde kıdemli avukat olarak görev yapan M. Ç.'nin 06.10.2016 tarihli e-posta yazışmasındaki "*Müşteri sözleşme konusu tesisat(lar) için, portföye ekleme talebinin ilgili mevzuat uyarınca geri çekilebileceği son tarihe kadar (Müşteriye yapılacak bildirimde bu tarih belirtilecektir) portföye ekleme talebine itiraz edebileceği gibi, Müşterinin bildirim üzerine itiraz etmemesi ve fakat Sözleşmenin yürürlüğe girmesinden önce başka bir tedarikçi ile anlaşması halinde ENERJİSA, ilgili tesisat(lar) için portföye ekleme talebini geri çekecektir. Bu halde Sözleşme Müşteri'nin itirazı üzerine ilgili tesis (lar) için sona erer.*" ifadelerin, deklarasyon uygulaması kapsamında da benimsendiği ve müşterilerin rakip tedarikçilere geçişlerinin engellenmesi amacının hiçbir surette güdülmediğini gösterdiği belirtilmiştir.
- (992) Deklarasyon uygulaması kapsamında serbest tüketici olma hakkı kazanarak ikili anlaşmaya taraf olmayı tercih eden müşterilerin istisnasız tamamı ile erken çıkış bedeli öngörülme serbest tarifeli ikili anlaşmalar imzalandığı, ön sözleşme uygulaması bakımından ise standart olarak ENERJİSA serbest tarife üzerinden alım yapılmasının öngörüldüğü, müşterinin özel olarak talep etmesi halinde taahhütlü tarifeden tedarik yapıldığı bigisi verilmiştir.
- (993) Bu noktada ENERJİSA düzenlenen tarife portföyünde yer alan ve deklarasyon uygulamasına ilişkin kendilerine teklif sunulan müşterilerin önünde yer alan seçeneklerin değerlendirilmesi gerektiği dile getirilerek seçenekler şu şekilde sıralanmıştır:

- Müşteri öncelikle kendisine sunulan deklarasyon metnini kabul etmek veya etmemek konusunda özgür bırakılmaktadır, bu kapsamda deklarasyon imzalayabilir veya deklarasyon imzalamaksızın alımlarına devam edebilir.
- Deklarasyon imzalayan müşterilerin serbest tüketici limitini aşmaları anında kendisine yapılan SMS bildirimine cevap vermemek/olumlu cevap vermek suretiyle ENERJİSA ikili anlaşma portföyünde kalabilmektedir.
- Ayrıca müşteri deklarasyon kapsamında kendisine yapılan bildirimde açıkça itiraz etmek suretiyle ENERJİSA düzenlenen tarife portföyünde kalmayı tercih edebilmektedir.
- Deklarasyon imzalayan müşteriler kendisine serbest tüketici limitini aşmasından sonra yapılan SMS bildirimine karşılık açıkça ENERJİSA portföyünde yer almayı reddederek veya ikili anlaşma başlangıç tarihine kadar olan süreçte rakip tedarikçi ile anlaşarak rakip tedarikçi ikili anlaşma portföyüne geçiş yapabilmektedir.
- Son olarak deklarasyon kapsamında ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçiş yapan müşteri, eğer taahhüt ve erken çıkış bedeli içeren bir ikili anlaşma türünü özel olarak tercih etmediyse, ikili anlaşmanın yürürlüğe girdiği tarihten sonra istediği anda rakip tedarikçi portföyüne geçiş yapabilmektedir.

- (994) Bu kapsamda deklarasyon ve ön sözleşme uygulamalarının müşterilerin ENERJİSA portföyünde tutulması ve müşterilerin rakip tedarikçi portföyüne geçişlerinin engellenmesine elverişli bir araç olarak kullanılamayacağı, müşterilere gönderilen SMS ve mektuplar ile serbest tüketicilik ve alternatif tedarik imkanları hakkında müşterilerin bilgilendirildiği, ilgili bilgilendirmenin açıkça deklarasyon/ön sözleşme uygulaması kapsamında dışlayıcı bir amacın güdülmediğini ortaya koyduğu belirtilmiştir.
- (995) İddia konusu uygulama kapsamında rakip tedarikçilerin pazardan dışlanması amacının bulunmadığını gösteren belgelerin dosyada yer aldığı, örneğin Belge 45'in incelenmesi sonucunda 11.11.2015 tarihi itibarıyla serbest tüketici olma hakkı kazanan 10.542 adet müşteriye yukarıda sıralanan hususları içeren SMS bildirimleri gerçekleştirildiğinin tespit edildiği ifade edilmiştir.
- (996) Ayrıca Belge 53'e ilişkin değerlendirme kapsamında, deklarasyonlu müşteri olup kendisine bilgilendirme SMS'i ulaşmayan müşterilere ilişkin bir listenin yapıldığı ve bu müşterilere tek tek telefon ile ulaşılarak deklarasyon kapsamında kendilerinin ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirilecekleri bilgilendirmesi yapıldığının ifade edildiği, anılan belgeye ilişkin olarak ayrıca bu müşterilerin onaylarının bu kapsamda alındığının gözlemlendiği, belgeye ilişkin olarak öncelikle söz konusu müşterilere deklarasyona ilişkin sözleşme alınması sırasında serbest tüketici hakkına sahip oldukları ve rakip tedarikçilere geçiş yapmalarının mümkün olduğu konusunda bilgilendirme yapıldığı, öte yandan her ne kadar deklarasyon uygulaması "itirazlı çıkış" özelliği gösteriyor olsa da anılan örnekte ENERJİSA personeli tarafından bilgilendirme içeren SMS'in müşterilere ulaşmadığının tespit edildiği ve bu müşteriler aranarak ikili anlaşma portföyüne geçiş için rıza/onay arandığı, bu durumun ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin iddia edildiği şekilde bir dışlayıcı niyet taşımadıklarının açık göstergesi olduğu, zira dışlayıcı bir amaç güdülmesi halinde teşebbüsten ek maliyete katlanmayı göze alarak SMS gönderilemeyen müşterileri telefon ile araması ve onay aramasından ziyade müşteriler tarafından cevap verilmeyen SMS'leri onay olarak yorumlaması ve bu müşterileri ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirmesinin bekleneceği öne sürülmüştür.
- (997) Müşterinin perakende satış sözleşmesi imzalarken yeterli bilinç seviyesine ulaşmadığı savının gerçekleri herhangi bir şekilde yansıtmadığı, zira deklarasyon uygulaması

kapsamında müşteriye PSS ile birlikte imzalatılan ikili anlaşmanın ekinde yer alan müşteri bilgilendirme formunda açıkça müşterinin serbest tüketici limitini aşması anında BTŞ'lerden alım yapabileceği ve yerleşik GTŞ'lerden tedarik zorunluluğu bulunmadığının ifade edildiği, bu hususun Müşteri Bilgilendirme Formu'nda aşağıdaki şekilde yar aldığı savunması getirilmiştir:

- *Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu (EPDK) tarafından her yıl belirlenen tüketim miktarının üzerinde elektrik enerjisi kullanan tüketiciler "serbest tüketici" olarak tanımlanmakta ve bu tüketicilerin piyasa koşullarında tercih ettikleri tedarikçiden ikili anlaşmalar yoluyla elektrik satın alma hakları bulunmaktadır. Serbest tüketici olma hakkını henüz kazanmamış ya da serbest tüketici niteliğini haiz olup tedarikçisini seçmemiş veya tedarikçisini seçmiş olup da ikili anlaşması tedarikçiden kaynaklanan bir nedenle sona ermiş olan tüketiciler ise, EPDK tarafından belirlenen düzenlemeye tabi tarifeler üzerinden, buldukları bölgedeki görevli tedarik şirketinden (GTŞ) elektrik enerjisi satın almak zorundadır.*
- *Serbest tüketici ikili anlaşma yoluyla elektrik temin etmek isterse mevcut perakende satış sözleşmesini sona erdirmek zorundadır. Tüketici, bu işlemi, GTŞ'ye yazılı olarak başvurarak ya da Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nde (EPTHY) belirtilen matbu EK-3 formunu sunulmak üzere yeni tedarikçisine ibraz ederek gerçekleştirebilir. EK-3 formunda sözleşmenin sona erdirilmek istendiği tarih yer almaktadır.*

- (998) Müşterilerin serbest tüketici limitini aşmaları akabinde serbest piyasadan alım yapabileceklerine ilişkin bilgilendirme içeren müşteri bilgilendirme formunun teslim edilmesinin yanı sıra MHM'lere PSS yapmak üzere gelen müşterilere bu konuda sözlü bilgilendirme yapıldığı, bu kapsamda, düzenlenen tarife üzerinden tedarik yapan müşterilerin hayatın olağan akışında erişim sağlaması olanaklı görünmeyen bilgilere deklarasyon uygulaması kapsamında erişmesinin bu müşterilerin elektrik enerjisi alımlarını daha sağlıklı ve tercihe bağlı olarak gerçekleştirmesinin önünü açtığı, dolayısıyla PSS ile ikili anlaşmanın müşterilerden beraber alınmasının rakipleri dışlayıcı niyeti göstermekten uzak olduğu, deklarasyon uygulamasının daha çok müşterilerin normal şartlarda farkında olması beklenmeyen bilgileri edinmesini ve piyasa hakkında bilincin artmasını sağladığı, ek olarak deklarasyon uygulaması kapsamındaki müşterilerden kural olarak bağlayıcı, taahhüt/erken çıkış bedeli içeren sözleşmeler alınmadığı ifade edilmiştir.
- (999) Ayrıca Belge 55'teki "*Bizlere verilen deklarasyon hedeflerinde her masamıza oturan müşteriden deklarasyon alacağımız öngörülerek verilmiştir.*" ifadesinden yola çıkılarak ENERJİSA bünyesindeki her MHM'ye abonelik işlemleri için gelen her müşteriden deklarasyon alındığına işaret ettiğinin ileri sürüldüğü, ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin deklarasyon uygulaması kapsamında müşterilere sunduğu geciktirici şarta bağlı ikili anlaşmaların tamamen müşterilerin iradesi/onayı doğrultusunda imzalanmasının söz konusu olduğu, bu kapsamda yürütülen faaliyetlerin hiçbir şekilde müşteri iradesinin hilafına olmayıp, alıntılanan yazışmaların tamamen şirket personelinin iç performans hedeflerine ilişkin yazışmalar olduğu iddia edilmiştir.
- (1000) Belge 55'e ilişkin olarak "*Bu ay aşağıda bilgisini verdiğim yeni uygulama ile beyan satışlarımız düşmeye başlamıştır... Özetle bana gelen 3 müşteriden 1 i yeni beyan [deklarasyon], 2 si daha önce beyan vermiş müşteri oluyor. Bu 2 müşteriye beyan olsak bile fiili olarak sistem izin vermediğinden aktiviteyi güncelleyemiyoruz. Farklı bir aksiyon almaz isek ay sonu hedefin (.....)i yapılabilir gözüküyor...*" şeklindeki ifadenin müşterilerden birden fazla kez deklarasyon sözleşmesi alındığına işaret ettiğinin belirtildiği, Anılan ifadelerin deklarasyon uygulaması kapsamında müşterilerden birden çok kere sözleşme alındığına işaret etmediği, zira "*Bu 2 müşteriye beyan olsak bile fiili olarak sistem izin*

vermediğinden aktiviteyi güncelleyemiyoruz." ifadesinden müşterilerden deklarasyon sözleşmesinin ikinci kez alınmasına ilişkin aktivitenin şirketin entegre sisteminde gösterilemediğinin anlaşıldığı, anılan yazışmanın ENERJİSA'nın kendi çalışanları bakımından öngördüğü aylık ve yıllık deklarasyon hedeflerinin gerçekleştirilmesi konusuyla ilgili olup, çalışanların bir sonraki dönem için öngörülen hedefi karşılayabilmenin yollarını tartıştıkları ileri sürülmüştür.

- (1001) Bu anlamda müşterilerden iki kere aynı sözleşme alınmasının ENERJİSA çalışanlarının iç performans hedeflerine ulaşması bakımından herhangi bir pratik fayda sağlamayacağı, bu nedenle, anılan yazışmanın daha önce kendisinden deklarasyona ilişkin onay alınan müşterilerden bir kez daha onay alındığına işaret etmediği, ek olarak müşterilerden deklarasyon uygulaması kapsamında ikinci defa geciktirici şarta bağlı ikili anlaşma alınmasının, rekabet kuralları bakımından değerlendirildiğinde rakipleri dışlayıcı bir etkiye neden olup olmadığının açıkça ortaya konmadığı, zira alınan her deklarasyon sözleşmesi kapsamında müşterilerin serbest tüketici olmaya ilişkin hakları bakımından detaylı bir biçimde bilgilendirildiği ve iradi olarak ENERJİSA portföyünde kalmayı veya rakip tedarikçi portföyüne geçmeyi tercih edebildikleri belirtilmiştir.
- (1002) Belge 52 ve Belge 63 kapsamındaki yazışmalara yönelik olarak müşterilerin iradesi dışında, bir başka deyişle *hot state* içerisindeyken vermiş olduğu kararlar neticesinde ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirildiği tespitinin yapıldığı, bu bağlamda söz konusu müşterinin portföye geçişine ilişkin EPDK tarafından bilgi talebinde bulunduğu, söz konusu müşteriye sözleşme imzalama anında ve serbest tüketici limitini aştığı an itibariyle yapılan deklarasyon bildirimini ile ENERJİSA serbest portföyüne geçişten herhangi bir şart ve koşul ile bağlı kalmaksızın cayma hakkı olduğu bunun yanı sıra serbest piyasadaki alternatif tedarik imkanı ve serbest tüketicilik hakkı ile ilgili bilgilendirme gerçekleştirildiği, buna paralel olarak EPDK tarafından talep edilen bilgi ve belgeler kapsamında müşteri tarafından imzalanan sözleşme ve bu sözleşmenin eki IA-02 Formu'nun da teslim edildiği, tüm bu bilgilendirmelere ve imzalamış olduğu ikili anlaşmaya rağmen müşterinin ENERJİSA portföyüne geçtiğinden haberdar olmamasının mümkün olmadığı, bu anlamda ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin müşterilerin bilgilendirmesi bağlamında kendi üstlerine düşen yükümlülüğü yerine getirdiği belirtilmiştir.
- (1003) Öte yandan, dosya kapsamında anılan belgeler ile ortaya konan müşteri şikayetlerinin temelde, deklarasyon uygulaması kapsamına girmeyi kabul eden müşterilerin, bu kabulü irrasyonel kararları sonucunda vermiş olmasından kaynaklandığının ileri sürüldüğü, dolayısıyla deklarasyon kapsamında müşterilere sunulan ENERJİSA serbest tarifesinin müşterilerde ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçiş yapma motivasyonunu uyandıracak seviyede cazip indirim oranları içerdiği, anılan teklifler karşısında müşterilerin ENERJİSA portföyünde kalmayı tercih etmesinin temel sebebinin müşterilere sağlanan indirim oranlarının piyasadaki diğer tedarikçiler tarafından sunulan fiyat tekliflerine nazaran daha cazip olmasından kaynaklandığı, bu durumun maddi gerçeklik ile de örtüştüğünün iktisadi analizde de ortaya konulduğu ileri sürülmüştür.
- (1004) ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin sistematik bir biçimde düzenlenen portföyde yer alan müşterilerini herhangi bir ikili anlaşma imzalamaksızın, bir başka deyişle müşterilere bir seçim hakkı tanımaksızın kendi ikili anlaşma portföyüne geçirmesi halinde müşterilerin rakip tedarikçilere geçiş maliyetlerinin suni bir şekilde artırılacağı, öte yandan dosyadaki yazışmaların sehven gerçekleşen uygulamalara ilişkin olduğu ve müşteriler nezdinde sistematik olarak bahsedilen türden bir geçiş maliyeti yaratılmasının amaçlandığının gösterilebilmesi için iki adet münferit olaydan fazlasının ortaya konması gerektiği savunulmuştur.
- (1005) Belge 62'ye ilişkin yazışmalarda geçen durumların ENERJİSA personelinin aylık ve yıllık deklarasyon hedefleri doğrultusunda iç performans standartlarını sağlamak için

gerçekleştirdiği davranışlardan kaynaklandığı, zira müşteri iradesi hilafına deklarasyon sözleşmesi alınması gibi bir uygulamanın varlığının kesinlikle söz konusu olmadığı, müşterilerin iradesi hilafına ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirilmesinin kesinlikle söz konusu olmaması adına şirket içerisinde kıdemli personel tarafından gönderilen uyarı mahiyetindeki e-posta örneklerine savunmanın çeşitli bölümlerinde yer verildiği, ek olarak örnek verilen iletişimin, varsayılan seçenek mekanizmasını hangi surette rakip tedarikçi aleyhine mobilize ettiğinin anlaşılmadığı, deklarasyon sözleşmesi alınan müşterilere, serbest tüketici limitini aşmaları anından itibaren serbest piyasadan alım yapabilme imkanına sahip oldukları ve rakip tedarikçilerin bir seçenek olarak değerlendirilebileceğine ilişkin detaylı bir bilgilendirmenin yapıldığı dile getirilmiştir.

- (1006) Talep yönlü aksaklıkların hakim bulunduğu elektriğin perakende satışı piyasasında tedarikçiler arasında geçişkenliğin bulunmamasının nedenlerinden birinin de müşterilerin kayda değer bir kısmının serbest tüketici limitinin varlığı nedeniyle serbest piyasadan alım yapmasının mümkün olmadığı, bu durumun düzenlenen tarife üzerinden alım yapan tüketicilerin serbest piyasaya ilişkin seçeneklerinden haberdar olmasını engelleyici etki yarattığı, bunun nedeninin ise piyasanın kısa süre öncesine kadar rekabete açık olmaması ve hukuken serbest piyasadan elektrik alım hakkına sahip olmayan limit altı müşterilere yasal yükümlülükler kapsamında serbest tüketicilik kavramına ilişkin herhangi bir bilgilendirme yapılmıyor olmasından kaynaklandığı öne sürülmüştür.
- (1007) Şirin ve Gönül tarafından yapılan araştırma kapsamında piyasadaki tüketicilerin dikkate değer bir kısmının serbest tüketici hakkını kazandıktan sonra tedarikçi değiştirebileceğine ilişkin farkındalığa sahip olmadığına görüldüğü, Belge 61'de geçen yazışma bu perspektiften değerlendirildiğinde anılan adette müşterinin serbest tüketici hakkından kaynaklanan imkanlardan haberdar edildiği ve bunun daha müşteriler henüz serbest tüketici değilken gerçekleştirildiği, öte yandan ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirilen bu müşterilerin piyasaya ilişkin bilinçsizlikleri nedeniyle düzenlenen tarifeden alım yapmaya devam etmesinin üst pazarlardaki rekabetin gelişmesine engel teşkil edeceği, ayrıca, deklarasyon uygulamasının herhangi bir bağlayıcılığı olmadığı ve uygulama kapsamında serbest piyasaya geçirilen istisnasız her müşteriyle serbest tarife üzerinden anlaşma yapıldığı ve bu yönüyle bakıldığında iddia konusu uygulamanın rakipleri dışlayıcı nitelikte olmaktan çok rakip tedarikçilere geçişe önayak olmaya elverişli bir uygulama olduğu savunması yapılmıştır.
- (1008) Dosyada uygulamanın pazardaki kapsamına yönelik yer alan analizler bakımından ENERJİSA bünyesindeki düzenlenen tarife müşterilerinin yine ENERJİSA serbest tüketici portföyüne geçişlerinde deklarasyon ağırlığı tek başına uygulamanın pazar kapatıcı etkilerinin gösterilmesinde yeterli görülmediği savunması sunulmaktadır. Bu kapsamda rakip faaliyetlerinin zorlaştırıldığına gösterilebilmesi için temelde şu iki hususun ortaya konması gerektiği belirtilmiştir:
- Deklarasyon kapsamında bulunan serbest tüketici limiti üzerindeki tüketicilerin rakip tedarikçilere geçiş oranları,
 - Anılan *müşterilerin* deklarasyon uygulamasının var olmadığı dağıtım bölgelerinde rakip tedarikçilere geçiş oranlarının, soruşturma konusu GTŞ portföyü müşterilerinin geçiş oranları ile karşılaştırılması.
- (1009) Dosyada soruşturma tarafı GTŞ'lerin faaliyet gösterdiği dağıtım bölgeleri bakımından serbest tüketici limitini aşan deklarasyon kullanıcılarının ne kadarlık kısmının ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne katıldığına ilişkin değerlendirmeye de yer verildiği ve anılan değerlendirme ile yukarıda sıralanan kriterlerden ilkinin ortaya konduğu öte yandan ikinci unsurun ortaya konmaması halinde uygulamanın pazar kapatıcı etkisinin gösterilemeyeceği, zira fiili ve potansiyel olarak bu uygulama kapsamında olan müşterilerin

rakip tedarikçilere geçişinin ne şekilde engellendiğinin veya bu uygulama kapsamında müşteriler nezdinde yaratılan somut geçiş maliyetinin, tatmin edici bir şekilde açıklanamadığı ileri sürülmüştür.

- (1010) Piyasada anılan sebepler ile halihazırda var olduğu düşünülen düşük tedarikçi değiştirme oranlarının deklarasyon uygulamasına atfedilebilmesi için bu uygulamanın bulunmadığı dağıtım bölgelerinde soruşturma konusu dönem içerisindeki ortalama rakip tedarikçiye geçiş oranlarının tespit edilmesi ve bu bilgiye dayalı bir analiz gerçekleştirilmesi gerektiği savunulmuştur.
- (1011) Deklarasyon uygulamasının Nisan 2017'ye kadar uygulandığı ve ön sözleşme uygulamasının ise mevcut soruşturma kapsamında Soruşturma Bildirimi'nin tebliğ edildiği Aralık 2016 dönemi akabinde bir iyi niyet göstergesi olarak Ekim 2017 tarihinde sona erdirildiği, mevcut durumda iddia konusu uygulamalardan hiçbirinin aktif olmadığı bilgisi verilmiştir.
- (1012) Deklarasyon/ön sözleşme uygulaması kapsamına alınan müşterilerin rakip tedarikçilere geçişlerinin engellenmesinin amaçlanmadığı ve uygulamaların kurgulanış biçimleri itibarıyla rakip tedarikçilere geçişin önünde ilave bir maliyet oluşturmasının mümkün olmadığı, ayrıca etkinlik gerekçeleri ile birlikte değerlendirildiğinde, herhangi bir şekilde ikrar anlamına gelmemekle birlikte uygulamanın olası rekabeti kısıtlayıcı etkilerinin de dengelenmiş olduğu öne sürülmüştür.
- (1013) Deklarasyon/ön sözleşme uygulamasının amacının ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin regüle portföyünde yer alan kullanıcı sayısını azaltmak ve serbest tüketici limitini aşan tüketicileri ikili anlaşma çerçevesinde elektrik almaya teşvik etmek olduğu, böylece GTŞ'lerin TETAŞ'tan almak zorunda olduğu elektrik miktarının azalacağı ve serbest piyasada faaliyet gösteren üreticiler ile daha fazla ikili anlaşma imzalanabileceği, bunun sonucunda ise EPDK regülasyonlarına göre şekillenen bir piyasadan, serbest piyasa mekanizmasının kurallarına göre şekillenen bir piyasaya geçiş sağlanacağı, bu amacın arkasında yatan temel motivasyonun, rekabetçi bir piyasa yapısının üreticiler, tedarikçiler ve tüketicilere daha fazla fayda sağlayacak olması olduğu, bu amaçtan bağımsız olarak deklarasyon/ön sözleşme uygulamasının neden ve sonuçlarının doğru biçimde incelenmesinin mümkün olmayacağı ifade edilerek etkinlik gerekçelerinin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında yürütülen soruşturmalar bakımından dikkate alınması gerektiğini vurgulanmaktadır.
- (1014) Deklarasyon uygulamasının 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilmesi sırasında dikkate alınması gereken çok kritik bir husus olduğu, bu hususun, deklarasyon uygulaması kapsamında şarta bağlı ikili anlaşma imzalayan kullanıcıların hem ilk imza anında hem de serbest tüketici limitini aşmaları anında ENERJİSA'nın sunduğu tarifenin koşulları ve dilediği zaman erken çıkış bedeli ödemeksizin sözleşmeyi sonlandırabileceği, ayrıca serbest tüketicilik hakkı ve serbest piyasadan dilediği tedarikçiden alım yapabileceğine ilişkin olarak bilgilendiriliyor olmaları, ön sözleşme uygulaması kapsamında ise ilk imza anının yanı sıra ikili anlaşmanın yürürlüğe girmesinden önce yapılan bildirim kapsamında yukarıdaki hususlara ilişkin bilgilendirme gerçekleştirildiği ifade edilmiştir.
- (1015) Ayrıca deklarasyon/ön sözleşme uygulaması kapsamında imzalanan geciktirici şarta bağlı ikili anlaşmalarda kesinlikle herhangi bir taahhüt yer almadığı ve kullanıcıların diledikleri zaman her ne ad altında olursa olsun herhangi bedel ödemeksizin ikili anlaşmaları feshedebildikleri, nitekim deklarasyon uygulaması kapsamında serbest tüketici olma hakkı kazanarak ikili anlaşmaya taraf olmayı tercih eden müşterilerin istisnasız tamamı ile serbest tarifeli ikili anlaşmalar imzalandığı, ön sözleşme uygulaması bakımından ise standart olarak ENERJİSA serbest tarife üzerinden alım yapılmasının öngörüldüğü, müşterinin özel olarak talep etmesi halinde taahhütlü tarifeden tedarik yapıldığı bildirilmiştir.

- (1016) Öte yandan deklarasyon uygulaması kapsamında her ne kadar müşteri ile geciktirici şarta bağlı bir sözleşme imzalsansa dahi söz konusu müşterilerin serbest tüketici limitini geçme anında ENERJİSA'nın ikili anlaşma portföyüne otomatik olarak geçirilmesinin söz konusu olmadığı, bu müşterilere geçişten önce yapılan bildirim ile itiraz hakkına sahip olduklarının bildirildiği, benzer bir sözleşme kurgusunun ön sözleşme uygulamasında da öngörüldüğü ve deklarasyon uygulamasına ek olarak kullanıcının ikili anlaşma portföyüne geçişten vazgeçebileceği konusunda iki defa bilgilendirildiği, ek olarak deklarasyon uygulaması kapsamındaki müşterilerin ENERJİSA'nın ikili anlaşma portföyüne geçişten önce güncel bir tedarikçi değiştirme talepleri bulunması durumunda da kesinlikle ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirilmediği, bahsedilen hususların ENERJİSA bünyesinde yer alan GTŞ'ler tarafından sıkı bir şekilde uygulandığı ve bu durumun aşağıdaki yazışma ile örneklendirilebileceği ifade edilmiştir.

RE: Bireysel Müşteriler Sözleşmesi Revizyonu
MEHMET COLAK [Mehmet.COLAK@enerjisa.com]
Gönderildi: 06 Ekim 2016 Perşembe 08:57
Kime: HUKUK SATIS [hukuk.satıs@enerjisa.com]
Bilgi: Onur Baran AVCI [ONURBARAN.AVCI@enerjisa.com]
Ekler: 2 Genel Sözleşme_revizyon.docx (93 KB) ; 1 Müşteri Bilgilendirme ~1.docx (35 KB)

Günaydın Arkadaşlar,

Şarta bağlı satışlarda müşteri limiti geçer geçmez müşteriye portföyümüze almıyoruz. Aşağıdaki 3 kural her zaman işletiliyor:

- 1-Müşteriye iki ay önceden bildirim yapıyoruz. İtiraz hakkı tanıyoruz.
- 2-Müşteri başka bir tedarikçi ile anlaşmışsa, kesinlikle geçiş talep etmiyoruz. Aynı ay içinde işlem varsa talebimizi hemen geri çekiyoruz.
- 3-Müşteriyi hiçbir taahhülle bağlamadan, süresiz ve cezasız tarifeye dahil ediyoruz.

Son kural zaten sözleşmenin niteliğinde belirtiliyor. Diğer iki kural ile ilgili olarak ise sözleşmeye ekleme yapalım. halihazırda uyguladığımız kuralları yazıya döküp müşteriye de verelim diyoruz. Denetimlerde bu uygulamamızın sözden ibaret olmadığı ve sözleşmelerde yer aldığı da görülmüş istiyoruz.

Sizler de inceleyip görüşlerinizi paylaşabilir misiniz?

Sayg.

MEHMET ÇOLAK
KIDENLİ AVUKAT

- (1017) Sırf bu hususların dahi deklarasyon/ön sözleşme uygulamalarının rekabet hukuku bakımından herhangi bir risk teşkil etmediğinin ve ilgili pazardaki rekabeti kısıtlamasının söz konusu olmadığına ispatı olduğu, ayrıca, somut verilerin de deklarasyon/ön sözleşme uygulamasının pazar rekabeti üzerinde olumsuz bir etki yaratmadığını göstereceği dile getirilmiştir.
- (1018) Dosyada deklarasyon uygulaması hakkındaki tespitlerde genel olarak, tüketicilerin başka tekliflerden haberdar olmamaları sebebiyle kendileri için en iyi tedarikçi seçimini yapamayacakları ya da deklarasyon kapsamında sunulan indirim oranları sebebiyle diğer tedarikçilerin daha cazip indirim oranları sunmalarına rağmen, tüketicilerin ataletleri sebebiyle o tedarikçilere geçemeyecekleri değerlendirmesinde bulunduğu ve bunun sonucu olarak da tüketicilerin kendi refahını maksimize edebilecek doğru tercihleri yapamayacaklarını değerlendirdiği ifade edilmiştir. Temel olarak üç nedenle elektrik tüketicilerinin kendileri için en uygun tedarikçi ve/veya tarifeyi seçmeleri ve bu yolla refahlarını yükseltmelerinin beklendiği belirtilerek ilgili yollar sıralanmıştır:

- Her hanehalkı çoğu zaman düzenli bir miktarda elektrik tüketmektedir ve bu bütçelerinde belirli bir yer kaplamaktadır.
- Elektrik homojen bir üründür ve tarifeler benzer ve anlaşılır niteliktedir.
- Pazar düzenleyici otorite tarafından saydam şekilde düzenlenmeye çalışılır ve tüketicilerin kolaylıkla -örneğin çevrimiçi karşılaştırma siteleri gibi- karşılaştırma yapacakları kaynaklar söz konusudur.

- (1019) Fakat bütün bu etmenlere rağmen elektrik sektöründeki yeniden yapılandırma ve serbestleşme süreçlerinin, benzer dönüşümleri geçiren havayolları veya telekomünikasyonda olduğu gibi tüketici refahı yarattığını söylemenin mümkün olmadığı, perakende elektrik pazarı gibi homojen ve görece saydam bir piyasada bile tüketicilerin kendileri için en iyi olan seçimleri yapabilme kapasitelerinin sınırlı olduğu, bir başka ifadeyle, tüketicilerin tedarikçi ve tarife değişimi ile doğrudan refah artışı elde edeceği gibi bir yanılsamaya düşülmemesi gerektiği, nitekim bu durumun iktisadi analiz metninde, AB üyesi ülkelerde mesken tüketicilerinin tedarikçi değişim oranları ve tüketicilerin elde edebilecekleri tasarruf oranları arasında doğrudan bir ilişki olmadığından bahisle ortaya konulduğu ileri sürülmüştür.
- (1020) Bu çerçevede Türkiye'deki abonelerin tedarikçi ve/veya tarife değiştirme yoluyla elde edebileceği refah artışına dair doğrudan referans verilebilecek bir veri kaynağının olmadığı, ancak bu kapsamda, enerji literatüründe son derece saygın bir yere sahip olan, *Energy Policy* dergisinde Türkiye'deki mesken tüketicilerinin tedarikçi ve tarife değişimi konusunda Şirin ve Gönül'ün yayınladığı çalışmaya değinmek gerektiği, toplanan fiyat ve tarife verileri ile serbest tüketicilerin kendileri için en çok fayda sağlayan tedarikçi/tarifeyi seçmesi durumunda elde edebilecekleri birim tasarrufun (.....) ile (.....) civarında olduğunu hesaplandığı, yani, aylık elektrik harcaması (diğer bedeller hariç) (.....) olan bir hanenin tarife ve tedarikçisinden ayrılıp kendisi için en uygun hizmeti veren tedarikçi/tarifeye geçmesi durumunda (.....) ile (.....)'lik bir tasarruf sağlanmasının söz konusu olacağı, dosyada yer alan elektrik piyasasındaki ortalama brüt kar oranlarının (.....) olduğuna dair tespit ve abonelere sunulabilecek indirim oranlarının bu marjlar ile sınırlı kaldığına dair değerlendirmenin de bunu destekler nitelikte olduğu dile getirilmiştir.
- (1021) Söz konusu savunma ekinde sunulan iktisadi analizde, ENERJİSA'nın deklarasyon uygulaması açısından tüketicilerin elde ettiği tasarrufa dair yapılan analizlerde, 2014-2016 arasında mesken aboneleri için ENERJİSA'nın serbest tüketiciler için sunduğu standart (serbest) tarifesi ile düzenlenen tarifenin karşılaştırıldığı, analizde, deklarasyon uygulaması kapsamında tüketicilerin geçmesinin teşvik edildiği standart (serbest) tarifenin, düzenlenen tarifenin altında kaldığının görüldüğü, bu durumun tüketicilerin bu tarifeye geçerek mutlak tasarruf sağlayacakları anlamına geldiği belirtilmektedir.
- (1022) Analiz edilen 2014-2016 arasındaki 36 ay için indirim oranlarının dağılımına bakıldığında ise ENERJİSA'nın standart (serbest) tarifesine geçen mesken tüketicilerinin yoğunlukla (.....) ile (.....) arasında tasarruf ettiği, 36 aylık bu zaman dilimi içerisinde sadece iki aylık bir dönemde (.....)'lik indirim oranının altında bir oranın söz konusu olduğu, bunun da tüketicilerin ENERJİSA'nın ilgili tarifelerini tercih ettikleri durumunda, Şirin ve Gönül'ün çalışmasındaki (.....) ile (.....) arasında potansiyel tasarruf oranları referans alındığında herhangi bir fırsat maliyetine katlanmadıkları şeklinde yorumlandığı, daha açık bir ifadeyle, tüketicilerin sadece mutlak anlamda değil, karşılaştırmalı olarak da tasarruf ettiklerinin söylenebileceği ileri sürülmüştür.
- (1023) Bu analizlerin, dosya kapsamındaki tüketicilerin diğer tedarikçilerin sunabileceği daha cazip indirim oranlarına dair teklifleri seçmeyeceğine dair değerlendirmelerin incelenen dönem için gerçekte bağdaşmadığını gösterdiği, ayrıca bu kapsamda açıklanan tüm hususların ön sözleşme uygulaması bakımından da geçerli olduğu ifade edilmiştir.

(1024) Deklarasyon/ön sözleşme uygulamasının somut etkileri incelenirken aşağıdaki iki unsur üzerinde durulması gerektiği vurgulanmıştır:

- Deklarasyon uygulaması kapsamında kullanıcıların GTŞ'lerin regüle portföyünden ikili anlaşma portföyüne geçişi hızlandırılmaktadır. Böylece, GTŞ'lerin elektriğin ikili anlaşmalar kapsamında satışına dair ilgili pazarlardaki pazar payı artmaktadır. Ancak, GTŞ'lerin pazar payındaki bu artış kesinlikle rakiplerin ikili anlaşma kapsamında elektrik sattığı müşteri sayısında bir azalma anlamına gelmemektedir. Diğer bir ifadeyle, GTŞ'lerin pazar paylarındaki bahsi geçen artışın dışlayıcı bir etkiye işaret etmesi asla söz konusu değildir.
- Deklarasyon uygulaması kapsamında GTŞ'lerden hizmet almaya başlayan kullanıcıların diğer tedarikçilere geçişi önünde hiçbir engel bulunmamaktadır ve hatta bu kullanıcıların tedarikçi değiştirmesi, regüle portföyde yer alan kullanıcıların tedarikçi değiştirmesinden daha da kolaydır. Zira DUY 30/A maddesinde 28.03.2015 tarihinde yapılan değişiklik ile serbest tüketicilerin mevcut tedarikçilerinin ilgili kullanıcının başka bir tedarikçiye geçiş taleplerini reddetme hakkı tamamen ortadan kaldırılmıştır. Bu değişiklik ile artık müşterilerin rakip tedarikçilere geçiş talepleri devam eden bir ikili anlaşmanın varlığı veya ödenememiş borçlar gibi nedenlerle tedarik şirketleri tarafından reddedilememektedir. Fiiliyatta da deklarasyon uygulaması kapsamında ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerden ikili anlaşma çerçevesinde elektrik alan çok sayıda kullanıcının tedarikçi değiştirdiği görülmektedir. Ayrıca, yine çok sayıda kullanıcının deklarasyon uygulaması kapsamında geciktirici şarta bağlı ikili anlaşma imzalamış olmasına rağmen serbest tüketici olma hakkı kazandığı anda farklı bir tedarikçi ile ikili anlaşma imzaladığı görülmüştür.

(1025) (.....):

Tablo 12: 3 to 2 Geçişler

Tablo 13: 2 to 1 Geçişler

(.....TİCARİ SIR.....)

(.....TİCARİ SIR.....)

(1026) Tablolardan hareketle deklarasyon uygulaması kapsamında yer alan kullanıcıların da sıklıkla farklı tedarikçilere geçiş yapmakta olduğu ve bu uygulamanın bir geçiş engeli yaratmasının söz konusu olmadığı, ayrıca deklarasyon uygulamasının ilgili pazarın genel etkinliği üzerindeki etkisinin de nötr olmadığı, aksine, deklarasyon uygulamasının ciddi etkinlik ve hem doğrudan hem de dolaylı refah artışlarına yol açabilecek bir uygulama olduğu ileri sürülmüştür.

(1027) Deklarasyon uygulamasının tüketici refahına sağladığı doğrudan faydanın bu uygulama kapsamında serbest tüketici limitini aşmaları anında ikili anlaşma portföyüne kaydedilen müşterilerin indirimli olarak elektrik temin etmeleri dolayısıyla sağladıkları fayda olduğu, en muhafazakâr varsayımlar altında dahi bu doğrudan faydanın 10 milyon TL'ler seviyesinde olacağı iddia edilmiştir.

(1028) Deklarasyon uygulamasının refah artışı üzerindeki dolaylı etkilerinin ise hesaplanmasının daha zor olmakla birlikte bunun çok daha ötesinde olduğu, deklarasyon uygulamasının elektrik sektörünün üretim ve perakende satış seviyelerinde sağlayabileceği etkinlik

artışları ve uygulamanın Strateji Belgesi'nde ortaya konulan ve EPDK regülasyonlarıyla desteklenen piyasa modeline²¹⁹ geçiş için önem arz ettiği öne sürülmüştür.

- (1029) Elektrik sektöründe rekabetten fayda sağlamak için öncelikle üretim piyasasındaki rekabeti ve etkinliği en üst düzeye çıkartmak gerektiği, zira, üretim piyasasının yeterince rekabetçi olmadığı bir kurguda, perakende satış pazarı ne kadar rekabetçi olursa olsun, rekabetin toplumsal refaha sağlayacağı katkının son derece sınırlı olacağı, nitekim son kullanıcıya ulaşan nihai ürünün toplam maliyetlerine bakıldığında (vergi, ek mali yükümlülükler vb. hariç) üretimin (.....) ile (.....), dağıtımın (.....) ile (.....), iletimin (.....) ile (.....) paya sahip olduğu, perakende satışın toplam maliyetler içinde payının ise her halükârda (.....)'in altında olduğu, dolayısıyla, üretim piyasasında yaşanabilecek etkinlik artışlarının nihai ürün maliyetleri üzerindeki etkilerinin perakende satış piyasasındakilere kıyasla çok daha yüksek olacağı savunulmuştur.
- (1030) Etkin bir üretim piyasasında, üretilen elektriğin önemli bir bölümünün sabit maliyeti yüksek fakat değişken maliyetleri düşük olan santrallerce üretilmesinin ve talebin pik yaptığı durumlarda da ihtiyacın sabit maliyeti düşük fakat değişken maliyeti yüksek olan santrallerce karşılanmasının sağlanması gerektiği, diğer bir deyişle, etkin bir üretim piyasasında; elektriği en ucuz biçimde üreten santrallerin sürekli olarak çalışması, elektriği daha pahalı olarak üreten santrallerin ise ihtiyaç halinde devreye girmesinin gerekmekte olduğu, bunun sağlanması için en uygun yöntemin, tedarik şirketleri veya son kullanıcılar ile etkin üretim şirketleri arasında ikili anlaşmalar imzalanması ve santrallerin bu anlaşmalara dayalı olarak sürekli olarak devrede olmalarının teminat altına alınmasının kontrata bağlanması olduğu, talebin pik yaptığı zamanlarda, tüm talebin etkin üretim santrallerince karşılanamadığında ise daha az etkin olan ancak hızlı biçimde devreye girebilen santrallerden spot piyasada alım yapılmasının söz konusu olacağı dile getirilmiştir.
- (1031) Bu şekilde bir piyasa yapısında, elektriğin farklı zamanlardaki maliyetleri arasında son derece büyük farklılıklar olacağı, normal zamanlarda maliyet etkinliği yüksek santraller tarafından üretilirken pik zamanlardaki ilave talebin karşılanması için maliyet etkinliği düşük santrallerin devreye gireceği, dolayısıyla, pik zamanda üretilen elektrik ile normal zamanlarda üretilen elektriğin, maliyetler dikkate alındığında tamamen farklı ürünler olduğu, etkin bir piyasada maliyetlerdeki bu farklılıkların talep tarafında yer alan son kullanıcılara da yansıtılması gerektiği, maliyetteki farklılıklar son kullanıcılara yansıtılmadığı ve hem pik hem de normal zamanlardaki elektrik tüketimi için tek bir fiyat öngörüldüğü takdirde, talep yapısının kaçınılmaz olarak etkinsiz biçimde şekilleneceği, nitekim bu durumda son kullanıcıların elektriğin maliyetinin çok yüksek olduğu pik zamanlarda dahi tüketim miktarlarını azaltmak için hiçbir motivasyona sahip olmayacağı bildirilmiştir.
- (1032) Bunun sonucunda ise serbest piyasa mekanizmasının en önemli unsuru olan ve arz ve talebin optimum noktada buluşmasını sağlayan fiyat sinyallerinin işlevini yitireceği ve pik zamanlardaki tüketimin aşırı yüksek olacağı, pik zamanlardaki tüketimin yüksek olmasının ise kaçınılmaz olarak maliyet etkinliği düşük santrallerin daha fazla elektrik üretmesi anlamına geleceği ileri sürülmüştür.
- (1033) Gerçek anlamda rekabetçi bir piyasadan bahsedebilmek için ilgili pazarda satılan ürünün maliyetleri ile fiyatları arasında bir bağlantı olması ve arz ve talebin buna göre şekillenmesi gerektiği, nitekim Sektör Araştırması'nda da etkin bir elektrik sektörünün oluşması için talep katılımının sağlanmasının son derece önemli olduğunun ifade edildiği, elektrik sektöründe talep katılımının sağlanabilmesi için son kullanıcıların tüketiminin anlık olarak ölçülebilmesinin zaruri olduğu ve bunun için de akıllı sayaçlara ihtiyaç duyulduğu,

²¹⁹ Tedarik şirketleri ile üretim şirketleri arasındaki ikili anlaşmaların baskın olduğu ve spot piyasanın destek mekanizması teşkil ettiği piyasa modeli veya basitçe "spot piyasa ile desteklenen ikili anlaşma modeli".

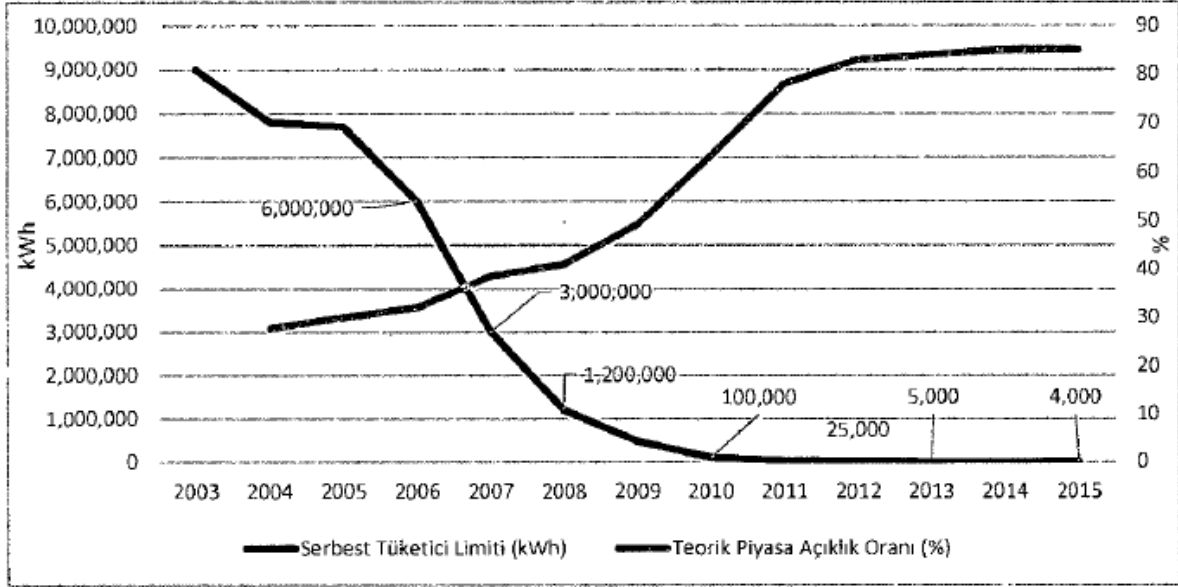
Türkiye'de son kullanıcıların önemli bir bölümünde akıllı sayaç bulunduğu, dolayısıyla ülkemizdeki son kullanıcıların tüketim miktarlarının anlık olarak ölçülmesi önünde teknik bir engel bulunmadığı dile getirilmiştir.

- (1034) Yukarıda değinilen etkin üretim piyasasının oluşması önünde fiiliyatta önemli engeller bulunduğu, bu engellerin en başında ise EPDK'nın Elektrik Piyasası Uygulama El Kitabında "*Yükümlenilen maliyetler, düzenlemeye tabi teknelci bir yapıda belirli bir varlığa bağlı olarak oluşan, ancak rekabetçi piyasa ortamında ekonomik olarak karşılanması mümkün olmayan geçmiş dönemden gelen borçlardır. Bu maliyetler, genellikle, uzun vadeli sözleşme/er ya da verimsiz uzun vadeli yatırımlardan kaynaklanmaktadır.*" şeklinde tanımlanan yükümlenilen maliyetlerin geldiği ifade edilmiştir.
- (1035) Yükümlenilen maliyetlere, Sektör Araştırması'nda da değinildiği, Türkiye'de arz güvenliğinin sağlanması için inşa edilen Yİ-YİD ve İşletme Hakkı Devri santrallerine verilen alım garantilerinin yükümlenen maliyet teşkil ettiğinin ve bu maliyetlerin TETAŞ tarafından üstlenildiğinin belirtildiği bilgisi verilmiştir.
- (1036) Mevcut durumda bahsi geçen alım garantilerinin önemli bir bölümün geçerliliğini koruduğu ve dolayısıyla TETAŞ'ın üretim maliyetlerinin son derece yüksek olan Yİ-YİD ve İHD santrallerden elektrik almaya devam ettiği, TETAŞ'ın bu santrallerden aldığı elektriği, maliyetleri daha düşük olan santrallerden aldığı elektrik ile paçalladığı, söz konusu elektriğin neredeyse tamamının EPDK tarafından belirlenen tarifeler çerçevesinde GTŞ'lere ve dağıtım şirketlerine satıldığı belirtilmiştir.
- (1037) GTŞ'lerin TETAŞ'tan aldıkları elektriği yine EPDK tarafından belirlenen tarifeler üzerinden regüle müşterilere sattığı, yani, Türkiye'de yükümlenilen maliyet sorunun çözümlenmesinde, alım garantisi verilen etkinsiz santrallerin ürettiği elektriğin, EÜAŞ bünyesinde yer alan ülkenin en düşük maliyetli santralleri tarafından üretilen elektrik ile paçallanması ve düzenlenen tarifeler üzerinden satılması olarak özetlenebilecek bir yöntemin benimsendiği, bu çözüm yöntemi ile esasen yükümlenen maliyetlere serbest tüketici limitini aşmayan kullanıcıların katlanması ancak, bunlar üzerine düşecek yükün düşük maliyetli EÜAŞ santrallerinden alınacak elektrik ile asgari düzeyde tutulmasının hedeflendiği dile getirilmiştir.
- (1038) Yine bu yöntem kapsamında aşağıdaki hedeflerin bulunduğu söylenmektedir:
- Serbest tüketici limitinin zamanla düşürülmesi,
 - Serbest tüketici hakkı kazanan kullanıcıların tedarik şirketleri ile ikili anlaşmalar imzalaması
 - GTŞ'lerin düzenlenen tarifeler kapsamında elektrik alan müşteri sayısı azaldıkça, TETAŞ yerine doğrudan en etkin santrallerden elektrik almasının önünün açılması ve
 - Nihayetinde üretim piyasasındaki rekabetin artması.
- (1039) Serbest tüketici limitinin azaltılmasının zamana yayılmasının temel sebebinin ise yükümlenilen maliyetlere katlanacak olan kullanıcı tabanının bir anda aşırı derecede daraltılarak toplumun küçük bir kesimine önemli bir yük yüklenmesini engellemek olduğu belirtilmiştir.
- (1040) Ülkemizde düzenlenen tarifeler çerçevesinde elektrik alan son kullanıcı sayısının azaltılmasının elektrik sektörünün etkinliğinin artması için elzem olduğu, zira, düzenlenen tarifeler kapsamında elektrik alan son kullanıcılara satılan elektriğin toptan pazardaki satış fiyatı EPDK tarafından belirlendiğinden, üretim santrallerinin pik zamanlardaki ve normal zamanlardaki maliyet farklılıklarını GTŞ'lere yansıtmadığı, aynı şekilde, GTŞ'lerin düzenlenen tarifelerden yararlanan son kullanıcılara yaptıkları satışların da düzenlenen

tarifeler üzerinden gerçekleştiğinden, talep katılımının sağlanmasının mümkün olmadığı, esasen, EPDK'nın talep katılımını biraz olsun sağlayabilmek adına üç zamanlı tarifeler de yayınladığı, ancak üç zamanlı tarifelerin tamamen ihtiyari olmasının ve bu tarifelerdeki fiyatların da piyasa mekanizmasına göre belirlenmemesinin, bunlardan ciddi bir verimlilik sağlanmasını engellediği, oysa, ikili anlaşmalar çerçevesinde elektrik alan son kullanıcı sayısı arttıkça, toptan pazarda regüle fiyatlar üzerinden yapılan satışların miktarının ciddi derecede azalacağı, üreticilerin maliyet farklılıklarını tedarik şirketlerine yansıtmaya başlayacağı, bunun doğal sonucu olarak, tedarik şirketlerinin de bu değişiklikleri son kullanıcılara yansıtmak durumunda kalacağı ve talep katılımının sağlanmış olacağı, talep katılımının sağlanması ile etkisiz santrallerce üretilen elektrik miktarının azalacağı ve genel verimliliğin artacağı dile getirilmiştir.

- (1041) Ancak, bu gelişmelerin ülkemizde kendiliğinden yaşanmadığı, serbest tüketici olma hakkı kazanan son kullanıcıların önemli bir bölümünün ikili anlaşmalara taraf olmadığı ve fiili açıklık oranının, aşağıdaki grafikte de görüleceği üzere, teorik açıklık oranına göre düşük seviyelerde kaldığı beyan edilmiştir:

Grafik 154: Fiili Açıklık Oranı ile Teori Açıklık Oranı



- (1042) Fiili açıklık oranı ile teorik açıklık oranı arasındaki farkın en önemli sebeplerinden bir tanesinin de mevcut durumda düzenlenen tarifelerin, TETAŞ'ın Türkiye'deki en düşük maliyetli santraller arasında olan EÜAŞ santrallerinden ciddi miktarda alım yapması dolayısıyla, çok düşük seviyelerde olmasından kaynaklandığı, serbest tüketici olma hakkı kazanan müşterilerin düzenlenen tarifelerden elektrik almaya devam etmesi dolayısıyla, TETAŞ'ın GTŞ'lere toptan pazarda satacağı elektrik miktarının azalmadığı ve dolayısıyla TETAŞ'ın, Yİ-YİD ve İHD santrallerinden aldığı elektriğin yanı sıra EÜAŞ santrallerinden de ciddi miktarda elektrik almaya devam ettiği, bunun sonucunda düzenlenen tarifelerin düşük seviyelerde kaldığı gibi tedarik şirketlerinin de maliyet etkinliği yüksek EÜAŞ santralleri ile anlaşarak ikili anlaşmalar çerçevesinde kullanıcılara daha uygun fiyatlar sunma imkanının azaldığı, neticede düzenlenen tarife fiyatları ile ikili anlaşma fiyatları arasındaki farkın yeterince büyümediği ve bunun da kullanıcıların ikili anlaşma imzalama noktasında isteksiz olmasına yol açtığı ileri sürülmüştür.

- (1043) Yukarıda değinilen kısır döngünün kırılması için fiili açıklık oranını teorik açıklık oranına yaklaştıracak önemli adımlar atılması gerektiği, bir şekilde serbest tüketici olma hakkı kazanan kullanıcıların önemli bir bölümünün ikili anlaşmalara taraf olması sağlanabilirse, GTŞ'lerin TETAŞ'tan almak zorunda olduğu elektrik miktarının azalacağı, TETAŞ'ın, Yİ-YİD ve İHD'lerden her halükarda elektrik almak zorunda olduğu için bu azalma EÜAŞ'ın

etkin santrallerinden alınan elektrik miktarına yansıtacağı ve bu santrallerin ürettiği elektriğin serbest piyasa mekanizmasına dahil edilmiş olacağı, bu gelişme sonrasında stratejik varlıklar dışındaki EÜAŞ santrallerinin özelleştirilmesinin de gündeme gelebileceği, sonuçta hem düzenlenen tarifelerde artış meydana geleceği hem de tedarik şirketlerinin maliyet etkinliği yüksek üretim şirketleri ile anlaşarak daha uygun ikili anlaşma tarifeleri sunabilmeye başlayacakları, böylece; Strateji Belgesi'nde amaçlanan, EPDK tarafından regülasyonlarla teşvik edilen ve etkinliği Sektör Araştırması'nda ortaya konulan yapının oluşması için önemli bir adım atılmış olacağı, ayrıca elektrik sektörünün tamamen EPDK regülasyonları ile şekillenen kısmının daha da daralacağı ve piyasa mekanizmasının uygulama alanının genişleyeceği dile getirilmiştir.

- (1044) Deklarasyon/ön sözleşme uygulamasının da tam olarak bu noktada devreye gireceği, deklasyon uygulaması çerçevesinde, serbest tüketici olma hakkı kazanan tüketicilerin kendiliğinden harekete geçmesi beklenmeksizin, ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler tarafından proaktif olarak ikili anlaşmalara taraf olmalarının teşvik edildiği, ancak, bu esnada kullanıcıların olası bilgi eksikliklerinden yararlanmasının da kesinlikle söz konusu olmadığı ve kullanıcılara serbest tüketici olmaktan kaynaklanan haklarına ilişkin kapsamlı bilgi sunulduğu, yine, proaktif olarak ikili anlaşmalara taraf olması teşvik edilen kullanıcıların bağlanmasının da asla söz konusu olmadığı, bu kullanıcılardan hiçbir suretle taahhüt alınmadığı ve ilgili kullanıcıların diğer tedarikçilere geçişi önünde hiçbir ilave geçiş engeli yaratılmadığı, dolayısıyla, deklasyon/ön sözleşme uygulamasının esasen dışlayıcı değil, aksine pazarı genişletici ve tüm oyunculara fayda sağlama potansiyeli olan bir uygulama olduğu belirtilmiştir.
- (1045) ENERJİSA'nın deklasyon uygulamasının özünde, serbest tüketici limitini aşan kullanıcıların bilinçlendirilerek ve rızaları alınarak, mümkün olan en hızlı biçimde düzenlenen tarifelerden çıkmaya ve ikili anlaşmalara taraf olmaya teşvik edilmesi olduğu, bu uygulamanın nihai amacının ise elektrik sektöründe EPDK regülasyonlarının değil, serbest piyasa mekanizmasının ve rekabetin hâkim olduğu bir yapı oluşturmak olduğu, bu yapının oluşturulması ile talep katılımının sağlanmasının kolaylaşacağı ve özellikle üretim piyasasında verimliliğin önemli derecede artacağı, nihayetinde, verimliliğin daha yüksek olduğu piyasanın tüm sektör katılımcılarına fayda sağlayacağı dile getirilmiştir.
- (1046) Deklarasyon uygulaması ile tedarik şirketlerinin satış ve pazarlama faaliyetleri, istenilen seviyede bulunmasa da artmakta olan tüketici bilinci ve giderek düşen serbest tüketici limitleri gibi etkenlerin kümülatif etkileri ile serbest tüketici olma hakkı kazanan tüketicilerin önemli bir bölümünün ikili anlaşmalara taraf olmasını sağladığı, TETAŞ'ın talebi karşılayabilmek için maliyet etkinliği son derece yüksek olan EÜAŞ'ın santrallerini de kendine bağlama zorunluluğunu ortadan kaldıracağı ve Yİ-Yİ D ve İHD'lerden temin edilen elektriğin yeterli olacağı, serbest tüketici limiti belirlenirken TETAŞ'ın Yİ-YİD ve İHD'lerden temin etmekle yükümlü olduğu elektrik miktarı her zaman dikkate alındığından, hiçbir şekilde bu santrallerden yeterli elektrik temin edilememesinin ve satın alınmayan elektrik için ödeme yapılarak kamu kaynaklarının israf edilmesinin söz konusu olmayacağı, böyle bir durumda serbest tüketici limitinin altında kalan (ve genellikle gelir düzeyi görece düşük seviyelerde olabilecek) kullanıcıların yüklenilen maliyetlerin tamamına katlanması gibi sosyal açıdan adaletsiz bir durumun ortaya çıkabileceği, ancak böyle bir durumda belirlenecek sosyal politikalar çerçevesinde bu kullanıcıların doğrudan sübvansiyonla edilmemesi önünde bir engel olmayacağı, bu şekilde adaletsiz bir durumun engellenmesi için elektrik sektörünün etkin bir yapıya kavuşmasını engelleyen çapraz sübvansiyonlarsa, direkt olarak bu adaletsizliği gidermeyi amaçlayan doğrudan sübvansiyonların kullanılmasının daha uygun olacağı ileri sürülmüştür.

- (1047) Bu tespitlerin rekabet hukuku bakımından da son derece önemli olduğu, zira deklarasyon/ön sözleşme uygulamalarının; hakim durumdaki bir teşebbüsün tek taraflı davranışı olarak 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında veya sağlayıcılar ile tedarikçi arasında bir dikey anlaşma olarak 4054 sayılı Kanun'un 4. ve 5. maddeleri kapsamında değerlendirildiğinde esas olarak bu uygulamanın rekabeti kısıtlayıcı etkileri ile etkinlik arttırıcı etkileri arasındaki dengenin dikkate alınması gerektiği savunulmuştur.
- (1048) Gerek 5. maddede sıralanan bireysel muafiyet koşulları gerek Kılavuz'da sıralanan etkinlik gerekçesi koşullarının, özünde deklarasyon uygulamasının rekabet üzerindeki olası olumsuz etkileri ile bu uygulama sayesinde yaşanan etkinlik artışları arasında bir karşılaştırma yapan fayda maliyet analizlerinden ibaret olduğu, nitekim her iki analizde dikkate alınan şartların çok büyük benzerlik arz ettiği dile getirilmiştir.
- (1049) Deklarasyon uygulamalarının bir yandan tüketicilere somut ve kolayca sayısallaştırılabilecek doğrudan faydalar sağladığı, diğer yandan da elektrik sektörünün hem üretim hem de perakende satış seviyelerinde ciddi etkinlik artışları yaratabilecek nitelikte olduğu, ayrıca ENERJİSA'nın, söz konusu faydaları sağlayacak uygulamaların ilgili pazar rekabetine veya rakip tedarikçilere hiçbir zarar vermemesi için gereken tüm önlemleri aldığı iddia edilmiştir.
- (1050) Geçiş maliyetlerini arttırmamak adına ENERJİSA tarafından bu uygulama kapsamında tüketicilerden hiçbir taahhüt alınmadığı, esasen kullanıcılardan taahhüt alınmasının GTŞ'lerin üreticilerle yapacağı ikili anlaşmalardaki risklerini dengelemesi bakımından elzem olduğu ve yine de ENERJİSA'nın ilgili pazar rekabetine hiçbir zarar vermemek adına ticari açıdan önemli bir risk aldığı ileri sürülmüştür.
- (1051) Bu sebeplerden ötürü, uygulamanın 4054 sayılı Kanun'un ne 4. ne de 6. maddelerini ihlal etmesinin asla söz konusu olmadığı, deklarasyon/ön sözleşme uygulamasının hem düşük fiyatlar ve bilgi asimetrisinin giderilmesi suretiyle kullanıcılara doğrudan faydalar sağladığı, hem de elektrik sektörünün tamamının (özellikle üretim piyasasının) daha etkin ve rekabetçi bir yapıya kavuşmasına yardımcı olduğu, dolayısıyla bu uygulamanın toplumsal refah üzerinde önemli pozitif etkileri olduğu, öte yandan bu uygulama kapsamında kullanıcıların serbest tüketici olmaktan kaynaklanan haklarına dair bilinç düzeyinin arttığı ve en önemlisi bu uygulama kapsamında GTŞ'ler ile ikili anlaşma imzalayan kullanıcıların diğer tedarik şirketlerine geçişi önünde hiçbir ilave engel yaratılmadığı, deklarasyon uygulamasının rakip tedarikçilere geçişi zorlaştırmasının ancak bu uygulama kapsamında ikili anlaşmalara taraf olan kullanıcılara daha ucuz elektrik satılması dolayısıyla söz konusu olacağı ki bunun da rekabet karşıtı bir etken olarak değil, rekabetin ta kendisi olarak görülmesi gerektiği, bir teşebbüsün tüketicilere (yıkıcı fiyat teşkil etmemek kaydıyla) daha düşük fiyatlar sunmak suretiyle rakiplerin faaliyetlerini zorlaştırdığı ve bunun 6. madde kapsamında ihlal teşkil ettiğini kabul etmenin, hakim durumda bulunan bir teşebbüsün rekabet etme serbestisini tamamen ortadan kaldırmak anlamına geleceği belirtilmektedir.

1.7.10.2. Deklarasyon Uygulaması ile Müşterilerin Rakip Tedarikçilere Geçişinin Zorlaştırıldığı ve Buna İlişkin Maliyetin Artması Hakkında Savunmaların Değerlendirilmesi

- (1052) Öncelikle Kılavuz'da rekabet karşıtı piyasa kapamanın, "*hâkim durumdaki teşebbüsün davranışları sonucunda tüketicilerin zararına olacak şekilde mevcut ya da potansiyel rakiplerin arz kaynaklarına veya pazarlara ulaşımının zorlaştırılması ya da engellenmesi*" olarak tanımlanmış ve böyle bir davranışın sonucunda tüketici zararının, "*fiyat artışı, ürün kalitesindeki ve yenilik düzeyindeki düşüşler, mal ve hizmet çeşitliliğinde azalışlar şeklinde*" gerçekleşebileceği belirtilmiştir. Bunun yanında Kılavuz'da, hâkim durumdaki teşebbüs davranışlarının kötüye kullanma bakımından değerlendirilmesinde, söz konusu davranışların kendine özgü koşullarının dikkate alınmasının yanı sıra pazardaki yalnız fiili

etkilerinin değil aynı zamanda muhtemel rekabet karşıtı piyasa kapamaya yol açıp açmadığının incelenmesini gerektirdiği ifade edilmiştir. Nitekim dosya kapsamında da kötüye kullanmaya konu eylem ve uygulamalar muhtemel etkileri ve ayrıca mümkün olduğu yahut ilişkili olduğu durumlarda fiili etkileri bakımından incelenmiş ve her iki bakımdan da kötüye kullanma niteliğinde oldukları tespit edilmiştir. Deklarasyon uygulamasının, nihayetinde tüketicilerin zararına olacak şekilde, esasen rakiplerin pazara ulaşımını ciddi derecede zorlaştırdığı ve engellediği pazarın içkin koşulları ve davranışın bu koşullara yönelik tasarlanmış özellikleri göz önünde bulundurarak, değerlendirilmiş, diğer bir ifadeyle deklarasyon uygulamasının rekabet karşıtı dışlayıcı niteliği ve pazarı kapayıcı muhtemel etkisi belirlenmiştir. Buna ek olarak, ilgili pazarlarda hakim durumdaki ENERJİSA tarafından gerçekleştirilen deklarasyon uygulamasının, rakip tedarik şirketlerine rekabet karşıtı yollarla pazarı doğrudan kapattığı, söz konusu uygulamanın kapsamının rakiplerin tamamının ölçeği nispetinde büyüklüğü tespit edilmek suretiyle, diğer bir ifadeyle pazarı kapayıcı yöndeki fiili etkileri ortaya konulmuştur. Böylelikle deklarasyon uygulamasının, ENERJİSA'nın ilgili pazarlardaki hakim durumunu kötüye kullanması yoluyla rekabetçi süreci işlemez hale getirerek tüketicilerin bu süreçten elde edebilecekleri fiyat düşüşü, hizmet kalitesindeki iyileşme, hizmet çeşitliliğindeki ve yenilik düzeyindeki artışlardan mahrum bırakılmasına yol açtığı bütün açıklığıyla anlatılmıştır. Özetle deklarasyon uygulamasının etkisinin ENERJİSA gibi hakim durumdaki bir teşebbüs açısından dahi mutlak etkisinin ne kadar büyük olduğunun ortaya konulmasının yanı sıra söz konusu uygulamanın pazardaki nispi etkisi bakımından tüm diğer tedarik şirketleri nezdindeki pazarı kapayıcı etkisi sayısallaştırılmak suretiyle de ayrıntılı bir şekilde ortaya konulmuştur.

- (1053) Diğer yandan hâkim durumun kötüye kullanılması, objektif bir kavramdır ve kötüye kullanmaya konu eylem ve uygulamaları yürüten hâkim durumdaki bir teşebbüsün, rakiplere rekabet karşıtı bir şekilde pazarı kapama niyeti olmasa dahi söz konusu teşebbüs bu yöndeki eylem ve uygulamalarından dolayı yasal olarak sorumludur. Öte yandan bu yöndeki bir niyeti doğrudan gösteren delillerin yokluğu bu yönde bir dışlama stratejisinin yokluğuna da doğrudan işaret etmemektedir. Nitekim Kılavuz'da, "*Niyetin tespiti temel olarak incelenen davranıştan yapılan çıkarımlar yoluyla elde edilen dolaylı delillerin yanı sıra doğrudan deliller kullanılarak da yapılabilir. Doğrudan deliller, bir rakibi dışlamak, pazara girişi engellemek ya da oluşan bir pazarı ele geçirmek için belirli bir davranışın uygulanacağını gösteren detaylı bir plan veya dışlayıcı davranışa yönelik somut bir tehdidi gösteren deliller gibi rakipleri dışlamaya yönelik bir stratejiye dair teşebbüs içi belgeleri içermektedir. Niyetin analizinde, doğrudan ve dolaylı delillerin birbirini destekleyecek şekilde kullanılması mümkündür.*" şeklinde yer alan ifadelerden, rakipleri dışlamaya yönelik niyet veya strateji ve iş planlarının da dolaylı delil kapsamında olduğu açık bir şekilde ifade edilmiştir. Bu çerçevede esasen ENERJİSA'ya ait içsel dokümanların yanı sıra ENERJİSA tarafından gerçekleştirilen deklarasyon uygulamasının tasarımı, yürütülme şekli pazarın koşulları itibarıyla dışlayıcı niyete dair dolaylı delil teşkil etmektedir.
- (1054) Savunmada deklarasyon uygulamasına ilişkin olarak sıklıkla dile getirilen temel hususlar, söz konusu uygulama ile tüketicilere taahhüt ve erken çıkış bedeli yansıtılmadığı ve deklarasyon alınırken kendisi serbest tüketici limiti altında bulunan tüketicinin limiti geçmesiyle birlikte kendisinin serbest tüketici yapılacağına ilişkin bilgilendirme yapıldığıdır. Dosya kapsamında perakende elektrik piyasası gibi talep taraflı aksaklıkların yoğun olarak yaşandığı pazarlardaki tüketicilerin belirli koşullar altında rasyonel olmayan yönde nasıl davrandıkları ve GTŞ'ler gibi piyasadaki ataletten en büyük faydayı sağlayan hâkim durumdaki yerleşik operatörlerin de bu talep taraflı aksaklıkları birer seçim mimari olarak kendi konumlarını muhafaza etmek veya güçlendirmek için nasıl kullandıkları ayrıntılı şekilde ve çok çeşitli örnekler yardımıyla açıklanmıştır. Perakende elektrik piyasalarındaki talep taraflı aksaklıkların varlığı nedeniyle tüketicilerin kendileri için optimal olan seçeneklere karar vermeleri, karar verseler dahi bu kararları uygulamaları çok daha hassas

nitelikteki engellere takılabilecek yapıdadır. Bu bakımdan, deklarasyon uygulaması temelde, ilgili pazarlarda hâkim durumdaki yerleşik operatör olan ENERJİSA tarafından, söz konusu talep taraflı aksaklıkları hassas bir şekilde harekete geçirerek tüketicilerin tedarikçi değişikliklerini zorlaştırıcı veya engelleyici nitelikte bir enstrüman olarak işletilmekte ve deklarasyon böylelikle ENERJİSA'ya rekabet karşıtı yollarla tüketiciler nezdinde bir seçim mimarı olarak davranma olanağı sağlamaktadır. Deklarasyon uygulaması bu yönüyle ENERJİSA'ya perakende elektrik piyasasında serbestleşme öncesindeki statükoyu katı bir şekilde muhafaza etme olanağı vermekte ve bu sonucu ilk bakışta oldukça yumuşak bir şekilde gerçekleştirebilmektedir. Bu nedenle deklarasyon uygulamasının rekabet karşıtı kimliğini sıradan emtia piyasalarındaki rekabet karşıtı uygulamalara yönelik ölçütlerle tespit etmeye çalışmak isabetli olmayacaktır. Zira emtia piyasalarının aksine ve hatta katma değerli hizmetlerin, hizmet alımının çeşitliliğinin ve sıklığının zengin nitelik arz ettiği bir başka şebeke endüstrisi olan telekomünikasyon piyasalarından da farklı olarak perakende elektrik piyasasında tüketicilerin elektrik hizmet alımlarına ilişkin karar süreçleri sıklıkla tekrarlanan bir süreç değildir. Bu nedenle rekabetçi sürecin işletilmesinde tekelleşme sayılmayan rekabetçi davranışların rol alması gerektiği ve tüketicilerin tedarikçiler tarafından ancak bu yollarla müşteri portföylerine kazandırılması elzemdir. Buna karşılık deklarasyon uygulaması, savunmada bizzat tarafların da ifade ettiği üzere, tüketicilerle henüz onlar serbest tüketici limitini geçmeden önce, diğer bir deyişle serbest olmayan tüketicilerle yapılmakta ve daha sonra söz konusu tüketiciler, serbest tüketici haklarını elde ettiklerinde ENERJİSA tarafından onaylı katılım şartı aranmadan doğrudan kendi serbest tüketici portföyüne aktarılmaktadır. ENERJİSA, deklarasyon uygulaması yoluyla düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi hizmetinin sunulduğu perakende elektrik piyasalarındaki hâkim durumunu kötüye kullanarak ilgili tüketicilerle, henüz onlar rakip tedarik şirketlerinin erişimine açık bir hale gelmeden önce, geciktirici şarta bağlı olarak serbest tüketici anlaşması yapmakta ve böylece söz konusu tüketiciler tüm tedarikçilerin erişimine aynı anda açık hale geldiklerinde başlaması ve işlemesi gereken rekabetçi süreci en başından kendi lehine kullanmaktadır. Dolayısıyla deklarasyon uygulamasının bağımsız tedarikçilerin tüketicileri kendi portföylerine geçirme ihtimallerini artırdığı iddiasının piyasa gerçekleriyle uyuşmadığı ve de uygulamanın en başından itibaren adil olmayan bir rekabet ortamında tezahür etmesi itibarıyla böyle bir ihtimalin mümkün olmadığı ortaya konulmuştur.

(1055) Talep taraflı aksaklıkların yoğun olarak yaşandığı piyasa koşullarının sağladığı uygun iklime bağlı olarak rekabet hukukuna karşı oldukça başarılı bir şekilde kamufle olabilen deklarasyon uygulaması gibi kılık maskelenmiş uygulamaların rekabet karşıtı etkilerinin ancak söz konusu uygulamaların işlevleri ve rekabetçi sürece verdikleri zarar ya da verebilecekleri potansiyel zararlara odaklanmak suretiyle tespit edilebileceği dile getirilmelidir. Aksi durum, perakende elektrik piyasasının serbestleşme yönünde tekamül ederek rekabetçi sürecin tüketici refahını iyileştirici yönde işletilmesi ana amacının engellenmesi ve onun yerine sadece özelleştirme sonrası sürecin serbestleşmenin önderliğinden yoksun bir şekilde, deyim yerindeyse yerleşik operatörün yönlendirmesinde cereyan etmesine yol açması anlamına gelecektir. ENERJİSA'nın itirazlı çıkış sistemiyle geçerliliğini yitirme koşulu içeren ve yukarıda bahsedildiği üzere, taahhüt ve erken iptal ücreti içermemesine bağlı olarak rekabet karşıtı niteliğini biçimsel olarak başarılı bir şekilde maskeleyen deklarasyon uygulaması aracılığıyla serbest tüketici ilgili pazarlardaki rekabeti engelleyerek hakim durumun kötüye kullanılmasına ilişkin hukuki riskini minimize ettiği ifade edilmelidir.

(1056) Kötüye kullanmaya konu bir uygulamanın doğrudan pazar kapama etkisini göstermenin en isabetli yollarından birisinin, söz konusu uygulama ile birlikte rakip oyuncular bakımından pazarın ne kadarının erişime kapatıldığına ortaya konması olduğu açıktır. Soruşturmaya konu ilgili pazarlarda ENERJİSA'nın hâkim konumda oyuncu olduğu dikkate alındığında,

rakip tedarik şirketlerinin görece konumu halihazırda zaten küçük boyutlardadır ve dosya kapsamında deklarasyon uygulamasının doğrudan pazarı kapama etkisi ortalama veya önemli bir rakip tedarikçi bazında değil rakip tedarik şirketlerinin toplamı bağlamında analiz edilerek uygulamanın baskın pazarı kapayıcı etkisi tüm netliğiyle ortaya konulmuştur. Hal böyleyken deklarasyon uygulamasının rakip tedarik şirketlerinin portföylerinde bir duraklamaya veya azalmaya neden olduğunun gösterilmediği iddiası geçersiz kalmaktadır.

(1057) Savunmada deklarasyon uygulamasının yarattığı etkinliklerin dikkate alınmadığı ve uygulamanın herhangi bir etkinliğe yol açmayarak yalnızca piyasadaki rekabeti kısıtlayıcı etki yarattığının gösterilmesi gerektiği iddiası anlaşılammaktadır. Zira Kılavuz uyarınca haklı gerekçe kapsamındaki etkinlik iddialarını hakkında soruşturma yürütülen teşebbüs sunmak ve gerekli koşulları taşıdığını ispat etmekle yükümlüdür. Öte yandan Kılavuzda, öne sürülen etkinliklerin aşağıdaki koşulları birlikte taşıdığının teşebbüs tarafından ispat edilmesi gerektiği belirtilmiştir.

- Etkinlikler davranışın sonucu olarak gerçekleşmeli ya da gerçekleşmesi muhtemel olmalı,
- Davranış söz konusu etkinliklerin gerçekleşmesi için vazgeçilmez olmalı,
- İncelenen davranış sonucunda ortaya çıkması muhtemel etkinlikler, davranışın etkilenen pazarlarda rekabet ve tüketici refahı üzerindeki olası olumsuz etkilerini telafi etmeli,
- Davranış, fiili ve potansiyel rekabetin kaynaklarının tamamını ya da çoğunu devre dışı bırakarak etkin rekabeti ortadan kaldırmamalı.

(1058) Deklarasyon uygulaması gerek tasarım gerek işleyiş gerekse ilgili pazarlardaki doğrudan etkisi bakımından söz konusu koşulları karşılamaktan açık bir şekilde uzaktır. Deklarasyon uygulaması yoluyla ENERJİSA'nın sadece kendisine has bir şekilde, ilgili serbest tüketicilerle, o tüketiciler henüz serbest tüketici hakkı kazanmadan geciktirici şarta bağlı serbest tüketici anlaşması yapma imtiyazı elde ettiği ve bu imtiyazı etkili bir şekilde kullandığı, böylelikle rakip tedarikçilerle bahse konu tüketicilerin elde edilmesine ilişkin olarak gireceği rekabetçi yarışını en başından bertaraf ettiği ve dolayısıyla ciddi anlamda pazarlama, satış ve tutundurma faaliyetlerine ilişkin finansal ve beşeri kaynak tasarrufunda bulunduğu, buna mukabil rakip tedarikçilerin bahse konu tüketicilere erişiminin çok daha kısıtlı ve zor hale gelmesinden mütevellit pazarlama, satış ve tutundurma faaliyetlerine ilişkin maliyetlerinin arttığı açıktır. Diğer yandan, bünyelerinde talep taraflı aksaklıkları bulduran tüketicilerin, deklarasyon uygulaması aracılığıyla gerçekleşmesi beklenen asıl rekabetçi süreçten daha da uzakta tutulduğu ve böylelikle rekabetçi süreçten mahrum bırakıldıkları ortadadır. Bu çerçevede ENERJİSA'nın rekabet karşıtı yöntemlerle rakipler ve tüketiciler aleyhine kendi öznel maliyetlerini adil olmayan bir şekilde azaltmasını etkinlik olarak kabul etmek mümkün görünmemektedir. Henüz serbest tüketici hakkı elde etmemiş ve talep taraflı aksaklıkları yoğun olarak bünyesinde barındıran tüketiciler bakımından deklarasyon uygulamasının işlem maliyetlerini azaltıcı yönde etkinlik kazanımı sağladığına ilişkin iddialar ise, hâkim durumdaki bir piyasa oyuncusunun kötüye kullanma kapsamındaki eylem ve uygulamalarını rasyonalize etmesinden öteye gidememektedir. Zira serbestleşmesi hedeflenen perakende elektrik piyasasında aslolan tüketici hakimiyetidir ve rekabetin işleyişine rehberlik eden tüketici hakimiyetini zedeleyen hâkim durumdaki teşebbüsün her türlü uygulamasının kötüye kullanma teşkil ettiği izahattan varestedir. Nitekim, ENERJİSA'nın ilgili tüketicileri, onlar serbest tüketici hakkı kazandıktan sonra, rakip tedarik şirketleriyle aynı anda yarışarak elde edebileceği ortadayken, deklarasyon uygulamasının iddia edilen etkinliklerin gerçekleşmesi için vazgeçilmez olduğundan bahsetmek dayanaksızdır. Bunun yanında, deklarasyon uygulamasının hem pazarı kapayıcı potansiyelinin/niteliğinin hem de doğrudan pazarı kapayıcı etkisinin açık bir

şekilde tespit edildiği göz önünde bulundurulduğunda; uygulamanın fiili ve potansiyel rekabetin kaynaklarının tamamını ya da çoğunu devre dışı bırakarak etkin rekabeti ortadan kaldırmaması koşulunu karşılamaktan tamamen yoksun olduğu aşikardır. Deklarasyon uygulaması kayıptan kaçınma eğilimi, mevcut tedarikçiye sadakat etkisi, varsayılan seçenek ve statüko eğilimi gibi talep taraflı aksaklıkları, GTŞ lehine rekabet karşıtı yollarla tetikleyerek tüketici tercihlerinde uyuşmaya yol açmakta ve serbestleşmeden önceki pazar yapısının muhafaza edilmesine hizmet etmektedir. Zaten yoğun bir şekilde ilgili pazarlarda geçerli olan talep taraflı aksaklıkların pekiştirme yoluyla daha da kötüleşmesine yol açan böyle bir uygulama ile iddia edilen etkinlikler arasında bir illiyet bağı kurmak ikna edici olmaktan uzaktır. Zira deklarasyon uygulaması, gerek doğrudan etkileri gerek potansiyel etkileri bakımından tüketici zihninde tedarikçi değişikliğini tetikleyici serbestleşmeye ilişkin çağrışımlar yapmak yerine, çok uzun süredir hizmet alına geline GTŞ'nin varsayılan seçenek olarak çerçevesine ve mevcut hakim durumunun korunmasına hizmet etmektedir.

- (1059) Komisyon'un Intel Kararı'na ilişkin Genel Mahkeme kararı ABAD tarafından iptal edilmemiş, karar Genel Mahkeme'ye, esasen Intel'in eşit etkinlikteki rakip testinin uygulanmasına yönelik getirdiği argümanların gözden geçirilmesi amacıyla geri gönderilmiştir. Bunun yanında, ABAD'ın kararı asgari dikkat verilerek incelendiğinde, ABAD'ın temelde esasa ilişkin olarak Intel'in kötüye kullanmaya konu eylem ve uygulamalarına ilişkin Genel Mahkeme tarafından yapılan değerlendirmelere yönelik olarak sadece 147. ve 148. paragraflarda doğrudan bir değerlendirmede bulunduğu altı çizilmelidir. Söz konusu paragraflarda ise ABAD, Komisyon tarafından yürütülen eşit etkinlikteki rakip testine Genel Mahkeme'nin önem vermediğine ve Intel'in teste yönelik eleştirilerini ele almadığını ifade etmiş ve davayı Genel Mahkeme'ye geri göndermiştir.
- (1060) Diğer yandan dosya kapsamında işbu soruşturmaya konu deklarasyon uygulaması ile ENERJISA'nın diğer eylem ve uygulamalarının fiyat ilişkili olmayan dışlayıcı kötüye kullanma olarak tanımlandığı şüpheye mahal vermeyecek şekilde detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Buna karşın, eşit etkinlikteki rakip testi ise, esasen fiyat ilişkili dışlayıcı eylemlerde başvurulmuş bir yöntem olup hâkim durumdaki teşebbüsün yıkıcı fiyat, fiyat sıkıştırması gibi fiyat ilişkili dışlayıcı eylemlerinin, en az kendisi kadar etkin rakiplerini pazardan dışlayıp dışlamadığının tespitinde kullanılmaktadır.²²⁰ Kılavuz'da eşit etkinlikteki rakip testinin hangi hallerde uygulanacağı hususu "*Kötüye kullanma bazı hallerde hâkim durumdaki teşebbüsün fiyatlama davranışı ile ortaya çıkabilmektedir. Güçlü fiyat rekabeti genellikle tüketiciler için kısa vadede yararlı olsa da hâkim durumdaki teşebbüslerin birtakım fiyatlama davranışları sonucunda rekabet karşıtı piyasa kapamanın oluşması ihtimali bulunmaktadır. Kurul, bu şekilde oluşacak kapamayı değerlendirirken hâkim durumdaki teşebbüs kadar etkin olan varsayımsal bir rakibin (eşit etkinlikteki rakip) dahi incelenen davranış sonucunda pazardan dışlanmasının muhtemel olup olmadığını araştırmaktadır. Bu değerlendirmede, maliyetler ve satış fiyatlarıyla ilgili ekonomik veriler ile özellikle hâkim durumdaki teşebbüsün maliyetin altında fiyatlama yapıp yapmadığı incelenmektedir. Söz konusu inceleme yapılırken öncelikle hâkim durumdaki teşebbüsün maliyetleri dikkate alınmaktadır. Bu maliyetlerle ilgili güvenilir veriler olmaması durumunda ise rakiplerin maliyet verileri ya da diğer kıyaslanabilir güvenilir verileri kullanılabilir.*" şeklinde yer alan açıklamalardan net bir şekilde anlaşılmaktadır. Hal böyleyken, işbu soruşturmaya konu olan ve hepsi fiyat ilişkili olmayan dışlayıcı kötüye kullanma olarak

²²⁰ Bununla birlikte Kılavuz'da "*Diğer taraftan Kurul, istisnai bazı durumlarda, hâkim durumdaki teşebbüsten daha az etkin rakiplerin de pazardaki şebeke etkileri veya öğrenme etkileri gibi talep yönlü avantajlardan faydalanarak zaman içerisinde hâkim durumdaki teşebbüs üzerinde rekabetçi baskı uygulayabilecek konuma gelebileceğini dikkate alarak, fiyatlama davranışının bu teşebbüsler üzerindeki (muhtemel) etkisini de değerlendirebilir.*" şeklinde yer verilen ifadelerden duruma göre eşit etkinlikte olmayan rakiplerin de vakanın niteliğine göre dışlanmasının Kanun'un 6. maddesi kapsamında kabul edileceği anlaşılmaktadır.

nitelendirilen eylem ve uygulamalar bakımından eşit etkinlikteki rakip testinin uygulanmaması nedeniyle etki analizinin yapılmadığını iddia etmek rekabet hukuku bağlamında zarar teorilerini birbirine karıştırmak anlamına gelecektir.

- (1061) Savunmada, tüketicilere rakip tedarikçilerden önce serbest piyasa tekliflerine ilişkin bilgilendirme yapılmasının, teşebbüs davranışı olarak nitelendirilebilecek deklarasyon veya sözleşme uygulamaları marifetiyle değil ancak ilgili pazarın kurgulanış biçimi itibarıyla pazarda faaliyet gösteren tüm GTŞ'ler bakımından öngörülen düzenleyici kurallar neticesinde meydana geldiği iddiası, ENERJİSA'nın hakim durumunu kötüye kullanma kapsamındaki eylem ve uygulamaları için ilgili pazar koşullarını ve düzenleyici çerçeveyi makul olmayan şekilde gerekçe göstererek 6. madde kapsamındaki sorumluluktan kurtulma çabası olarak görülmektedir. ENERJİSA, PSS imzalamak veya diğer abonelik işlemleri için MHM'lere gelen ve tüketimi serbest tüketici limiti altında bulunan tüketicileri, şeffaf ve ayrıntılı açıklamalar yapmak suretiyle pek ala bilgilendirebilecektir. Bununla birlikte, dosyada ayrıntılı ve sistematik bir şekilde açıklandığı üzere, tüketimi serbest tüketici limitinin altında olan ve dolayısıyla kendileriyle halihazırda PSS imzalanan tüketiciler ile geciktirici şarta bağlı ikili anlaşma imzalanması, rakip tedarikçileri rekabetçi sürecin dışına adil olmayan bir şekilde çıkaracaktır. Zira hatırlatmak gerekir ki, dikey bütünlük bir yapı içinde yerleşik bir operatör olarak hâkim durumda olmak 6. maddeye aykırı değilken bu konunun rekabet karşıtı uygulamalar yoluyla kötüye kullanılması Kanun'a aykırılık teşkil etmektedir. Dosyada bu ayırım her bir değerlendirme aşamasında net bir şekilde yapılmıştır.
- (1062) Savunmada, ENERJİSA'nın piyasanın yapısı ve GTŞ olmasından kaynaklı avantajlarını kullanmasının rekabet hukuku kurallarına aykırılık olarak değerlendirilmemesi ve ilgili pazarlardaki tüketicilerin tedarikçi değişikliği bakımından isteksizliklerinin ENERJİSA'ya atfedilemeyeceği iddiaları, bakımından belirtilmelidir ki ENERJİSA'nın, özelleştirme akabinde uhdesinde bulundurduğu avantajları rekabetçi davranışlar yoluyla kullanmasında hiçbir beis bulunmamaktadır, ancak hâkim durumun kötüye kullanılmasının başladığı yer, ENERJİSA'ya bu konumu kazandıran münhasır olanakların rekabet karşıtı yollarla kullanılmasıdır. Öte yandan, talep taraflı aksaklıkların varlığı hâkim durumdaki teşebbüse hiçbir zaman bağlanmamış olmakla birlikte, ENERJİSA'nın ilgili pazarlardaki talep taraflı aksaklıkları manipüle ederek rakip tedarikçileri rekabetçi süreçten dışladığı, söz konusu aksaklıkların daha da kötüleşmesine yol açtığı ve böylelikle hâkim durumlarını zaman zaman kaldıraç etkisiyle de birlikte kötüye kullandığı tespit edilmiştir. Savunmada BTŞ'lerin yeterli düzeyde paket ürün satışı yapmamaları nedeniyle yeterince rekabet edemedikleri iddiasının, BTŞ'lerin katma değerli hizmet sunumu başta olmak üzere paket satış yaptıkları gerçeğiyle uyuşmaması bir yana, ENERJİSA'nın rekabet karşıtı yollarla ilgili pazarları rakiplere kapatmasına yol açan eylem ve uygulamalarını 6. maddenin yaptırımından muaf tutan, aklayıcı bir argüman olarak kullanılması rekabet hukuku bağlamında mümkün görünmemektedir. ENERJİSA'nın rakip tedarikçileri rekabetçi sürecin dışına deklarasyon ve benzeri rekabet karşıtı yollarla sürüklemesinin aksine, söz konusu rakiplerle hakkaniyetli bir şekilde rekabet ederek serbest tüketici ilgili pazarlarında faaliyet göstermesi serbestleşmeden beklenen bir durumdur.
- (1063) Savunmada, deklarasyon uygulamasının var olmadığı hallerde ENERJİSA K1 portföyünde yer alan müşterilerin rakip tedarikçi portföyüne geçiş yapacağına ortaya konulması gerektiği ve bu bakımdan Türkiye'deki soruşturmaya konu olmayan 15 dağıtım bölgesinin bu karşılaştırmaya esas alınması gerektiği iddialarının, bahse konu senaryoya ilişkin işbu soruşturmaya konu dağıtım bölgeleri için kontrol grubu niteliğinde bir örneğin mevcut olmadığı ve geriye kalan 15 bölgenin de sosyo-ekonomik yapısı, endüstrileşme düzeyi, nüfus yoğunluğu gibi pek çok ölçüt bakımından soruşturma konusu dağıtım bölgelerine ikame olamayacağı tespiti karşısında gerçekçi bulunmamıştır. Ayrıca, söz konusu

“olmasaydı” (*but for*) senaryosunun ortaya konulması gerektiği iddiası, deklarasyon uygulamasının ne muhtemel pazarı kapayıcı etkisinin ne de bağımsız tedarikçiler nezdinde pazarı kapayıcı etkisinin tespit edilmiş olduğu gerçeğini değiştirmemektedir.

(1064) Savunmada deklarasyon uygulamasının, tüketicilerin bilgi kümesini genişleterek faydalarını yükseltecek tercihler yapmaları doğrultusunda bir etki yarattığı ve deklarasyon uygulaması çerçevesinde tüketicilerin herhangi bir aksiyonda bulunmamları ve dolayısıyla ENERJİSA'nın serbest tüketici portföyünde kalmasının onların memnuniyetini gösterdiği iddiaları bulunmaktadır. Dosya kapsamında ayrıntılı şekilde açıklandığı üzere, talep taraflı aksaklıkların varlığı soruşturmaya konu ilgili pazarlarda bulunan tüketicilerin erişimlerine açık veri setlerine erişmede diğer piyasalara göre daha az istekli davrandıkları, tüketiciler söz konusu veri setlerine erişseler dahi karar alma ve aldıkları kararları uygulamaya dönüştürmede de bu aksaklıklarla karşılaştıkları, bu nedenle söz konusu aksaklıkları tetikleyen, pekiştiren dışsal her türlü müdahalenin perakende elektrik piyasalarındaki tüketici mobilizasyonunu engelleyici nitelikte olduğu ve tüketicilerin tedarikçi değişimleri önünde engel yarattığı, tüketici hakimiyetinin çok daha hassas bir dengede olduğu bu tip piyasalarda deklarasyon uygulaması gibi ilk bakışta oldukça yumuşak nitelikli rekabet karşıtı uygulamaların dahi ciddi ölçüde pazarı kapayıcı etki göstermede yeterli olduğu açıklanmıştır. Hal böyleyken deklarasyon uygulamasının, ENERJİSA ile rakip tedarik şirketleri arasında serbest tüketicilerin kazanılmasına ilişkin rekabetçi yarışa BTŞ'lerin ENERJİSA ile eşanlı olarak başlamasını engellemesini ve tüketici mobilizasyon sürecinde baştan bozulmaya yol açmasını bir kenara bırakarak tüketicilerin bilgi kümesini genişletmesine odaklanmak deklarasyon uygulamasının piyasa üzerindeki etkilerini görmezden gelmek anlamına gelecektir. Diğer yandan, perakende elektrik piyasası bakımından bir tüketicinin GTŞ portföyünde kalması doğrudan tüketicinin GTŞ'nin hizmetlerinden tatmin ve mutlu olduğu anlamına gelmemektedir. Deklarasyon uygulamasını rekabet karşıtı kılan iki önemli özelliği, tüketici ile o tüketici serbest tüketici olmadan geciktirici şarta bağlı ikili anlaşma imzalanarak rakiplerin adil olmayan bir şekilde saf dışı bırakılması ve ardından tüketicinin sözleşmesinin yürürlüğe girmemesi için ENERJİSA'nın itirazlı çıkış seçeneğini şart koşması, diğer bir deyişle sözleşmenin yürürlüğe girmesi için tüketicinin sessiz kalmasının yeterli olmasıdır. Şebeke endüstrileri üzerinden abonelik hizmetleri kapsamında hizmetlerin sunulduğu pazarlarda ilgili hizmetin tüketimi ile o hizmetin tüketimine dair karar alma süreçleri arasındaki zamansal kopukluk (*time lag*) halihazırda tüketicilerin hizmete ve o hizmetin tedarikçisi ile alternatif tedarikçilerine ilişkin değerlendirme ve karşılaştırma yapmasında zaten bozulmalara yol açmaktadır. Talep taraflı aksaklıkların yoğun olduğu perakende elektrik piyasaları bakımından bu bozulmanın derecesi nispeten daha ciddi boyuttadır. Deklarasyon uygulamasının da söz konusu zamansal kopukluğu kullanarak ve bir üst seviyeye çıkartarak tüketici uyuşukluğunu şiddetlendirdiği ve ikili anlaşmanın yürürlüğe girmemesini itirazlı çıkış şartına bağlayarak tüketicilerin tedarikçi değişikliğine ilişkin motivasyonlarında varsayılan seçenek temelli bozulmaya yol açtığı ve tüketici mobilizasyonunu kısıtladığı değerlendirilmektedir.

(1065) Savunmada, TOROSLAR serbest portföyünden alternatif tedarikçilere geçiş yapan abonelerin (.....)'sinin deklarasyon kapsamında serbest tüketici portföyüne geçen abonelerden oluştuğu, 2015 – 2016 Ekim arasında ENERJİSA'nın faaliyet gösterdiği tüm bölgelerde deklarasyon uygulaması kapsamında olup bağımsız tedarikçilere geçiş yapan (.....) tüketici bulunduğu ve bu bilgilerin deklarasyon uygulamasının tüketicileri harekete geçirici özelliğini gösterdiği iddialarına ilişkin olarak; söz konusu oranın bağımsız tedarikçilerin portföyünün pazarın çok küçük bir bölümünü oluşturduğu düşünüldüğünde oransal olarak yüksek gözükse de mutlak değer olarak, ilgili pazarın büyüklüğü ve potansiyeli bakımından oldukça düşük olduğunun açık olduğu ve sayısal değerince toplam tüketici tabanı içindeki oranının kayda değer olmayan bir orana sahip olduğu tespit

edilmiştir. Buna ilaveten, perakende elektrik piyasaları yoğun olarak talep taraflı aksaklıklarla karakterize edilen pazarlar olsa da, ilgili pazarlarda görece düşük bir oranda sınırlı irade gücünden arı tüketicilerin olduğu ve bu tüketicilerin de zaten tedarikçi değişikliği eğilimi ve motivasyonu pazarın geri kalan asıl büyük kısmına göre yüksek olduğu ve bağımsız tedarikçilere halihazırda çoğunlukla bu tüketicilerin geçiş yaptığı göz önünde bulundurulduğunda, deklarasyon uygulamasının pazarın asıl büyük kısmı için bilinçlendirici bir etki yaratmadığının aşikar olduğu dile getirilmelidir. Bu çerçevede, asıl dikkate alınması gereken oran, bağımsız tedarikçilere geçen tüketiciler içinde deklarasyon kapsamında olanların oranı değil, deklarasyon kapsamında olan tüketiciler içinde bağımsız tedarikçiye geçiş yapanların, diğer bir deyişle ENERJİSA portföyüne katılanların oranının ne olduğudur.

- (1066) Savunmada deklarasyon uygulaması kapsamında geciktirici şarta bağlı sözleşmelerde yer alan hükümlere göre müşterilerin rakip tedarikçilere geçişlerinin engellenmesi amacının söz konusu olmadığı iddiasına ilişkin olarak; deklarasyon uygulamasının yumuşak bir rekabet karşıtı kötüye kullanma eylemi olduğu ve deklarasyon uygulamasının talep taraflı aksaklıkları sessiz sedasız suiistimal ettiği, tetiklediği ve pekiştirdiği ve böylece tüketici mobilizasyon sürecini sabote ettiği; görüntüde gayet sorunsuz görüldüğü zaten belirtilen uygulamanın itirazlı çıkış şartı, talep taraflı aksaklıklar ve ön sözleşme alınması unsurlarıyla rekabet karşıtı bir kötüye kullanma niteliği kazandığı değerlendirilmektedir. Diğer yandan deklarasyon uygulaması, rekabet karşıtı unsurları ilk bakışta anlaşılacak kadar yumuşak bir şekilde tasarlanıp uygulanmak yerine örneğin, itirazlı çıkış ve ön sözleşme unsurlarının yanı sıra, taahhütten ayrılma ve sözleşmeyi sona erdirmeye/erken çıkış bedeli alma gibi unsurları da barındırmış olsaydı o halde yumuşak olmayan farklı bir rekabet karşıtı kötüye kullanmadan bahsedilebilecekti. Ancak soruşturma konusu deklarasyon uygulaması bağlamında ilgili pazarlar bakımından tüketici akışkanlığının oldukça düşük olduğu dikkate alındığında, deklarasyon uygulaması kapsamında erken çıkış bedeli alınması ihlal tespiti için şart görünmemektedir.
- (1067) Savunmada, Belge 53'e ilişkin olarak serbest tüketici olma hakkı kazanan (.....) adet müşteriye geciktirici şarta bağlı sözleşme hükümleri uyarınca bilgilendirici SMS gönderildiği ancak söz konusu tüketicilerin, SMS'ler kendilerine ulaştırılmadığı için telefonla aranarak bilgilendirildiği ve dolayısıyla sistemin bahse konu müşteriler için onaylı katılım şeklinde işletildiği, bu durumun ENERJİSA'nın rakiplerine karşı dışlayıcı bir niyet taşımadığının göstergesi olduğu, aksi halde SMS ulaştırılmayan müşterilerin ek maliyet katlanılarak telefon ile aranması yerine söz konusu müşterilerin SMS'lere cevap vermemesinin, ENERJİSA tarafından onay olarak yorumlanması ve bu müşterilerin doğrudan portföyüne geçirilmesi bekleneceği iddia edilmiştir. Öncelikle geciktirici şarta bağlı ikili anlaşma bağlamında ENERJİSA'nın serbest tüketici hakkı kazanan tüketicilerini bilgilendirme yükümlülüğü karşısında, SMS ile ulaşılamayan müşterilere telefon ile ulaşılmaya çalışılması, söz konusu sistemin onaylı katılım şeklinde işletildiği anlamına kati surette gelmemektedir. Zira söz konusu tüketicilere bahse konu SMS'lerin ulaştırılmamış olması durumunu SMS'lere cevapsız kalınması şeklinde yorumlamak 6. madde kapsamında işbu soruşturmaya konu deklarasyon uygulamasından farklı nitelikte bir kötüye kullanma anlamına geleceği gibi söz konusu durum farklı yasal olmayan durumlara da yol açacaktır. Sistemin onaylı katılım şeklinde işletilmesi yönünde bir iradenin, deklarasyon kapsamında serbest tüketici hakkı kazanan her tüketicinin açık irade onayının aranması yoluyla tecelli edeceği aşikardır. Bunun yanı sıra bahis konusu belgede SMS ulaştırılmayan müşterilere ilişkin olarak *"Müşterileri aradığımızda artık tüketimlerinin ST olmak için yeterli hale geldiğini, daha önceden de imzalarını aldığımızdan tek yapmaları gerekenin telefonda onay vermeleri olduğunu söylememiz yeterli olacaktır."* şeklinde yer alan eylem planının, telefon ile açık onayı aranan müşteriler için dahi deklarasyon uygulamasının çerçeveleme etkisi aracılığıyla ne kadar sessiz sedasız ancak rekabet karşıtı bir şekilde işletildiğini göstermesi

bakımından çarpıcı bir örnektir. Diğer yandan savunmada PSS ve geciktirici şarta bağlı ikili anlaşmanın eşanlı olarak alınmasının gerekçesine ilişkin olarak, düzenleyici çerçevedeki açık hükümler karşısında makul bir açıklama getirilememiştir. Geciktirici şarta bağlı ikili anlaşmada yer alan Müşteri Bilgilendirme Formu'nun tüketiciyi yeterli düzeyde bilgilendirdiği iddiası, daha önce pek çok kez yinelenen, söz konusu tüketiciler serbest tüketici olmadan ve dolayısıyla yerleşik GTŞ dışında hiçbir tedarikçinin erişimine açık olmadan kendileriyle geciktirici şarta bağlı sözleşme alınmasını açıklamamaktadır.

- (1068) Deklarasyon uygulamasının daha çok müşterilerin normal şartlarda farkında olması beklenmeyen bilgileri edinmesini ve piyasa hakkında bilinçlerinin artmasını sağladığı iddialarına ilişkin olarak, ENERJİSA'nın tüketicilerin serbest tüketici haklarını nasıl kullanılacağına dair bir endişe taşıması halinde bu endişesini, deklarasyon uygulaması aracılığıyla bağımsız tedarikçileri rekabetçi yarıştan dışlamadan, tüketiciler serbest tüketici hakkını elde ettikten sonra bilgilendirilerek karşılayabilecektir. Zira böyle bir durumda tüketicilerin serbest tüketici hakkını elde edip bu haklarını kullanmaya başladıkları zaman ile bu haklarına dair bilgilendirildikleri, bilinçlendikleri ve dolayısıyla farklı tedarikçi seçeneklerini karşılaştırabilecekleri zamanlar arasında bir gecikme ve kopuş yaşanmayacak, tüketiciler kendileri için en uygun alternatifi değerlendirmede çok daha aktüel bir karar alabilecekler ve ilgili piyasadaki talep taraflı aksaklıklar daha da kötüleşmeyecektir.
- (1069) Savunmada, "Özetle bana gelen 3 müşteriden 1 i yeni beyan, 2 si daha önce beyan vermiş müşteri oluyor. Bu 2 müşteriye beyan alsak bile filli olarak sistem izin vermediğinden aktiviteyi güncelleyemiyoruz.Farklı bir aksiyon almaz isek ay sonu hedefin %(.....) i yapılabilir gözüküyor." şeklinde yer alan ifadelerin, ENERJİSA şirket personelinin iç performans hedeflerine ilişkin bir yazışma olduğu, müşterilerden birden çok kez sözleşme alındığına işaret etmediği iddialarının, söz konusu ifadenin netliği karşısında gerçekçi olmadığı belirtilmelidir. 4054 sayılı Kanun kapsamındaki pek çok ihlal niteliğindeki eylem ve uygulamanın esasen satış ve pazarlamaya konu olduğu dikkate alındığında, iç performans hedeflerine ilişkin eylemlerin de Kanun kapsamından muaf olmadığı açıktır. Söz konusu ifadeler deklarasyon uygulamasının ne şekilde işletildiğine dair önemli ipuçları vermektedir.
- (1070) Savunmada Belge 52'ye ilişkin iddialar bakımından, söz konusu örneğin dosya kapsamında yer verilen diğer benzer örneklerle beraber deklarasyon uygulamasının tüketicinin değerlendirme ve karar verme sürecinde sebep olduğu zamansal kopuş ve geciktirilmiş şarta bağlı ikili anlaşmaların aktivasyon/iptal işleyişini itirazlı çıkış (sessiz kalmanın onay verilmesi anlamına gelmesi de dahil) koşuluna bağlaması yoluyla tüketicilerin esasen "bilgilendirilmemiş tercih" yapmasına neden olduğuna işaret ettiği açıktır. Zira yine dosyada yer verilen ve bizzat ENERJİSA'nın kendi çalışanının dahi deklarasyon uygulaması kapsamına girdiğinin ve aktivasyonunun başladığının farkında olmadığına ilişkin örnek, deklarasyon uygulamasının (Belge 63) tüketicileri bilgilendirilmemiş tercih yapmaya sürüklediğini bir kez daha göstermektedir.
- (1071) Savunmada Belge 62 kapsamında yer alan iletişimin ENERJİSA personelinin aylık ve yıllık deklarasyon hedeflerini sağlamak için gerçekleştirildiği, müşteri iradesi hilafına deklarasyon alınmadığı ve müşterilerin rakip tedarikçileri bir seçenek olarak değerlendirebileceklerine ilişkin bilgilendirildiği iddiaları, söz konusu belgede yer alan konuşmanın tartışma götürmeyecek kadar açık ifadeleri karşısında geçerliliğini yitirmektedir. Bahse konu diyalogda,

"D. P. 08:46:

(.....) Selam

(.....)

bu tesisatı satış listende göremedim

*satış için uygun görünüyor
kontrol edermisin acilen*

...

D. P. 08:57:

deklarasyonunu sen kontrol edebilirsin, ama vaktim yok diye birşey yok dün dediğimiz gibi dekl. ve st evrağı imzalatacağız mutlaka

...

A. Y. 09:38:

(.....) hanım bu müşteri o vaktim yok deyip imzalamayandı

D. P. 09:40:

*ona ulaşıyoruz sözleşme evrağınız eksik diyoruz
davet ediyoruz*

*allem ediyoruz kallem ediyoruz imalatıyoruz (.....)
ve bir daha kaçırmıyoruz*

...

D. P. 09:41:

...

*artık birinci önceliğimiz bu
yaptığın işlemden bile önce
o kadar söylüyüm*

...

D. P.09:44:

*düşün oralarda 1 saatten fazla bekleyen insanlardan alıyoruz her evrağı
nasıl alınıyor?*

almak durumundaysak her şartta alırız

A. Y. 09:46:

işte dediğim gibi bazıları ters, kişilik meselesi

*bundan sonra ikna edene kadar işlemini yapmıycam hehe :D
o zaman kapamayı yapmıyorum dicem ;)"*

şeklinde yer alan ifadelerden, ENERJİSA'nın deklarasyon uygulamasını yürütürken alternatif tedarikçilere ilişkin yapması gereken şeffaf, ayrıntılı ve objektif bilgilendirmeyi yapmak bir yana, deklarasyon imzalatma önceliğini, ilgili müşterilerin MHM'leri asıl ziyaret etme nedenlerinin önüne koyduğu, bunu gerektiğinde açık bir şekilde müşterinin iradesi hilafına yaptığı ve müşteriyi buna zorladığı net bir şekilde anlaşılmaktadır. Öte yandan söz konusu konuşmada, satış personeline mümkün olmadığını söylemesine rağmen ilgili müşteriye iradesi hilafına deklarasyon imzalatılması yönünde ısrarla direktif veren kişi, şirket içi performans hedefini tutturması gerektiği için yöneticilerinin gözetiminden uzakta bir şekilde satış yapmaya çalışan, satış yapan bir satış personeli değil, MHM Takım Yöneticisi'dir. Söz konusu mekanizmanın talep taraflı aksaklıklarda yol açtığı mekanizma dosyanın ilgili kısmında ayrıca ayrıntılı şekilde açıklanmıştır.

- (1072) Savunmada Belge 61'de yer alan konuşmanın deklarasyon uygulamasının pazar kapatma amacını göstermesi bakımından sağlıklı yorumlanmadığı iddiasına ilişkin olarak, tüketicilerin tüketim beyanlarına dayalı olarak tedarikçilerin serbest tüketici portföylerine katılabildiği uygulama ile deklarasyon uygulamaları, esasen tüketimi serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilerden ileriye yönelik olarak beyan/taahhüt alınması karşılığında GTŞ'lerin serbest tüketici portföylerine katılması bakımından oldukça benzer bir karaktere sahiptirler. Her iki uygulamanın da ortak özelliği, GTŞ'lere bağımsız tedarikçileri serbest tüketici ilgili pazarlarındaki rekabetçi yarışta dışlama olanağı vermeleridir. Her ne kadar tıpkı deklarasyon uygulaması gibi tüketim beyanına dayalı serbest tüketici yapma sisteminde de kağıt üzerinde bağımsız tedarikçilerin benzer bir uygulamaya gidebileceği iddia edilse de, bağımsız tedarikçilerin serbest tüketici limiti

altındaki tüketicilere erişmesi bakımından herhangi bir imkana sahip olmadıkları, öte yandan GTŞ'nin serbest tüketici ilgili pazarlarında olduğu gibi serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yönelik elektrik enerjisi tedarik pazarında da hakim durumda olduğu ve bu hakim durumuna dayalı olanakları kullanarak her iki uygulamada da tüketicilerden geleceğe yönelik beyan alabildiği bilinmektedir. Bu minvalde, 2014 yılında AYESAŞ ve AYEDAŞ hakkında yürütülen önaraştırma kararı ve ardından GTŞ'lere gönderilen uyarı yazısında GTŞ'lerin tüketim beyanına dayalı serbest tüketici yapma uygulaması ve benzeri uygulamalarla rekabet karşıtı eylemlerde bulunmaması gerektiği değerlendirmelerinin bulunduğu göz önünde bulundurulduğunda, ENERJİSA'nın düzenleyici çerçevede gerçekleşen değişikliğe uyum sağlayarak, rakip tedarik şirketlerini serbest tüketici ilgili pazarlarında ilk elden dışlayıcı bir başka uygulamaya yöneldiği ve deklarasyon uygulamasının yeni düzenleyici çerçeveye uyumlaştırılmış, yumuşak hale getirilmiş ancak işlev ve pazardaki etkisi bakımından rekabet karşıtı bir kötüye kullanma eylemi teşkil ettiği değerlendirilmektedir.

- (1073) Savunmada ENERJİSA bünyesinde yer alan düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi temin eden müşterilerin ENERJİSA serbest tüketici portföyüne geçişlerinde deklarasyon ağırlığının tek başına uygulamanın pazar kapatıcı etkilerinin gösterilmesinde yeterli olmadığı iddiasına ilişkin olarak, dosyada deklarasyon uygulamasının sadece ENERJİSA bünyesindeki ağırlığına yer verilmemiş, aynı zamanda ve daha önemlisi söz konusu deklarasyon uygulamasının fiili pazarı kapatıcı etkisi bakımından ilgili pazarlardaki tüm bağımsız tedarikçilerin toplamını yıllar içinde giderek artan bir şekilde ve katbekat aşarak pazarı kapattığı açık bir şekilde gösterilmiştir. Bunun yanı sıra, 124-127 numaralı grafiklerde de görüldüğü üzere, deklarasyon uygulaması kapsamında kendisiyle geciktirici şarta bağlı serbest tüketici sözleşmesi yapılmış tüketiciler içinden, ilgili dönemde serbest tüketici limiti üstünde tüketimi bulunan deklarasyon kapsamındaki tüketicilerden ENERJİSA serbest tüketici portföyüne aktarılanların oranı ENERJİSA'nın üç bölgesinin toplamı bakımından 2015 yılında (.....), 2016 yılında (.....) ve 2017 yılında (.....) olarak çok büyük bir ivmeli kazanmıştır. Söz konusu oranlar, ENERJİSA'nın deklarasyon uygulaması aracılığıyla talep taraflı aksaklıkları kullanarak ilgili pazarlardaki rekabetçi yarışı kendi lehine ve bağımsız tedarikçiler aleyhine yönlendirdiğini ve böylece rekabet karşıtı yöntemlerle ancak oldukça yumuşak ama etkin şekilde ilgili pazarları rakiplere kapattığını göstermektedir.
- (1074) Savunmada deklarasyon uygulamasının Nisan 2017'ye kadar uygulandığı ve ön sözleşme uygulamasının ise mevcut soruşturma kapsamında Soruşturma Bildirimi'nin tebliğ edildiği Aralık 2016 dönemi akabinde bir iyi niyet göstergesi olarak Ekim tarihinde sona erdirildiği belirtilmektedir. Dosyada deklarasyon uygulaması kapsamında henüz serbest tüketici hakkına sahip olmayan tüketicilerden gecikmeli şarta bağlı ikili anlaşma alınması ve daha sonra ilgili tüketiciler serbest tüketici limitini geçtiklerinde ENERJİSA'nın serbest tüketici portföyüne aktivasyon işlemleri sonucunda aktarılması bir bütün olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle, deklarasyon uygulamasının sonlandırıldığı tarih Ekim 2017 olarak kabul edilmektedir.
- (1075) Savunmada, perakende elektrik piyasasında tüketicilerin tedarikçi ve tarife değişimi ile doğrudan refah artışı elde edeceklerine dair bir yanılsamaya düşülmemesi gerektiği iddiasına ilişkin olarak, tam da bu nedenle ilgili pazarlarda tüketicilerin halihazırda akışkanlık düzeylerinin düşük olduğu göz önünde bulundurulduğunda deklarasyon ve benzeri uygulamaların tüketiciler nezdindeki statükoyu yerleşik tedarikçi lehine daha da bozduğu, tüketiciler nezdindeki düşük akışkanlığın deklarasyon uygulamasının kati surette bir gerekçesi olamayacağı ve tüketici hakimiyetinin bir anlamda tüketicinin en başından bilinçli tercih yapması ve tüketimine ilişkin gerçekçi ve güncel değerlendirilmesine bağlı olduğu göz önünde bulundurulduğunda, uygulamanın ilgili pazarda serbestleşmeyle

filizlenmeye başlayan tüketici hakimiyetinin güçlenmesini engellediği ve kapsamındaki tüketiciler için serbestleşme öncesi dönem koşullarını çağrıştıran koşullar yaratarak tüketici mobilizasyonunu azalttığı değerlendirilmiştir.

- (1076) Savunmada ENERJİSA'nın deklarasyon kapsamında serbest tüketici portföyüne kattığı tüketicilere piyasa ortalamasının üzerinde teklif verdiği ve dolayısıyla söz konusu tüketicilerin mutlak ve nispi anlamda tasarruf ettikleri iddiaları öncelikle ENERJİSA'dan daha uygun ve cazip teklifler veren bağımsız tedarikçilerin varlığını yadsımamaktadır. Ayrıca ilgili pazarlarda doğrudan fiyat indirimleri yanında farklı nitelikte katma değerli hizmetlerle beraber paket satış yapan ya da ek hizmetler sunan bağımsız tedarikçilerin varlığı göz önünde bulundurulduğunda söz konusu iddialar geçerliliğini yitirmektedir. Öte yandan tüketici hakimiyetinin, hakim durumdaki yerleşik operatörün tüketicinin iyiliğini tüketicinin kendisinden daha iyi bildiği ve onun adına kararlar aldığı bir piyasa yapısında tecelli etmediği dikkate alındığında, deklarasyon uygulamasının tüketici iradesi ve dolayısıyla hakimiyeti hilafına bir uygulama olduğu ve böyle bir durumda tüketicilere doğrudan bir fayda sağlandığından bahsedilemeyeceği açıktır.
- (1077) Savunmada deklarasyon uygulaması kapsamında ENERJİSA'nın ilgili pazarlarda pazar payının artmasının doğrudan rakip tedarikçilerin serbest tüketici portföylerinde bir azalma anlamına gelmediği ve dolayısıyla herhangi bir dışlayıcı etkinin olmadığı iddialarına ilişkin olarak, Sektör Araştırması'nda da ayrıntılı bir şekilde yer verildiği üzere, ilgili pazarlar zaten doygun ve olgun bir yapıya sahiptir ve bağımsız tedarikçilerin serbest tüketici kazanımları esasen yerleşik tedarikçilerden gelmektedir. Dolayısıyla söz konusu iddia, deklarasyon kapsamına giren tüketicilerin ENERJİSA bünyesinde kalma konusunda %100'e varan oranlar göz önünde bulundurulduğunda geçerliliğini yitirmektedir.
- (1078) Savunmada deklarasyon uygulamasının refah artışı üzerindeki dolaylı etkileri bağlamında nihai olarak elektrik piyasasının EPDK düzenlemelerinin değil serbest piyasa mekanizmasının ve rekabetin hakim olduğu bir yapının oluşturulmasının amaçlandığı ve bunun da düzenlenen tarifeden elektrik alan tüketici sayısının azaltılması yoluyla mümkün olduğu, böylece elektrik üretim piyasasında verimlilik artışının ile talep katılımının sağlanacağı belirtilmiştir. Elektrik üretim piyasası ve talep katılımı bakımından savunmada yer verilen pek çok tespitin sektöre ilişkin yapılan değerlendirmeler bağlamında isabetli olduğu düşünülse de, tüm bu açıklamaların deklarasyon uygulamasını 6. madde kapsamı dışına çıkarmadığı tartışmadan uzak bir husustur. Zira öncelikle ENERJİSA serbest tüketici portföyünü genişletmeyi ve dolayısıyla yüklenen maliyetlerden olabildiğince hızlı kurtulmayı deklarasyon ve benzeri rekabet karşıtı kötüye kullanma uygulamaları yerine onaylı katılım ve geciktirici şarta bağlı olma unsurlarından arındırılmış bir uygulama ile de gerçekleştirebilecektir. Öte yandan bahse konu verimlilik ve daha rekabetçi bir piyasa yapısının tesis edilmesinin asıl amaç olduğu bir halde, aslolanın sadece ENERJİSA'nın değil tüm tedarikçilerin serbest tüketici portföylerini olabildiğince hızlı ve büyük oranlarda genişletebilmelerinin olduğu, deklarasyon uygulamasının ise sadece ENERJİSA'nın serbest tüketici portföyünü genişletmeye yönelik rekabet karşıtı bir uygulama olduğu değerlendirilmektedir. Bunun yanında savunmada ifade edilen dolaylı etkinlik artışlarının, deklarasyon uygulamasının gerçekleştiği etkilenen pazarlarda değil üretim pazarlarında gerçekleşeceğinin öne sürüldüğü dikkate alındığında söz konusu etkinlik senaryosunun kesinlikten uzak olduğu ve pek çok dışsal faktöre bağlı olması nedeniyle oldukça muğlak bulunduğu ifade edilmelidir. Bu çerçevede, savunmada öne sürülen dolaylı etkinliklerin Kılavuz'da etkinlikler bakımından öne sürülen koşulları karşılamaktan uzaktır.

1.7.11. Usulsüz Sözleşme ve Tarihsiz IA-02 Formu Alımına İlişkin Uygulamalar ile Rakip Tedarikçilere Geçişlerin Zorlaştırıldığına İlişkin Savunmalar

1.7.11.1. Usulsüz Sözleşme ve Tarihsiz IA-02 Formu Alımına İlişkin Uygulamalar ile Rakip Tedarikçilere Geçişlerin Zorlaştırıldığına İlişkin Savunmalar

- (1079) Bu başlık altındaki münferit durumlara ilişkin sektörel düzenlemelerden kaynaklanan denetleme ve yaptırım uygulama yetkisinin münhasıran EPDK'da olduğu ifade edilmiştir. DUY'un 30/A maddesi kapsamındaki yükümlülükler aykırı davranılması halinde 6446 sayılı Kanun'un 16. maddesinde öngörülen yaptırımların uygulanmasının söz konusu olduğu, bu kapsamda IA-02 Formu ve ikili anlaşmaların tarihsiz olarak imzalatılması davranışının tespit edilmesi halinde EPDK'nın, söz konusu teşebbüsü aykırılığı 30 gün içerisinde gidermesi için uyarabileceği, aykırılık bu süre içerisinde giderilemezse bu teşebbüse maktu idari para cezasına hükmedebileceği bilgisi verilmiştir.
- (1080) IA-02 Formu ve ikili anlaşmaların usule uygun bir biçimde müşterilere imzalatılmasının önüne geçilmesi halinde bahsedilen yaptırımların fiiliyatta etkin bir biçimde uygulandığı, öte yandan, sayılan yaptırımların mahiyetleri itibarıyla de oldukça caydırıcı olduğu ileri sürülmüştür. Serbest tüketicilere tarihsiz IA-02 Formu ve ikili anlaşmaların imzalatılması neticesinde piyasada ortaya çıkabilecek olumsuz sonuçların EPDK yaptırımları ile önüne geçilebildiği ve böylesi bir davranışa ilişkin herhangi bir rekabet hukuku müdahalesine gerek olmadığı savunulmaktadır.
- (1081) Sözleşmesiz portföy geçişleri konusunda ise 6446 sayılı Kanun, Lisans Yönetmeliği, DUY ve THY'de serbest tüketici portföyüne müşteri kaydı için izlenmesi gereken süreçlerin detaylı olarak düzenlendiği, buna göre GTŞ'ler de dahil herhangi tedarik şirketinin serbest tüketici portföyüne geçirmek istediği müşteri ile ikili anlaşma imzalamasının zaruri olduğu ve bu yükümlülüğe aykırı hareket edilmesi durumunda çeşitli yaptırımların öngörüldüğü dile getirilmiştir.
- (1082) İlgili mevzuat ile tedarik şirketlerine serbest tüketici portföyüne kaydedilecek müşteriler ile ikili anlaşma imzalanması zorunluluğu getirilmesinin temelinde tüketicilerin haklarının korunması, ilgili pazardaki rekabetin korunması ve sistemde belirliliğin sağlanması gibi çeşitli amaçların yattığı, ancak, bahsi geçen yükümlülüğün amaçları arasında ilgili piyasadaki rekabeti korumanın da yer almasının, bu yükümlülüğe aykırı davranışların her zaman için aynı zamanda 4054 sayılı Kanun'a da aykırı sayılacağı şeklinde bir varsayımı meşrulaştıramayacağı öne sürülmüştür. Bir davranışın 4054 sayılı Kanun'a aykırı olup olmadığı değerlendirilirken, yalnızca 4054 sayılı Kanun'un ilgili hükümlerinin dikkate alınması ve özellikle iktisadi regülasyonlar yoluyla 4054 sayılı Kanun'un kapsamının genişletilmesinden kaçınılması gerektiği, dolayısıyla, somut olayda ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin serbest tüketici portföyüne müşteri kaydederken ilgili EPDK düzenlemelerinde yer alan usullere aykırı hareket ederek, bazı müşterileri ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne kaydetmesi uygulamaları 4054 sayılı Kanun'n 6. maddesi kapsamında incelenirken, ilgili EPDK düzenlemelerinin tamamen göz ardı edilmesi ve bu düzenlemeler yokmuş gibi bir değerlendirme yapılmasının zaruri olduğu, aksi takdirde Kurul'un, kaçınılmaz olarak, 4054 sayılı Kanun'a olan aykırılığı değil EPDK'nın iktisadi regülasyonlarına aykırılığı incelemiş olacağı, oysa, EPDK'nın bu aykırılıkları zaten incelemekte ve aykırılık halinde şirketlere yaptırım uygulamakta olduğu iddia edilmiştir.
- (1083) EPDK düzenlemelerinin tamamen göz ardı edildiği bir kurguda, GTŞ'lerin portföyüne abone kaydederken ikili anlaşma yapıp yapmadıklarından ziyade, (dağıtım şirketini de kapsayacak biçimde) teşebbüsün ilgili pazardaki hâkim durumunu kötüye kullanarak rakiplerini dışlayıp dışlamadığının veya müşterilerini sömürüp sömürmediklerinin incelenmesi gerektiği, ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin yalnızca serbest olmayan tüketicilere hizmet sunduğu pazarda hakim durumda (yasal tekel konumunda) olduğu ve

serbest tüketiciler bakımından bir hâkim durumun zaten söz konusu olmadığı, öte yandan, ENERJİSA bünyesindeki dağıtım şirketlerinin faaliyet gösterdikleri bölgede hakim durumda (dağıtım sistemi işleticisi olarak yasal tekel konumunda) olduğu, ancak bu noktada hem GTŞ'lerin hem de dağıtım şirketlerinin hâkim durumda olduğunun varsayıldığı bir kurguda ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne müşteri kaydedilmesi uygulamasının ne zaman rekabet hukuku ihlali teşkil edeceğinin değerlendirileceği belirtilmiştir.

- (1084) Kılavuz'da ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne müşteri kaydedilmesi uygulamasının rekabet hukuku anlamında dışlayıcı kötüye kullanma sayılması için (i) dağıtım veya perakende satış seviyesinde hâkim durumda olmanın sağladığı bir avantaj kullanılmalıdır ve (ii) perakende seviyedeki rakipler bakımından pazarın kapanması söz konusu olmalıdır şartlarının sağlanması gerektiği dile getirilmiştir.
- (1085) ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin halihazırda rakip tedarikçilerle ikili anlaşması bulunan tüketicileri sehven ikili anlaşma olmaksızın kendi portföyüne kaydetmesinin ("2 to 3" geçişler olarak adlandırılmaktadır), GTŞ'lerin perakende seviyedeki veya dağıtım şirketlerinin hâkim durumu ile hiçbir ilgisi bulunmadığı iddia edilmektedir. Nitekim, pazar payı çok daha düşük olan tedarik şirketlerinin de sehven ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerle veya farklı tedarik şirketleriyle ikili anlaşma imzalamış olan müşterileri sözleşmesiz olarak kendi portföylerine dahil edildiği, EPDK tarafından yapılan denetimler çerçevesinde, Türkiye genelinde 93 adet tedarik şirketinin benzer uygulamalarda bulunduğu tespit edildiği ve tüm bu şirketlerin 01.03.2017 tarihinden itibaren üç ay süre ile serbest tüketici portföyüne tüketici kaydetmesinin yasaklandığı bilgisi iletilmiştir.
- (1086) Hâkim durumda olmanın avantajından yararlanılması gibi bir durumun ancak, ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin, aynı ekonomik bütünlük içindeki dağıtım şirketlerinden rakip tedarikçi müşterileri hakkında bilgi alarak bazı önemli müşterileri sözleşmesiz olarak kendi portföyüne kaydetmesi halinde söz konusu olabileceği ki fiiliyatta bu şekilde bir uygulamanın söz konusu olmadığı bildirilmiştir.
- (1087) Bu kayıtların sebebinin tamamen ENERJİSA'nın iradesinden kaynaklanmayan sistemsel sorunlar ve teknik aksaklıklar olduğu, ayrıca, gerek ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin gerekse iyi niyetli diğer tedarik şirketlerinin hem müşteri mağduriyetini önlemek hem de EPDK'nın çok ciddi yaptırımlarından kaçınabilmek adına bu aksaklıkları asgari düzeye indirmek için her türlü çalışmayı yaptığı belirtilmiştir. Sehven yapılan bu tür geçişlerin toplam geçişler içindeki oranına bakıldığında, ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin oldukça iyi performans sergilediği, ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerden hizmet alan serbest olmayan tüketicilerin ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne kaydedilmesi ("1 to 3" geçişler olarak adlandırılmaktadır) yönünde bir uygulama olsa idi, bu uygulamanın ENERJİSA'nın yasal tekel hakkından kaynaklandığı ve diğer tedarik şirketlerinin benzer bir uygulama yapamayacağını ileri sürülebileceği (fakat bu şekilde bir uygulamanın dahi tek başına rekabeti kısıtlayıcı etki doğuramayacağı) ifade edilmiştir.
- (1088) İkili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne müşteri kaydedilmesi uygulaması bakımından ENERJİSA bünyesindeki GTŞ veya dağıtım şirketlerinin faaliyet gösterdikleri pazarlardaki hakim durumlarından avantaj sağlamaları gibi bir durumun söz konusu olmadığı ve dolayısıyla bu uygulamanın bağımsız bir 4054 sayılı Kanun'un ihlalinin teşkil etmesinin imkansız olduğu, bahsi geçen uygulamanın, 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal eden uygulamaların en önemli önkoşulu olan "rekabeti kısıtlayıcı etki" yani "perakende pazarın rakiplere kapanması" şartını sağlamasının da kesinlikle söz konusu olmadığı belirtilmiştir.
- (1089) Bu bölümde örnek olarak gösterilen EPDK kararının, konu hakkındaki belirsizliği gidereceği ve yetkinin münhasıran EPDK'ya ait olduğunu bir nevi gözler önüne sereceği öne sürülmüştür.

(1090) 82143293-663.07 sayılı ve 04.05.2016 tarihli kararda, BAŞKENT'in serbest tüketiciler ile ikili anlaşma imzalarken mevzuattan kaynaklanan birtakım bilgilendirme yükümlülüklerine riayet etmediği, IA-02 Form'larının lisans sahibi tarafından imzalanmamasının ilgili düzenlemelere aykırılık teşkil ettiği ve bilgi ve belgeleri istenen dört tüketiciye ilişkin bilgi ve belgelerin EPDK'ya sunulmadığından bahisle alınmıştır. Kararın aşağıda yer verilen kısmı da savunma kapsamında sunulmuştur:

a) Serbest tüketiciler ile ikili anlaşma imzalarken mevzuattan kaynaklanan birtakım bilgilendirme yükümlülüklerine riayet etmemek suretiyle, 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun 5 inci maddesinin (e) bendi ile, mülga Serbest Tüketici Yönetmeliğinin tedarikçilerin yükümlülükleri başlıklı 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi De yürürlükteki Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinin 23 üncü maddesinin birinci fıkrasının (b) bendini ihlal ettiği, bahse konu mevzuat ihlalinin niteliği gereği düzeltilme imkanı bulunmadığından ilgili lisans sahibi hakkında 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun 16 ncı maddesinin birinci fıkrasının (c) bencil uyarınca ihtara gerek olmaksızın 600.000, it. İdari para cezası uygulanmasına,

b) IA02 enerji alım satım formlarının lisans sahibi tarafından imzalanmaması nedeniyle, 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun 5 inci maddesinin ikinci fıkrasının (e) bendi ile, Elektrik Piyasası Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliğinin 30/A maddesinin ondördüncü fıkrasının ihlal edildiği ve bahse konu mevzuat ihlalinin giderilmediği anlaşıldığından ilgili lisans sahibine 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun 16 ncı maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi uyarınca 30 (otuz) gün içinde aykırılığın giderilmesi ve bir daha tekrar etmemesi hususunda ihtar edilmesine,

c) Bilgi ve belgeleri istenilen 4 adet tüketiciye ilişkin bilgi ve belgelerin Kuruma verilmemesi suretiyle 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun 5 inci maddesinin ikinci fıkrasının (d) benek ile aynı maddenin 10 uncu fıkrasını ihlal ettiği, bununla birlikte söz konusu mevzuat ihlallerinin giderildiği anlaşıldığından. 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun 16 ncı maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi uyarınca bir daha tekrar etmemesi hususunda ihtar edilmesine, karar verilmiştir.

(1091) Söz konusu karar uyarınca, belirtilen uygulamalar sebebiyle BAŞKENT'e, (.....) idari para cezası uygulanmasına karar verildiği bilgisi sunulmuştur.

(1092) EPDK'nın IA-02 Formu ve ikili anlaşmalara ilişkin DUY'da öngörülen tüm yükümlülüklerle ilişkin etkin bir denetim yürütmekte olduğu ve gerekli gördüğü durumlarda yaptırım uygulama kararı aldığı, bu kapsamda EPDK'nın, perakende satış lisansı sahibi teşebbüslerin DUY ve diğer ikincil mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerine uyumlu davranıp davranmadıklarını titizlikle incelediği ve tespit edilen ihlallere idari yaptırım uyguladığı, BAŞKENT kararında bilgilendirme yükümlülüğünün ihlaline yönelik tespitin oldukça güç olduğu, söz konusu karar üzerine BAŞKENT temsilcileri tarafından sunulan itiraz dilekçesi üzerine EPDK tarafından kararın "a" bendinin konusu olan bilgilendirme yükümlülüğünün ihlali idari para cezası yerine ihtar yaptırımına bağlandığı; "b" bendine konu davranışlardan dolayı ise daha önce idari yaptırım uygulanmış olması nedeniyle bir daha yaptırım uygulanmasına gerek olmadığına karar verildiği, daha önce verilen idari yaptırım kararının maddi gerçekliğin daha etraflıca araştırılması neticesinde geri çevrilmesine yönelik bu örneğin, mevcut soruşturma bakımından incelenen pazar bakımından öngörülen sektörel düzenlemelere uygunluğun denetiminin oldukça zor olduğunu ve bunun yanı sıra EPDK'nın bu konuda oldukça yetkin bir tutum sergileyerek düzenleyici kuralları uygulama konusunda gerekli olan rolü üstlendiğini gösterdiği belirtilmektedir.

- (1093) Dolayısıyla, EPDK'ya 6446 sayılı Kanun ve ikincil mevzuat uyarınca tanınan denetim ve yaptırım uygulama yetkisinin yine, bu mevzuat uyarınca öngörülen piyasada rekabetin sağlanması amacını uygulama noktasında etkin ve yeterli görüldüğü, bahsedilen mevzuatta yasaklanan davranışların gerçekleştirilmesi halinde ayrıca bir rekabet hukuku müdahalesine gerek bulunmadığı, ayrıca hem ilgili düzenlemeler hem de EPDK'nın bugüne dek takip ettiği içtihat ve aldığı kararların, gerek IA-02 Form'ları gerekse de ikili anlaşmalar kapsamında yaptırım uygulama yetkisinin münhasıran EPDK'ya ait olduğunu gösterdiği, dolayısıyla, ENERJISA bünyesindeki GTŞ'lerin tarihsiz IA-02 Form'ları ve ikili anlaşmaların imzalatılması yoluyla serbest tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerini zorlaştırdığı iddiaları kapsamında münhasır yetkinin EPDK'ya ait olduğu, Kurum'un herhangi bir rekabet ihlaline yer vermeyen ve yer veremeyecek nitelikte olan söz konusu uygulamalar kapsamında bir yetkisinin bulunmadığı iddia edilmektedir.
- (1094) EPDK'nın, 16.06.2016 tarih ve 6345-2 sayılı kararı ile AYESAŞ'a "*kendisi ile ikili anlaşma imzalamamış olmalarına rağmen söz konusu tüketicileri portföyüne almak suretiyle, farklı bir tedarikçi tercih etmelerini engellemesi*" dolayısıyla (.....) idari para cezası uygulandığı bildirilmiştir. Benzer şekilde EPDK'nın 22.12.2016 tarihli kararı ile BAŞKENT'in Yunus Market Sanayi Ticaret A.Ş. ve Haktan Oto Kir. Tur. Eği. Fot. Gid. San. ve Tic. Ltd. Şti. ile aralarında herhangi bir ikili anlaşma olmaksızın bahse konu şirketleri serbest tüketici portföyüne (K2) kaydetmesi de 6446 sayılı Kanun, Lisans Yönetmeliği ve DUY kapsamında ihlal olarak nitelendirilmiş ve BAŞKENT'in benzer uygulamaların tekrarlanmamasına ilişkin olarak ihtar edildiği bilgisi iletilmiştir.
- (1095) EPİAŞ'ın 67015497-21 sayılı ve 24.02.2017 tarihli yazısı ile tebliğ edilen EPDK'nın 23.02.2017 tarih ve 6931 sayılı kararında TOROSLAR'ın DUY 30/A maddesinin 13. fıkrasının (b) bendi ve 15. fıkrası hükümlerine aykırı işlem yaptığını tespit ettiğini ifade ederek, yine DUY 13. fıkrasının (b) bendi ve 15. fıkrası uyarınca 01.03.2017 tarihinden itibaren üç ay süreyle ikili anlaşma kapsamında yeni tüketici kaydedemeyeceklerine karar verdiği, dolayısıyla, bu karar ile birlikte TOROSLAR'ın, 01.03.2017 saat 00.00'dan itibaren üç ay süreyle ikili anlaşmalar kapsamında yeni tüketici kaydedemediği ifade edilmiştir.
- (1096) EPDK'nın, DUY'un 13. madde hükmüne dayanarak TOROSLAR'a üç ay süreyle ikili anlaşmalar kapsamında yeni tüketici kaydetmesini yasaklamasının aslında, ilgili piyasadaki düzenlemelerin, bir diğer ifadeyle şirketlerin hareket alanlarının sınırlarının çok keskin çizgilerle çizildiğini kanıtlar nitelikte olduğu, dolayısıyla, bu derece ağır bir yaptırımın varlığı karşısında, EPDK'nın söz konusu piyasada münhasır bir yetkiye sahip olduğu iddia edilmiştir.
- (1097) AYESAŞ özelinde alınan 67015497-21 sayılı ve 24.02.2017 tarihli kararda ise EPDK'nın, AYESAŞ'ın DUY 30/A maddesinin 13. fıkrasının (b) bendi ve 15. fıkrası hükümlerine aykırı işlem yaptığını tespit ettiğini ifade ederek, yine DUY 13. fıkrasının (b) bendi ve 15. fıkrası uyarınca teşebbüsün 01.03.2017 tarihinden itibaren üç ay süreyle ikili anlaşma kapsamında yeni tüketici kaydedemeyeceğine karar verdiği ifade edilmiştir.
- (1098) 67015497-21 sayılı ve 24.02.2017 tarihli kararda BAŞKENT'in DUY 30/A maddesinin 13. fıkrasının (b) bendi ve 15. fıkrası hükümlerine aykırı işlem yaptığının tespit edildiği, yine DUY'un 13. fıkrasının (b) bendi ve 15. fıkrası uyarınca ilgili teşebbüsün 01.03.2017 tarihinden itibaren üç ay süreyle ikili anlaşma kapsamında yeni tüketici kaydedemeyeceğine karar verildiği belirtilmiştir.
- (1099) Bu kararlardan görüleceği üzere, EPDK'nın ilgili mevzuata aykırı uygulamaları, bu uygulamaların piyasa, rakipler ve hatta müşteriler üzerinde gerçek etkilerini hiçbir şekilde araştırmaksızın yaptırıma tabi tutabildiği ve bunlardan doğan olumsuzlukları giderebildiği, esasen bu durumun sektörel regülasyonlar ile rekabet hukuku kuralları bakımından son derece önemli bir farkı daha ortaya koyduğu, sektörel regülasyonların, öncül olarak

uygulanan katı kurallara benzemekte iken rekabet hukuku kurallarının daha ziyade içerikleri ardıl olarak doldurulan çerçeve standartlara yakınlık arz ettiği beyan edilmiştir.

- (1100) Belli davranış biçimlerinin katı kurallar çerçevesinde daima hukuka aykırı olarak değerlendirilmesi ile esnek standartlar çerçevesinde ancak belli bazı şartların varlığı halinde hukuka aykırı olarak değerlendirilmesinin son derece önemli bir politika tercihi olduğu, yasa koyucuların bu kararın verilmesi aşamasında çeşitli parametreleri (ör: hukuki belirlilik, caydırıcılık, keyfi uygulama riski vb.) dikkate aldığı ve tercihlerini yaptıkları, ancak, yasa koyucunun bilinçli olarak aynı davranışın daima katı kurallara aykırı olacağını ve bazı durumlarda esnek standartları da ihlal edebileceğini kabul etmesinin makul bir politika tercihi olmayacağı, nitekim, ilgili mevzuattan ve yukarıda atıf yapılan EPDK kararlarından görüleceği üzere, Türkiye'deki politik tercihin serbest tüketicilerle ikili anlaşma imzalanmasına dair süreçlerin katı kurallarla düzenlenmesinden yana olduğu ve buna rağmen, aynı sürecin bir de 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi gibi son derece esnek bir standart çerçevesinde incelenmesinin bu tercihe aykırı olacağı iddia edilmiştir.
- (1101) Düzenlenen piyasalarda faaliyet gösteren teşebbüslerin, bahsi geçen sektörel düzenlemelere uyum sağlamak için her türlü çabayı göstermelerine rağmen, doğrudan ilgili düzenlemelere konu davranışlar dolayısıyla aynı zamanda rekabet hukuku bakımından da bir risk altında olmalarının hukuki belirliliği ortadan kaldıracığı ve teşebbüslerin yatırım motivasyonlarını olumsuz yönde etkileyeceği öne sürülmüştür.
- (1102) ENERJİSA gibi çok uluslu teşebbüslerin bir parçası olan teşebbüsler bakımından bu riskin daha da belirgin hale geleceği, nitekim, çok uluslu şirketlerin bir ülkeye yatırım yaparken, söz konusu ülkedeki hukuki çerçevenin belirli olmasına özel önem atfedildiği, yatırım yapılacak piyasalarda hukuki belirliliğin bulunmaması ve teşebbüslerin düzenleyici kurumlar tarafından getirilen somut kurallara uyum sağlamak için gerekli önlemleri almasına rağmen yine de doğası gereği tam çerçevesi ancak ex-post olarak çizilebilen rekabet hukuku kuralları dolayısıyla mütemadiyen yaptırım riski altında kalmalarının, bu piyasalara yatırım yapılmasını çok daha riskli bir hale getirdiği, enerji gibi sermaye yoğun yabancı yatırımların ülke politikaları bakımından son derece önemli olduğu bir sektörde, düzenleyici kurumlar ile rekabet otoritelerinin hukuki belirliliği sağlayacak biçimde koordinasyon içinde hareket etmelerinin elzem olduğu, aksi takdirde, hukuki belirliliğin sağlandığı bir yapı sayesinde ülkemize çekilebilecek olan yabancı yatırımların başka ülkelere kaymasının söz konusu olabileceği belirtilmiştir.
- (1103) IA- 02 Formu ile ikili anlaşmaların müşterilere imzalatılması yükümlülüğünün DUY'un 30/A maddesinde düzenlendiği ve IA-02 Formu'nun imzalatılmasının, (i) tedarikçi değişikliği, (ii) portföy değişikliği ve (iii) sayaç kaydı esnasında gerekli görüldüğü bildirilmiştir. Öte yandan, ilgili mevzuat kapsamında portföy değişikliklerinde müşteri ile tedarik şirketi arasında ikili anlaşma yapılması gerektiğinin ifade edildiği de dile getirilmiştir. Söz konusu yükümlülüklerle aykırı davranılması halinde ise DUY 30/A maddesinin 13. fıkrası uyarınca serbest tüketicilerin portföyden çıkışlarının ve yeni tedarikçinin portföyüne geçişlerinin mevzuat hükümlerine aykırı olarak engellendiğinin tespiti halinde 6446 sayılı Kanun'un 16. maddesi uyarınca yaptırım uygulanacağına hükmolunduğu ifade edilmiştir.
- (1104) Müşterilerin portföy değiştirirken ikili anlaşma ve IA-02 Form'larını imzalaması ve bu belgelerin portföy değişimi işleminin gerçekleştirilebilmesi için PYS üzerinden piyasa işletmecisi olan EPIAŞ'a bildirilmesi hususunun, iktisadi regülasyonlar kapsamında elektrik piyasasında faaliyet gösteren tedarik şirketleri yönünden öngörülen ve rekabeti tesis etmeyi amaçlayan pozitif davranış yükümlülüklerinden birisi olduğu, söz konusu belgelerin varlığının, mevcut tedarik şirketinin portföyünden başka bir tedarik şirketi portföyüne geçmek isteyen müşterilerin bu işlemleri sağlıklı bir şekilde gerçekleştirebilmesini güvence altına almak ve mevcut tedarik şirketi portföyünden müşterilerin bilgisi olmaksızın çıkışların engellenmesini önlemek amaçlarını taşıdığı dile getirilmiştir.

- (1105) Ancak, rekabeti tesis etmek amacıyla öngörölmüş iktisadi regölasyonlara aykırı davranışların, salt bu aykırılık dolayısıyla rekabet hukuku ihlali teşkil etmeyecekleri, tarihsiz ikili anlaşma ve IA-02 Formu imzalatılmasının bağımsız olarak rekabet kurallarının ihlali teşkil edip etmeyeceği noktasında incelenmesi gereken hususun, ilgili sektörel düzenlemelerin var olmaması halinde dahi iddialara konu davranışın rekabet hukuku ihlali meydana getirip getirmeyeceğinden ibaret olduğu, bu davranışların hâkim durumun kötüye kullanılması teşkil ettiğinin gösterilebilmesi için hem hâkim durumda olduğu iddia edilen teşebbüsün hâkim durumda olmanın avantajını kullandığı hem de bu davranışın söz konusu teşebbüsün faaliyet gösterdiği pazar veya alt pazarlar bakımından kapama etkisi doğurduğunun ispatlanmasının gerektiği belirtilmiştir.
- (1106) İkili anlaşmalarda tarih kısmının boş bırakılmasının temel sebebinin deklarasyon uygulaması olduğu, zira deklarasyon alınan müşterilerin birçoğunun serbest tüketici limitinin altında bulunduğu ve bu müşterilerin kendilerinden deklarasyon kapsamında ikili anlaşma alındığı sırada PSS üzerinden tedarik yaptıkları, dolayısıyla deklarasyonlu müşterilerin kendilerinden ikili anlaşma alındığı tarihte serbest tüketici limitinin altında bulunduğu ve bu nedenle kendilerinden alınan ikili anlaşmaların o tarihte yürürlüğe sokulmasının mümkün olmadığı, dolayısıyla müşterilerden tarih kısmı boş bırakılan ikili anlaşma alınmasının altında yatan temel nedenin deklarasyonlu müşteriler olduğu ileri sürölmüştür.
- (1107) Belge 36'da yer alan "*Toplamda 400 K st sözleşmesi yok*" ifadesinin, sözleşmesi ve/veya IA-02 Formu bulunmamasına karşın serbest tüketici portföyüne geçirilen müşterilerin varlığına işaret ettiği, bu noktada anılan yazışmanın ENERJİSA bünyesinde yer alan GTŞ'lerin elektronik arşiv tamamlama faaliyetlerine ilişkin olduğu ve dolayısıyla bulunmadığı ifade edilen *400 K st* sözleşmesi bakımından durumun bu sözleşmelerin müşterilerden hiç alınmamış olmasından ziyade bu sözleşmelerin elektronik arşive yüklemeler sırasında bulunamaması şeklinde özetlenebileceği, öte yandan müşterilere imzalatılan anlaşmaların sözleşme yapıldıktan sonra ibraz edilememesinin DUY 30/A maddesi uyarınca yaptırıma bağlandığı, bu durumun rekabet kurallarına aykırı olduğunun ortaya konabilmesinin ancak anılan sözleşmelerin gerçekten imzalanmamış olmasına karşın müşterilerin ENERJİSA portföyüne geçirildiğinin gösterilebilmesi ile olabileceği dile getirilmiştir.
- (1108) Belge 30, Belge 31 ve Belge 2'de yer alan yazışmalarda usulsüz sözleşmeler ile müşterilerin ENERJİSA portföyüne geçirildiğinin ifade edildiği, anılan yazışmalara ilişkin belirtilmesi gereken en önemli hususun bu uygulamaların münferit şekilde gerçekleşmiş olduğu, öte yandan ENERJİSA personelinin müşterilere karşı yapıcı bir tavır içerisinde bulunduğu ve bu kapsamda örneğin Belge 31'de yer alan yazışmadan, usulsüz olduğu tespit edilen sözleşmelerin müşterilerden tekrar alınması gerektiği telkininde bulunulduğu, bu anlamda söz konusu usulsüzlüğün giderilmesinin anılan müşterilerle teker teker iletişime geçilip bu müşterilerin ENERJİSA portföyüne geçirilmesi için ikna edilmeye çalışılması şeklinde gerçekleştiği ileri sürölmüştür.
- (1109) Öte yandan Belge 2 ve Belge 30'da yer alan yazışmalardan müşteri şikayetlerinin dikkate alındığı ve acil olarak usulsüz portföy geçişlerinin çözüme kavuşturulmaya çalışıldığının anlaşıldığı, özellikle Belge 2'deki "*Müşteri şikayeti mevcut, acil dönüş yapmamız gerekiyor, tablet kapaması hangi agent tarafından yapılmış?*" ifadesinin, usulsüz sözleşmenin varlığının tespiti anından itibaren ENERJİSA personelinin sorunu en kısa zamanda gidermeyi amaçladığını ve hatalı işlemi gerçekleştiren personel tespit edilerek bu türden işlemlerin bir daha gerçekleştirilmemesi üzerine gerekli uyarının yapılması yönünde aksiyon alındığını gösterdiği öne sürölmüştür.

- (1110) Anılan yazışma kapsamında erken çıkış bedelinin iptal edilip edilmemesinin tartışılmadığı, "ya sözleşmeyi bulmalıyız ya da taahhütlü çıkış bedelini iptal etmeliyiz" ifadesiyle sözleşmenin bulunmaması durumunda her halükarda bu bedelin iptal edilmesine karar verilmiş olduğunun anlaşıldığı, bu durumun ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin rakipleri dışlayıcı bir niyeti bulunmadığını açıkça ortaya koyduğu, aksi durumda usulsüz bir şekilde portföye geçirilen müşterilerin portföyde kalması için şikayetlerin dikkate alınmaması ve sürecin sürüncemede bırakılmasının olası olduğu, son olarak dosya kapsamında yer alan "Geçerli sözleşme veya IA-02 formu olmaksızın serbest tüketici portföyüne müşteri katılması hususu müşterilerin şikayetlerine de sıklıkla konu olmaktadır" tespiti için toplam şikayet sayısının ne kadar olduğu ve bunun tüm ENERJİSA portföyü içerisindeki yerinin de açıkça tespit edilmesi gerektiği, zira ilgili pazarda iddia konusu davranışların etki veya olası etki doğurabilmesi için bu olayların münferit ve göz ardı edilebilir ölçekte olaylar değil ancak tüm pazar geneline yayılmış sistematik uygulamalar olduğunun gösterilebilmesi gerektiği iddia edilmiştir.
- (1111) Belge 30 kapsamındaki yazışmada ise müşterinin taahhüt içeren ENERJİSA sabit tarife üzerinden alım yapmaktayken sözleşmesinin sona erdiği ve bu kapsamda taahhüt içermeyen bir tarifeye geçiş talep edildiği, söz konusu talep üzerine yapılan işlemin personel hatası nedeniyle gerçekleşmediği, müşterinin sabit tarife üzerinden alıma devam etmesinin söz konusu olduğu, müşteri durumu fark ettiğinde ise portföyden çıkış talep ettiği ve ENERJİSA çalışanları tarafından hata tespit edilerek müşteriye herhangi bir erken çıkış bedeli faturalanmadığı, öte yandan müşteriye hata nedeniyle sabit tarife üzerinden faturalandırılan bedellerin de iade edildiği, yazışma konusu olayın personel hatası nedeniyle meydana gelen münferit bir durum olduğu, ayrıca anılan olay neticesinde müşterinin portföyden çıkışının herhangi bir şekilde zorlaştırılmasının söz konusu olmadığı, bu anlamda bu münferit olayın iddia edildiği gibi pazar kapama etkisi yaratmasının mümkün olmadığı savunulmuştur.
- (1112) Belge 18 kapsamında yer verilen yazışmada müşterinin haberi olmaksızın serbest tüketici portföyüne geçirildiği ve rakip tedarikçiye geçişinden sonra bu geçişe binaen kendisine erken çıkış bedeli yansıtıldığı ifade edildiği, bu kapsamda dikkate alınması gereken en önemli noktanın anılan işlemin sistemli bir bütünün parçası olmayıp münferit bir uygulamaya işaret ediyor olduğu, ayrıca münferit olarak nitelendirilebilecek bu olay neticesinde müşterinin rakip tedarikçiye geçişinin engellenmemiş olduğu, ayrıca usulsüz sözleşmeye dayalı olarak müşteriye yansıtılan erken çıkış bedeli ve haksız faturalanan bedellerin müşteriye iade edildiği, bu çerçevede ENERJİSA personelinin müşteri şikâyetinin giderilmesi yönünde izlediği tutum ve müşterinin rakip tedarikçi portföyüne geçişi konusunda herhangi bir engel yaratılmaması gibi hususların dosyada dikkate alınmadığı söz konusu olay kapsamında EPDK'nın aktif müdahalesinin olduğu ve bu konuyla ilgili şirketin etkin bir şekilde denetlendiği belirtilmiştir.
- (1113) Belge 23, Belge 24, Belge 21, Belge 22 ve Belge 15 kapsamında ortaya konan yazışmalarda yine müşterilerin sözleşme olmaksızın ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirildiğinin anlaşıldığı, bu noktada bir kez daha vurgulanması gereken hususun Belge 15 ve Belge 22'den de anlaşıldığı üzere ENERJİSA personelinin usulsüz sözleşme ile portföye geçirilen müşterilerin şikâyetlerinin çözümünde aktif bir rol üstlenmiş olduğu, bu doğrultuda her ne kadar müşterilerin ENERJİSA portföyüne usulsüz bir şekilde kaydedilmesi söz konusu olsa da portföyden ayrılmak isteyen müşterilerin taleplerinin ivedilikle yerine getirilmeye çalışıldığı, bu noktada ayrıca müşterilere tahakkuk ettirilen faturaların ve erken çıkış bedellerinin iade edildiği, bu durumun müşteriler bakımından iddia edildiği gibi ilave bir geçiş maliyetine yol açmadığı, öte yandan Belge 21 kapsamında müşteriye faturalandırılan erken çıkış bedelinin sonradan müşterinin portföye sehven alındığı anlaşıldığında müşteriye iade edildiği iddia edilmiştir.

- (1114) Belge 24 kapsamında usulsüz bir şekilde portföye kaydedildiği anlaşılan müşteriye yansıtılan erken çıkış bedelinin iptal edildiği ve kullanıcının sehven portföye alım sonrası ENERJİSA'dan elektrik alımı yaptığı 01.04.2016 — 30.06.2016 arasındaki döneme ilişkin faturalandırılan elektrik enerjisi bedellerinin müşteriye iade edildiği, bu durumun müşterilerin sözleşme olmaksızın portföye alınmasının ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler tarafından arzulanmayan bir durum olduğunu açıkça gösterdiği, zira usulsüz bir şekilde portföye geçirilen müşteriye sözleşme olmaksızın faturalandırılan bedelin nihayetinde kullanıcıya iade edildiği ve ilgili GTŞ'nin bedelsiz olarak enerji satışı yapmasının söz konusu olduğu belirtilmiştir.
- (1115) Belge 3 incelendiğinde daha önce ENERJİSA ikili anlaşma portföyünde bulunan ve sonrasında rakip tedarikçi portföyüne geçen müşterinin, geçiş sonrasında tekrar ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirildiğinin anlaşıldığı, yazışmaya konu olayda müşterinin ENERJİSA personeli tarafından sehven Aksa Enerji portföyündeyken, ENERJİSA portföyüne geçirilmesinin talep edildiği, müşteriye 01.09.2016 - 28.09.2016 tarihleri arasında ENERJİSA portföyünde tedarik yapıldığı, sonrasında ise müşterinin Aksa Enerji portföyünden sehven talep edildiğinin fark edilmesi nedeniyle müşterinin Aksa Enerji'ye müşteriyi kendi portföyüne geçirmek üzere talepte bulunabileceğinin ifade edildiği, bu bildirim üzerine Aksa Enerji'nin müşterinin kendi portföyüne geçirilmesi adına bir talepte bulunmadığı, müşterinin ENERJİSA'nın ikili anlaşma portföyünden 2016 yılı Şubat ayı sonu itibarıyla çıkartıldığı, bu kapsamda sehven geçişi sağlanan müşteriye faturalanan Aralık, Ocak ve Şubat aylarına ilişkin bedellerin iadesinin söz konusu olduğu dile getirilmiştir.
- (1116) Bu kapsamda şirketin hukuk departmanı çalışanları tarafından konunun anlaşılmaya çalışıldığı, zira yazışmada ver alan yaklaşımın usulsüz geçişlerin bir şirket politikası olmaktan çok arzulanmayan ve engellenmeye çalışılan bir sorun olarak görüldüğüne işaret ettiği, yazışmada ENERJİSA hukuk müşavirliği çalışanları tarafından usulsüz yapılan geçişin nedenlerinin anlaşılmaya çalışıldığı, söz konusu çabanın dışlayıcı amaca yorumlanmasının mümkün olmadığı, zira usulsüz geçişin nedenlerinin tespit edilmesine yönelik çaba ile yalnızca sorunun çözülmesi ve sektörel mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerle uyumun ilerleyen süreçte daha sağlıklı bir şekilde devam ettirilmesinin amaçlandığı belirtilmiştir.
- (1117) Belge 5 incelendiğinde bir başka tedarikçinin ikili anlaşma portföyünden alım yaparken sehven ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirilen bir müşterinin şikâyeti üzerine ENERJİSA çalışanlarının kendileri arasında konuyla ilgili güncel gelişmeleri birbirleriyle paylaştığı, bu kapsamda ENERJİSA çalışanlarının sehven portföye geçirilen müşterinin zararının tazmin edilmesi ve müşterinin sorunun giderilmesi için ellerinden gelen her şeyi yaptıkları, yine ilgili yazışmadan ENERJİSA çalışanlarının sehven geçişin düzeltildiği ve müşterinin tekrar diğer tedarikçi portföyüne alındığı, müşteriden zararının tazmini için yalnızca ENERJİSA portföyüne alındığı Ekim 2015 dönemine ilişkin faturanın talep edildiği, ayrıca yazışmaya konu olayda, müşterinin yaşadığı maddi zararın, sehven portföye alım yapılan dönemde ENERJİSA tarafından faturalanan bedel ile diğer tedarikçinin faturalama yaptığı bedel arasındaki fark ödenerek giderildiği, ENERJİSA çalışanlarının sehven portföye alınan tüketicinin yaşamış olduğu manevi zararın giderilmesi adına tüketici ile görüşme yapmayı teklif ettiği ve bu kapsamda gelecek süreçte bu türden sorunların yaşanmaması adına geri bildirim almayı amaçladıkları belirtilmiştir.
- (1118) Öte yandan Belge 16'da geçen "*Bayılıyorum bu sehvenli geçiris sonrası iptallerimize*" ifadesinin ilgili ENERJİSA çalışanının bu türden geçişlerin yarattığı ilave iş yüküne ilişkin rahatsızlık/serzenişini göstermekte olduğu, buna karşılık böylesi bir ifadenin uygulamanın geniş bir kapsama yayıldığını göstermekten uzak olduğu, öte yandan yalnızca bu ifadeye dayanılarak uygulama kapsamının geniş olduğu veya uygulamanın soruşturma tarafı şirketlerce sistematik bir biçimde hayata geçirildiğinin ortaya konmasının mümkün

olmadığı, bu kapsamda alınan diğer yazışmalara ilişkin açıklamalardan da anlaşıldığı üzere anılan geçişlerin münferit olaylar olduğu ve sehven gerçekleştiği, söz konusu münferit olayların temel sebebinin ise arşiv yönetimine ilişkin zafiyet ve personellerin tekil düzeydeki hatalarından kaynaklandığı, bu durumun daha iyi anlaşılabilmesi adına Belge 17'de EPDK'nın konuyla ilgili talep ettiği açıklamalara ilişkin olarak konunun araştırıldığı ve gerçekten de müşterilerin rakiplere geçişlerinin/sehven ENERJİSA portföyüne geçirilmesine ilişkin olayların münferit ve teknik hatalar nedeniyle gerçekleşen olaylar olduğunun tespit edildiği ifade edilmiştir.

- (1119) Dosya kapsamında yer verilen yazışmalar incelendiğinde, sehven portföy geçişi yapılan müşterilerin ivedilikle eski tedarikçilerin portföyüne geçişinin sağlandığı ve bu konuda ENERJİSA çalışanlarının kendi portföylerinde dahi bulunmayan tüketicilerin zararlarının giderilmesi ve memnun edilmesi yönünde bir tavır benimsediği, dolayısıyla müşterilerin ENERJİSA portföyünde kalmasının sağlanması veya sehven geçiş adı altında eski tedarikçisine geri dönüşünün engellenmesine yönelik hiçbir bulgu yer almadığı iddia edilmiştir.
- (1120) ENERJİSA çalışanları tarafından müşterilere ikili anlaşma seçenekleri sunulduğu ve sunulan tekliflere ilişkin koşullar hakkında potansiyel müşterilerin bilgilendirildiğinin belirtildiği ancak birçok kanaldan yoğun bir pazarlama ve satış faaliyeti içerisinde olan ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin bu faaliyetlerini oldukça fazla müşteriye yönelik yürüttükleri, bu kapsamda müşterilerin bir kısmının kendilerine sunulan şart ve koşulları kabul etmekle birlikte, ikili anlaşmanın imza anında bu koşullara ilişkin detayları yeterince okumayabildikleri veya kendilerine yapılan bilgilendirmeyi dikkatle dinlemeyebildikleri, müşterilerin söz konusu dikkatsizliklerinin ise ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lere izafe edilmesinin mümkün görünmediği, bu kapsamda ayrıca ilk etapta taahhütlü sözleşme ile sunulan indirimden yararlanmak istediğini söyleyerek erken çıkış bedeli öngörülen bir sözleşmeye imza atan müşterinin, sonrasında sözleşme bitim süresi öncesinde rakip tedarikçiye geçmek istemesi durumunda kendisinin herhangi bir taahhüt vermemiş olduğunu iddia etmesinin de olası görüldüğü, bu noktada önemli olanın ihlal iddialarına ilişkin yer verilen olayların münferit olup olmadığının tespit edilmesi gerektiği, ancak dosyada böyle bir durumu ortaya koyan bir çalışmanın dahi yer almadığı savunulmuştur.
- (1121) Belge 13 ve Belge 14'te yer alan yazışmalar kapsamında ise müşterinin IA-02 Formu'nda imza kısmının eksik olduğunun ifade edildiği, DUY madde 30/A uyarınca söz konusu formda yer alan eksiklik nedeniyle müşterinin portföye eksik belge ile alınmasının EPDK tarafından yaptırım ile karşılaşma riskine sahip bir davranış olduğu, ek olarak müşteriden imzasız IA-02 Formu alınmasının rakip tedarikçilere geçişlerin engellenmesi konusunda inceleme konusu GTŞ'lere herhangi bir engelleyici davranışta bulunma imkanı tanımadığı, GTŞ'lerin EPDK tarafından yaptırım görme riskinin ENERJİSA çalışanları tarafından bilindiğinin, üst düzey ENERJİSA çalışanları tarafından şirket içerisinde sirküle edilen uyarı e-postalarından da anlaşıldığı ileri sürülmüştür.
- (1122) Belge 28'deki e-postayı gönderen çalışan S. S.'nin Kadıköy MHM Takım Yöneticisi olarak görev yapıyor olduğu, anılan konumdaki bir çalışanın ENERJİSA perakende satış faaliyetleri bakımından genel satış politikalarını belirlemesinin mümkün olmadığı öne sürülmüştür.
- (1123) Belge 8 ve Belge 10'dan ise IA-02 Form'larına tarih atılmaması uygulamasının yalnızca deklarasyon uygulaması çerçevesinde gerçekleştirildiği, bu durumun Belge 10'da "*Standart sözleşme ya da sabit sözleşme imzalandığında dikkat edilmesi gerekenler*" isimli satırda yer alan talimatlarda IA-02 Formu'nun alınmasına ilişkin olarak "(...) ve tarih kısmının doldurulması gerekmektedir. Sözleşmeyi imzaladığı günün tarihi atılmalıdır" ifadesiyle açıkça ortaya konduğu belirtilmiştir.

- (1124) IA-02 Form'ları bakımından tarih kısmının boş bırakılmasına ilişkin uygulamanın yalnızca rekabeti kısıtlayıcı niteliği olmadığı düşünülen deklarasyon uygulaması bakımından gerçekleştiği, bu anlamda anılan uygulamanın hiçbir surette portföy değişikliklerinde birden çok tedarikçinin müşteriyi portföye geçirmeyi talep etmesi durumunu suiistimal edecek şekilde kullanılmadığı, deklarasyon sözleşmesinin "*Müşteri sözleşme konusu tesisat(lar) için, portföye aklama talebinin ilgili mevzuat uyarınca geri çekilebileceği son tarihe kadar (Müşteriye yapılacak bildirimde bu tarih belirtilecektir) portföye ek/ama talebine itiraz edebileceği gibi, Müşterisinin bildirim üzerine itiraz etmemesi ve fakat Sözleşmenin yürürlüğe girmesinden önce başla bir tedarikçi ile anlaşması halinde ENERJİSA, ilgili tesisat(lar) için portföye ekime talebini geri çekecektir. Bu halde Sözleşme Müşteri'nin itirazı üzerine ilgili tesis (lar) için sona erer*" şeklindeki maddesinin de böylesi davranışların engellenmesinin bir teminatı niteliğinde olduğu beyan edilmiştir.
- (1125) Belge 9'a ilişkin olarak portföy değişikliklerinde boş bırakılması halinde, DUY madde 30/A uyarınca rakiplere geçişi engelleme ihtimali olduğu düşünülen tarih kısmının "imza tarihi" olduğu, anılan belgede ise boş bırakılması telkin edilen tarih aralığının tedarik başlangıç ve sona erme tarihleri olduğu, ek olarak tarih kısmı boş bırakılacak talimatı yer alan diğer ekin ise müşterinin portföyden çıkışı işlemleri için gerekli IA-03 Formu'na ilişkin olduğu, müşterinin belirsiz süreli sözleşme ile portföye alınması sırasında IA-03 Formu'nun imza tarihinin boş bırakılmasının doğal bir uygulama olduğu, zira bu tarihin müşterinin portföyden çıkışını talep ettiği anda doldurulacağı, bu çerçevede anılan belgenin soruşturma tarafı şirketlerin hâkim durumlarını kötüye kullanıldığı iddiasıyla ileri sürülmesinin tamamıyla dayanaktan yoksun olduğu belirtilmiştir.
- (1126) KOD-A'da yapılan yerinde incelemede incelenen yaklaşık 3.800 sözleşmeden (.....) 'unda imza tarihi bulunmadığının, bu sözleşmelerin yanında alınan IA-02 Form'larının ise (.....) 'sında imza tarihi bulunmadığının dosya kapsamında ifade edildiği, öte yandan ENERJİSA tedarik şirketleri tarafından 2016 yılsonu itibariyle (.....) adet serbest olmayan tüketici ve (.....) adet serbest tüketici tesisatı olmak üzere 9 milyonun üzerinde tesisata hizmet sunulduğu, bu kapsamda dosyadaki yerinde incelemelerde elde edilen imza tarihi bulunmayan IA-02 Form'larının ENERJİSA'nın 2016 yılı sonu itibariyle tedarik gerçekleştirdiği toplam serbest tüketici tesisatının binde üçünden düşük bir orana tekabül ettiği, bu nedenle müşterilerin rakip tedarikçilere geçişinin engellenmesi olarak değerlendirilebilecek uygulamaların münferit seviyede kaldığı, bu kapsamda ayrıca dosya kapsamında yetkisiz imzalar ve müşterilerin yanlış bilgilendirilmesine ilişkin uygulamaların sistematik olarak gerçekleştirilmediği ve şirket politikası teşkil etmediğine karar verildiğinin görüldüğü, tarihsiz IA-02 Formu ve sözleşmesiz portföye alımlara ilişkin iddialarda olduğu gibi anılan uygulamayı desteklediği düşünülen yazışmalara yer verildiği, öte yandan bu uygulamaların piyasadaki yaygınlığını ortaya koyacak bir çalışmanın gerçekleştirilmediği, bu doğrultuda anılan iki uygulama arasındaki değerlendirme bakımından farklı yaklaşımlar benimsemesinin sebebinin ayrıca açıklanmasının beklendiği, zira yukarıdaki açıklamalar ile iddia konusu uygulamaların şirket politikası olduğunu düşündüren yazışma sahibi şahsın şirket politikası belirleyebilecek seviyede yetkiye sahip olmadığı ve aynı konumdaki başka ENERJİSA çalışanlarına aksi yönde beyanlarının söz konusu olduğunun açıkça ortaya konduğu, bu çerçevede soruşturma sürecinde elde edilen bilgi ve belgeler ışığında tam olarak sayısı dahi ifade edilmeyen iddia konusu uygulamaların şirket politikaları ile ilişkilendirilmesinin altında yatan sebebin şüpheye mahal vermeyecek şekilde ortaya konması gerektiğinin izahından varestede olduğu, aksi halde ihlalin varlığından söz edilmesinin mümkün olmayacağı hususları ifade edilmektedir.

- (1127) Belge 31, Belge 30 ve Belge 2'de yer alan belgeler kapsamında müşterilerin iradelerine aykırı bir şekilde ENERJİSA portföyüne geçirilmedikleri, ilgili yazışmadaki gibi sözleşme olmaksızın portföye geçirildiği tespit edilen müşterilerin ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler tarafından "Not OK" veya "nok" şeklinde sınıflandırıldığı ifade edilmiştir.
- (1128) Belge 18'de, müşterinin haberi olmaksızın ENERJİSA serbest tüketici portföyüne geçirildiğinin anlaşılması akabinde, müşteriye yansıtılan erken çıkış bedeli ve faturaların iade edildiğinin ifade edildiği, bu çerçevede ayrıca konuyla ilgili EPDK'nın aktif müdahalesinin bulunduğu ve bu türden davranışların sektörel düzenleyici konumundaki EPDK tarafından özenle denetlendiğinin söylendiği belirtilmiştir.
- (1129) Belge 36'da yer alan yazışmaların ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin müşterileri ile gerçekleştirdiği ikili anlaşmaları arşivleme sürecine ilişkin olduğu ve bu yazışmanın tek başına anılan miktarda ikili anlaşmanın müşterilerden alınmaksızın ENERJİSA portföyüne alınmasına işaret etmediği ifade edilmiştir.
- (1130) Arşiv sürecindeki belgelerin bulunamamasının ENERJİSA ve KOD-A'nın sözleşmeleri arşivleme konusunda etkinsizliğinden kaynaklandığı belirtilmiştir.
- (1131) Dosyada KOD-A'da yapılan yerinde incelemelerde elde edilen belgelerden seçilen örneklemin incelenmesi neticesinde, imzasız IA-02 Form'larının, imzasız sözleşmelere nazaran daha yüksek sayıda olduğunun ortaya çıktığı, bu durumun, IA-02 Form'larına tarih atılmaması uygulamasının deklarasyon kapsamında gerçekleştirilmediğini gösterdiği savunulmuştur.
- (1132) Dosyada tarihsiz olduğu ileri sürülen IA-02 Form'ları ile sözleşmelerin dışlayıcı pazar kapama etkisini ortaya koyma yönünde yeterli tespitleri ortaya koymadığı belirtilmiştir.

I.7.11.2. Usulsüz Sözleşme ve Tarihsiz IA-02 Formu Alımına İlişkin Uygulamalar ile Rakip Tedarikçilere Geçişlerin Zorlaştırıldığına İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (1133) GTŞ'lerin serbest tüketici portföyüne müşteri kaydederken ilgili EPDK düzenlemelerinde yer alan usullere aykırı hareket ederek, bazı müşterileri ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne kaydetmesi 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında incelenirken, ilgili EPDK düzenlemelerinin göz ardı edilmesi ve bu düzenlemeler yokmuş gibi bir değerlendirme yapılmasının zaruri olduğu, aksi takdirde Kurul'un kaçınılmaz olarak 4054 sayılı Kanun'a aykırılığı değil, EPDK'nın regülasyonlarına olan aykırılığı incelemiş olacağı savunması hakkında şunlar belirtilmelidir: Piyasadaki işlemler düzenleyici kurum tarafından yapılan düzenlemeler çerçevesinde gerçekleşmektedir. Kurul'un mevcut piyasa işleyişinde ortaya çıkan rekabet sorunlarıyla ilgilendiği düşünüldüğünde, söz konusu işleyişi oluşturan kuralların yokmuş gibi davranılması sağlıklı bir değerlendirme yapılmasına yol açacaktır. Nitekim piyasa davranışlarının amaç ve etkilerinin net bir şekilde anlaşılabilmesi için sektörel düzenlemelere yer vermek elzemdir. Ayrıca rekabet hukuku bağlamında yapılan incelemelerde, yapılan uygulamaların sektörel düzenlemelere aykırı olup olmadığı değil, düzenlemeler çerçevesinde oluşan işleyiş çerçevesinde yapılan uygulamaların 4054 sayılı Kanun'a aykırılık içerip içermediği irdelenmektedir.
- (1134) ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin halihazırda rakip tedarikçilerle ikili anlaşması bulunan tüketicileri sehven ikili anlaşma olmaksızın kendi portföyüne kaydetmesinin GTŞ'lerin perakende seviyedeki veya dağıtım şirketlerinin toptan seviyedeki hakim durumu ile hiçbir ilgisi olmadığı savunması da değerlendirilmiştir. Hakim durumda olmayan teşebbüsler tarafından yapılan birtakım uygulamaların aynısının hakim durumda bulunan teşebbüslerce yapılması durumunda da ihlal değerlendirilmesi yapıldığı açıktır. Örneğin, piyasaya yeni giren bir oyuncunun piyasada tutunmak ve müşteri kazanmak adına maliyetin altına satış yaptığında, söz konusu oyuncunun hakim durumda olmamasından

hareketle herhangi bir hakim durumun kötüye kullanılmasına ilişkin inceleme yapılmazken, aynı uygulamanın hakim durumda bulunan teşebbüs tarafından yapılması kötüye kullanma olarak değerlendirilebilmektedir.

- (1135) Pazar payı çok daha düşük olan tedarik şirketlerinin de sehven (ve hatta kötü niyetle) ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerle veya farklı tedarik şirketleriyle ikili anlaşma imzalamış olan müşterileri kendi portföylerine dahil ettiği, EPDK tarafından yapılan denetimler çerçevesinde Türkiye genelinde 93 tedarik şirketinin benzer uygulamalarda bulunduğu tespit edildiği ve tüm bu şirketlere 01.03.2017 tarihinden itibaren üç ay süreyle serbest tüketici portföyüne tüketici kaydetmesinin yasaklandığı, sehven yapılan bu kayıtların sebebinin tamamen ENERJİSA'NIN iradesinden kaynaklanmayan sistemsal sorunlar ve teknik aksaklıklar olduğu, ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin müşteri mağduriyetini önlemek ve EPDK'nın ciddi yaptırımlarından kaçınabilmek adına bu aksaklıkları asgari düzeye indirmek için her türlü çalışmayı yaptığı savunması da iletilmiştir. Dosya kapsamında, sözleşmesiz kayıt olduğu anlaşılan birçok örneğe rastlanmış olup (Belge 36), Belge 16'da yer alan "*Bayılıyorum bu sehvenli geçiriş sonrası iptallerimize*" ifadesinin yaşanan durumun münferit olmadığını gösterdiği değerlendirilmektedir.
- (1136) GTŞ'lerden hizmet alan serbest olmayan tüketicilerin ikili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne kaydedilmesi durumunda, bu uygulamanın ENERJİSA'nın tekel hakkından kaynaklandığı ve diğer tedarikçilerin benzer bir uygulama yapamayacaklarının ileri sürülebileceği ancak bu durumun da tek başına rekabeti kısıtlayıcı etki doğuramayacağı savunması da ele alınmıştır. Dosya kapsamında kendisine ikili anlaşmasının örneği gösterilemeyen müşterilerin rakip tedarikçilere geçmeleri durumunda fesih bedeliyle karşılaştıkları anlaşılmaktadır. Rekabeti kısıtlayıcı etkiden kasıt, tam da belgelerde çok net görülebilecek olan olmayan sözleşmeye bağlı fesih bedelinin çıkarılarak müşterilerin diğer tedarikçilere geçmesinin engellenmesidir.
- (1137) İkili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne müşteri kaydedilmesi uygulaması bakımından ENERJİSA bünyesindeki GTŞ veya dağıtım şirketlerinin faaliyet gösterdikleri pazardaki hakim durumlarından avantaj sağlamaları gibi bir durumun söz konusu olmadığı, bu nedenle bu uygulamanın bağımsız bir rekabet ihlali teşkil etmesinin imkansız olduğu savunması da bulunmaktadır. Savunmada dile getirilen düzenlenen portföyden ikili anlaşma portföyüne sözleşmesiz bir şekilde müşteri geçirilmesinin ENERJİSA'nın yasal tekelinden kaynaklandığı ileri sürülebilirdi şeklindeki taraf yaklaşımının, savunmanın GTŞ'lerin sahip olduğu hakim durumdan kaynaklı olarak bu davranışın hayata geçirilebildiğini dolaylı olarak kabul ettiği değerlendirilmektedir.
- (1138) İkili anlaşma olmaksızın serbest tüketici portföyüne müşteri kaydedilmesinin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal eden uygulamaların en önemli önkoşulu olan "rekabeti kısıtlayıcı etki" yani "perakende pazarın rakiplere kapanması" şartını sağlamasının da kesinlikle söz konusu olmadığı savunmasına da değinilmelidir. Dosya kapsamındaki belgelerle ikili anlaşma portföyüne sözleşmesiz müşteri kaydedilmesinin münferit bir durum olmadığı anlaşılmaktadır. Söz konusu durumda bulunan müşteri sayısını tam olarak tespit etmek mümkün görünmemekte, bu tip bir durumun ancak ilgili belgelerde de görüldüğü üzere, müşterinin rakip tedarikçiler tarafından talep edilmesi durumunda ortaya çıkabileceği değerlendirilmektedir. Bu sebeple, fiili bir kapama etkisinden söz edilemese de, ileriye dönük olarak potansiyel bir kapama etkisinin bulunduğu açıktır. Diğer yandan işbu soruşturmaya konu kötüye kullanma eylem ve uygulamalar bakımından sadece tek başına ayrı ayrı ilgili pazarı kapama etkilerine odaklanmanın pazarı kapamaya ilişkin fiili ve muhtemel etkinin tespitinde gerçekleri yansıtmayan bir sonuca, diğer bir ifadeyle eksik yaptırım sonucuna götüreceği ifade edilmelidir. Söz konusu davranışların pazarı kapayıcı etkileri tek tek de pek ala tespit edilebileceği gibi, esasen incelemeye konu davranış ve uygulamaların hepsinin bir bütün olarak ilgili pazar üzerindeki etkilerine bakılmasının

gerektiği hatırdadır tutulmalıdır. Böyle bir durumda kötüye kullanmaya konu eylem ve uygulamaların etkilerinin 4054 sayılı Kanun kapsamında eksik yaptırım nedeniyle sıyrılmasının önüne geçilecektir.

- (1139) EPDK'nın 82143293-663-07 sayılı ve 04.05.2016 tarihli kararında EPDK'nın IA-02 Formu ve ikili anlaşmalara ilişkin DUY'da öngörülen tüm yükümlülüklerle ilişkin etkin bir denetim yürüttüğü ve gerekli gördüğü durumlarda yaptırım kararı aldığı, hem ilgili düzenlemelerin hem de EPDK'nın bugüne dek takip ettiği içtihat ve aldığı kararların, gerek IA-02 Form'ları gerekse de ikili anlaşmalar kapsamında yaptırım uygulama yetkisinin münhasıran EPDK'ya ait olduğunu gösterdiği, bu nedenle ENERJISA bünyesindeki GTŞ'lerin tarihsiz IA-02 Form'ları ve ikili anlaşmaların imzalatılması yoluyla serbest tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerini zorlaştırdığı iddiaları kapsamında münhasır yetkinin EPDK'ya ait olduğu, Kurum'un herhangi bir rekabet ihlaline yer vermeyen ve yer veremeyecek nitelikte olan söz konusu uygulamalar kapsamında bir yetkisinin bulunmadığı savunması da bulunmaktadır. EPDK, tarihsiz IA-02 Formu veya tarihsiz ikili anlaşmalara yönelik yaptığı incelemelerde hakim durum veya sistematiklik gibi kavramların üzerinde durmamakta, direkt olarak düzenlenen hususun yapılan anlaşma veya formda olup olmadığını kontrol etmektedir. Eğer yapılan incelemelerde sadece bir adet IA-02 Formu'nda tarih olmadığı ortaya konulsaydı, işbu soruşturma kapsamında tarihsiz IA-02 Formu sorunlu görülen bir davranış olmayacak ancak EPDK'nın 2017 Mart ayında 93 tedarikçiye ilişkin karardan da görüleceği üzere söz konusu tek örnek bile EPDK'nın yaptırım uygulamasına yol açabilecektir. Öte yandan hakim durumda olmadığı tespit edilen bir teşebbüs ne kadar tarihsiz IA-02 Formu'na sahip olsa da bu durum rekabet hukuku kapsamında sorun teşkil etmeyecekken, yine 2017 Mart'taki EPDK kararından görüleceği üzere, bu durum EPDK'nın yaptırım uygulamasına engel olmamaktadır. Sonuç olarak hakim durumda bulunan teşebbüslerin rekabeti kısıtlayıcı nitelikteki davranışları sistematik olarak uygulamasının tartışmasız bir şekilde 4054 sayılı Kanun kapsamına girdiği açıktır.
- (1140) EPDK'nın DUY'un 13. maddesine dayanarak TOROSLAR'a üç ay süreyle ikili anlaşmalar kapsamında yeni tüketici kaydetmesinin yasaklanmasının aslında ilgili piyasadaki düzenlemelerin, bir diğer ifadeyle şirketlerin hareket alanlarının sınırlarını çok keskin çizgilerle çizildiğini kanıtlar nitelikte olduğu, dolayısıyla, bu derece ağır bir yaptırımın varlığı karşısında, EPDK'nın söz konusu piyasada münhasır bir yetkiye sahip olmadığını ileri sürmenin mümkün olmadığı da savunulmuştur. Kurum'un ve EPDK'nın cezalandırdığı saikler birbirinden farklıdır. Dosya kapsamında değinilen Danıştay kararlarında düzenleyici otorite tarafından düzenleme alanına giren bir davranış hakkında işlem tesis edilmiş olmasının, konunun Kurum tarafından incelenmesinin önünde engel oluşturmayacağı hususu açıklıkla vurgulanmaktadır. Mahkeme içtihadıyla sabit olan yaklaşım çerçevesinde Kurum'un görev ve yetkisine ilişkin herhangi bir tartışmaya yer olmadığı dile getirilmelidir.
- (1141) Türkiye'deki politik tercihin serbest tüketicilerle ikili anlaşma imzalanmasına dair süreçlerin katı kurullarla düzenlenmesinden yana olduğu ve buna rağmen aynı sürecin bir de 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi gibi son derece esnek bir standart çerçevesinde incelenmesinin bu tercihe aykırı olacağı, düzenlenen piyasalarda faaliyet gösteren teşebbüslerin, bahsi geçen sektörel düzenlemelere uyum sağlamak için her türlü çabayı göstermelerine rağmen, doğrudan ilgili düzenlemelere konu davranışlar dolayısıyla aynı zamanda rekabet hukuku bakımından da bir risk altında olmalarının hukuki belirliliği ortadan kaldıracığı ve teşebbüslerin yatırım motivasyonlarını kötü etkileyeceği savunması da yapılmıştır. Savunmada bahsedilen tarzda bir hukuki belirsizliğin ortaya çıkması için düzenleyici otorite tarafından zorunlu tutulan bir uygulamanın Kurum tarafından sorunlu olarak nitelendirilmesi gerekmektedir. Ortada böyle bir durumun olmadığı aşıkardır. Mevzuatın karmaşıklığının 4054 sayılı Kanun'a uymamak için bir bahane olarak kullanılamayacağı açıktır.

- (1142) İkili anlaşmalarda tarih kısmının boş bırakılmasının temel sebebinin deklarasyon uygulaması olduğu, zira deklarasyon alınan müşterilerinin birçoğunun serbest tüketici limitinin altında bulunduğu ve bu müşterilere deklarasyon yapıldığı sırada PSS üzerinden elektrik tedarik edildiği savunması da bulunmaktadır. Deklarasyon uygulamasının kendi başına rekabeti kısıtlayıcı nitelikte olduğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak, ikili anlaşmaların tarih kısımlarının boş bırakılması, zaten rekabeti kısıtlayıcı nitelikteki bir uygulama ile ilgili GTŞ'lerin portföyüne katılan (katılması planlanan) müşterilerin öngörülenin ötesinde anılan GTŞ'lerin portföyünde kitlenmesi söz konusu olabilecektir.
- (1143) Belge 36'da yer alan "*Toplamda 400 K st sözleşmesi yok*" ifadesinin ENERJİSA bünyesinde yer alan GTŞ'lerin elektronik arşivi tamamlama faaliyetlerine ilişkin olduğu, dolayısıyla bulunmadığı ifade edilen *400 K st sözleşmesi* bakımından durumun, bu sözleşmelerin müşterilerden hiç alınmamış olmasından ziyade bu sözleşmelerin elektronik arşive yükleme yapılırken bulunamaması şeklinde özetlenebileceği, müşterilere imzalatılan anlaşmaların sözleşme yapıldıktan sonra ibraz edilmemesinin DUY 30/A maddesi uyarınca yaptırıma bağlandığı, söz konusu durumun rekabet kurallarına aykırı olduğunun ortaya konulabilmesi için ancak anılan sözleşmelerin gerçekten müşterilerle imzalanmamış olmasına karşın ENERJİSA portföyüne geçirildiğinin gösterilmesinin gerektiği savunması yapılmıştır. Belge 30, Belge 2, Belge 18, Belge 21, Belge 22, Belge 24 ve Belge 4'den görüleceği üzere bulunmadığı ifade edilen ikili anlaşmaların fiili olarak da olmadığı anlaşılmaktadır. Söz konusu belgelerden hareketler Belge 36'daki *400 K st sözleşmesinin* olmamasının²²¹, bulunamamaktan ziyade gerçekten olmadığından kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Aksi durumunun ilgili GTŞ'lerce ortaya konması gerekmektedir.
- (1144) Belge 31, Belge 30 ve Belge 2'de yer alan uygulamaların münferit şekilde gerçekleştiği, ENERJİSA personelinin müşterilere karşı yapıcı bir tavır içinde olduğu, Belge 31'de usulsüz olduğu tespit edilen sözleşmelerin müşterileri ile teker teker iletişime geçildiği ve bu müşterilerin ENERJİSA portföyüne geçirilmeye ikna edilmeye çalışıldığı, Belge 30 ve Belge 2'de yer alan yazışmalarda müşteri şikayetlerinin dikkate alındığı ve acil olarak usulsüz portföy geçişlerinin çözüme kavuşturulmaya çalışıldığı, hatalı işlemi yapan personelin tespit edilerek böyle bir işlemin bir daha gerçekleştirilmemesi yönünde uyarı yapılması için aksiyon alındığı, müşterilerle yapılan yazışmalardan sözleşmenin bulunamaması durumunda her halükarda cayma bedelinin iptal edilmesine karar verilmiş olduğunun anlaşıldığı, bu durumun ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin rakipleri dışlayıcı bir niyeti bulunmadığını açıkça ortaya koyduğu, toplam şikayet sayısının ne kadar olduğunun ve şikayetlerin tüm ENERJİSA portföyü içindeki yerinin de açıkça tespit edilmesi gerektiği, Belge 30 kapsamındaki yazışmada ise ENERJİSA çalışanları tarafından hatanın tespit edilerek müşteriye herhangi bir erken çıkış bedeli faturalandırılmadığı, öte yandan müşteriye hata nedeniyle sabit tarife üzerinden faturalandırılan bedellerin de iade edildiği, yazışma konusu olayın personel hatası nedeniyle meydana gelmiş bir durum olduğu, müşterinin portföyden çıkışının zorlaştırılmasının söz konusu olmadığı, bu anlamda münferit olayın iddia edildiği gibi pazarı kapama etkisi yaratmasının mümkün görünmediği savunması da incelenmelidir. Vurgulanan belgeler dışında belgelerin de bulunduğu düşünüldüğünde ve Belge 16'da yer alan "*Bayılıyorum bu sehvenli geçiriş sonra iptallerimize*" ibaresinin ve Belge 36'daki e-posta yer alan

"9. 1.132k st sözleşmesi var sistemde. 510k ok durumda 65k nok sahada e- arşivl bu 65k tamamlanmaya çalışılıyor. Kalan evraklarda 40 %fire var.200k Mhm ve dec switch evrağı yok.

Toplamda 400 K st sözleşmesi yok."

²²¹ Söz konusu sözleşmelerin en az 200 bininin portföyde bulunan müşterilerle ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

ifadelerinden anlaşılın en az 200 K st için sözleşme olmaması, bu tip uygulamaların savunmada iddia edildiği gibi hiç de münferit olmadığını ortaya koymaktadır. Ayrıca söz konusu durum ilgili müşterinin başka bir tedarikçiye geçiş yapmasıyla ortaya çıkabileceğinden, şikayet sayılarına yönelik bir çalışma yapmak gerçekçi olmayacaktır. Dolayısıyla bu durumda bulunan ancak henüz geçiş yapmaya niyetlenmemiş, müşterilerin sayısını tam olarak hesaplamak mümkün görünmemektedir. Belge 16 ve Belge 36'daki ifadelerin uygulamanın ne kadar sistematik olduğuna işaret ettiği belirtilmelidir.

- (1145) Belge 18 kapsamında yer verilen yazışmada müşterinin haberi olmaksızın serbest tüketici portföyüne geçirildiği ve rakip tedarikçiye geçişinden sonra bu geçişe binaen kendisine erken çıkış bedeli yansıtıldığına görüldüğü, bu belge kapsamında dikkate alınması gereken en önemli noktanın işlemin sistemli bir bütünün parçası olmadığı olduğu, münferit olarak değerlendirilebilecek olay neticesinde müşterinin rakip tedarikçiye geçişinin engellenmediği, ayrıca usulsüz sözleşmeye dayalı olarak müşteriye yansıtılan erken çıkış bedeli ve haksız faturalanan bedellerin müşteriye iade edilmesinin söz konusu olduğu, ENERJİSA personelinin müşteri şikayetinin giderilmesi yönünde izlediği tutumun ve müşterinin rakip tedarikçi portföyüne geçiş konusunda bir engel yaratılmamasının dosya kapsamında dikkate alınmadığı ileri sürülmüştür. Söz konusu belge kapsamındaki olayda da müşterinin ikili anlaşmasına ve IA-02 Formu'na ulaşılamadığı görülmektedir. Öncelikle bulunamayan en az 200 K st sözleşmesi için bir açıklama getirilmediği durumda, bulunan diğer belgelerin münferit olaylara ait olduğunun ifade edilmesinin gerçeği yansıtmadığı değerlendirilmektedir. Buna ek olarak, herhangi bir müşterinin herhangi bir tedarikçiden herhangi bir tedarikçiye geçmesi piyasa işleyişi çerçevesinde olması gereken durumdur. Dolayısıyla ENERJİSA'nın müşterinin geçişini engellememesi müşteri memnuniyetiyle değil, piyasada olması gereken uygulama ile ilgilidir. Ayrıca söz konusu şikayetin EPDK üzerinden gelmesinin de, sorunun çözülmesinde daha aktif olunmasında pay sahibi olduğu değerlendirilmektedir. Söz konusu durum müşterinin şikayeti üzerine çıkmış olup, benzer statüde olan ancak henüz başka tedarikçiye geçmemiş olan müşteriler bakımından ve böyle bir durumla karşılaşp peşine düşmeyen müşteriler bakımından mevcut uygulamanın müşterileri geçişini engelleyen niteliği geçerliliğini korumaktadır.
- (1146) Belge 23, Belge 24, Belge 21, Belge 22 ve Belge 15 kapsamında ENERJİSA'nın müşterileri sözleşmesi olmaksızın ikili anlaşma portföyüne geçirdiğinin anlaşıldığı, Belge 22 ile Belge 15'ten ENERJİSA personelinin usulsüz sözleşme ile portföye geçirilen müşterilerin çözümünde aktif bir rol üstlendiği, müşterilerin her ne kadar ENERJİSA portföyüne usulsüz bir biçimde kaydedilmiş olsalar da, portföyden ayrılmak isteyen müşterilerin taleplerinin ivedilikle yerine getirilmeye çalışıldığı, ayrıca müşterilerle tahakkuk ettirilen faturaların ve erken çıkış bedellerinin iade edildiğinin görüldüğü, bu durumun müşteriler bakımından iddia edildiği gibi bir geçiş maliyetine yol açmadığının anlaşıldığı, Belge 21 kapsamında müşteriye faturalandırılan erken çıkış bedelinin sonradan müşteriden sehven alındığı anlaşıldığında müşteriye iade edildiği savunması da yapılmıştır. Daha önce de ifade edildiği üzere, bir tedarikçinin portföyünde bulunan müşterisinin geçişine piyasadaki işleyiş kapsamında engel olması söz konusu değildir. Tedarikçilerin zaten yerine getirmek durumunda oldukları bir yükümlülüğü yerine getirmelerinin iyi niyet göstergesi olarak kabul edilmesi yanlış olacaktır. Tedarikçi değişim sürecindeki geçiş maliyetleri, maddi ve maddi olmayan geçiş maliyetleri olarak ikiye ayrılacaktır. Haksız yere erken fesih bedeli çıkarılması veya fazla faturalandırma yapılması, maddi geçiş maliyetleri kapsamında yer alırken, müşterinin tedarikçisini değiştirirken öngördüğünden daha fazla efor sarf etmesi, ki somut olayda bu durum müşterinin değişik başvuru ve yazışmalarla hakkını aramasıdır, maddi olmayan geçiş maliyetlerinin içinde yer almaktadır. Bu sebeple ilgili müşterilerin geçiş maliyetine yol açılmadığı önermesi yanlıştır.

- (1147) Belge 5'e ilişkin savunmada da ifade edilen işbu belge kapsamında gösterilen özenin ve aktifliğin ilgili belgenin EPDK tarafından talep edilmesinin de payının olduğu değerlendirilmektedir.
- (1148) "Bayılıyorrum bu sehvenli geçiriş sonrası iptallerimize" ifadesinin ilgili ENERJİSA çalışanının bu türden geçişlerin yarattığı ilave iş yüküne ilişkin rahatsızlık/serzenişini gösterdiği, böylesi bir uygulamanın geniş bir kapsama yayıldığı göstermekten uzak olduğu, yalnızca bu ifadeye dayanılarak uygulama kapsamının geniş olduğu veya uygulamanın soruşturma tarafı olan şirketlerce sistematik bir biçimde hayata geçirildiğinin ortaya koymasının mümkün olmadığı, dosyada müşteri şikayetlerinin sıralandığı ve bu kapsamda ENERJİSA çalışanlarının sürekli olarak müşterileri bildirmeksizin sözleşme imzalanmasının sağlandığı yönünde bir görüntü çizilmeye çalışıldığı savunması hakkında şunlar dile getirilmelidir: Belge 16'da yer alan ifade dosyadaki tespitlerin tek dayanağı değildir. Belge 36'da görülen en az 200 K st sözleşmesinin olmaması ve hem dosya kapsamında hem de savunmada yer verilen diğer olaylar bir arada düşünüldüğünde, tespit edilen uygulamanın geniş kapsamlı olduğu ortaya konmaktadır. Dosya kapsamında elde edilen bilgi ve belgeler 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde analitik olarak gruplanmış olup aynı grupta yer alan belgeler bir arada verilmiştir.
- (1149) ENERJİSA çalışanlarının ilgili müşterinin eski tedarikçisine geçmesine yardımcı oldukları, müşterilere ikili anlaşma seçenekleri sunduğu ve sunulan tekliflere ilişkin koşullar hakkında potansiyel müşterilerin bilgilendirildiği, ancak yoğun bir satış ve pazarlama faaliyeti içinde bulunan ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin bu faaliyetlerinin oldukça fazla müşteriye yönelik yürütmelerinin söz konusu olduğu, bu kapsamda müşterilerin bir kısmının kendilerine sunulan teklif ve şartları kabul etmekle birlikte, ikili anlaşmanın imza anında bu koşullara ilişkin detayları yeterince okuyamayabildiği veya kendilerine yapılan bilgilendirmeyi dikkatle dinleyemeyebildiği, müşterilerin söz konusu dikkatsizliklerini GTŞ'lere mal edilemeyeceği savunması da söz konusudur. İlgili belgeler incelendiğinde müşterilerin başka tedarikçilere geçtiklerinde erken fesih kapsamında bedel çıkarıldığı görülmekte, müşterilerin itirazları üzerine yapılan incelemeler neticesinde müşterilere habersiz sözleşme imzalandığı veya sözleşmenin hiç olmadığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla müşterilerin olmayan hususlar üzerinden şikayet etmesi ve söz konusu şikayetlerin dosyada kullanılması söz konusu değildir. Bu sebeple müşterilerin dikkatsizliği GTŞ'lere mal edilmemekte, bilakis GTŞ'lerin gerçekleştirmiş olduğu uygulamaların sonuçları odağa konulmaktadır.
- (1150) Belge 28'in usulsüz sözleşme ve tarihsiz IA-02 Form'larına ilişkin ENERJİSA yönetimi tarafından güdülen sistematik bir stratejiye işaret etmesinde dayanak olarak kullanıldığı, söz konusu belgede beyan sahibinin Kadıköy MHM'de Takım Yöneticisi olarak görev yaptığı, bu konumdaki çalışanların şirketin genel satış politikasını belirlemesinin söz konusu olmadığı da dile getirilmiştir. Belge 28'e dayanılarak tarihsiz IA-02 Formu uygulamasının yönetsel olarak desteklendiğine ilişkin bir ifade dosya kapsamında bulunmamaktadır. Söz konusu uygulamanın sistematikliği, KOD-A'dan ve MHM'lerden elde edilen sözleşmelere dayanılarak yapılan çalışmada elde edilen sonuçlardır. MHM çalışanlarının beyanları sözleşme çalışması ile ortaya konan gerçekliği destekleyen hususlardır.
- (1151) Belge 8 ve Belge 10'dan IA-02 Form'larına imza atılmaması uygulamasının sadece deklarasyon uygulaması kapsamında gerçekleştiğini ortaya koyduğu savunması hakkında; Kod-A ve MHM'lerden elde edilen tarihsiz IA-02 formlarının sadece deklarasyon uygulaması kapsamında alınması bile rekabeti kısıtlayacak potansiyele sahiptir. Kaldı ki, tarihsiz IA-02 Form'larının büyük kısmının deklarasyon uygulaması çerçevesinde oluştuğunun düşünülmesi için aynı sayıda ya da en azından yakın sayıda tarihsiz ikili anlaşmanın da bulunması gerekmektedir. Sonuç olarak ileriye dönük olarak yapılan bir

uygulama kapsamında IA-02 Formu'na tarih atılmıyorsa, ikili anlaşmaya da tarih atılmaması beklenecektir. Ancak tarihsiz ikili anlaşma oranına bakıldığında tarihsiz IA-02 Form'larının yarısı mertebesinde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda geçerli ikili anlaşmaların ekinde yer alan IA-02 Form'larının önemli sayılabilecek bir kısmının tarihsiz olduğu değerlendirilmektedir.

- (1152) Belge 9'da teşebbüs çalışanlarının hukuk departmanı ile yaptıkları görüşmeler neticesinde tüketici adına bölümündeki imza kısmına imza tarihinin yazılacağı ancak deklaryonda IA-02 Formu'nun tarih aralığı kısmının boş bırakılacağı yönünde ifadenin bulunduğu, anılan belgede boş bırakılması telkin edilen tarihin tedarik başlangıç ve sona erme tarihleri olduğu, imza kısmı boş bırakılacak talimatının diğer ek olan IA-03'e yönelik olduğu, söz konusu formun müşterinin portföyden ayrılması durumunda doldurulduğu, bu çerçevede anılan belgenin soruşturma tarafı şirketlerin hakim durumlarını kötüye kullandığı iddiasıyla ileri sürülmesinin tamamıyla dayanaktan yoksun olduğu savunması hakkında belirtilmelidir ki savunmada dile getirilen hususları bilinmekte olup ilgili belgeden dolayı ihlal isnadında bulunulmamıştır.
- (1153) ENERJİSA tedarik şirketleri tarafından 2016 yılı sonu itibarıyla 8.414.471 adet serbest olmayan tüketici ve (.....) adet serbest tüketici tesisatı olmak üzere 9 milyonun üzerinde tesisata hizmet sunulduğu, tarihsiz IA-02 Form'larının sayısının toplam ENERJİSA portföyüne oranının binde üçünden düşük bir orana tekabül ettiği savunması yapılmıştır. Yapılan çalışma neticesinde elde edilen bulgular mutlak değil, nispi bir değere işaret etmektedir. Bu sebeple sadece (.....) IA-02 Formu'nun ve (.....) ikili anlaşmanın tarihsiz olduğunu düşünmek hata olacaktır, çünkü yapılan çalışmada bir örneklem seçilmiş ve analiz edilmiştir. Bu sebeple çalışma sonucunda ortaya çıkan sayılar değil, oranlar dikkate alınmalıdır. Bu bağlamda tarihsiz IA-02 Formu ve tarihsiz ikili anlaşma uygulamalarının geniş kapsamlı olduğu değerlendirilmekte olup KOD-A'dan elde edilen sözleşmeler üzerinde yapılan çalışma da bu sonuca işaret etmektedir.
- (1154) Müşterilerin rakiplere geçişini engelleyecek nitelikte olabilecek uygulamaların münferit seviyede kaldığı, yetkisiz imzalar ve müşterinin yanlış bilgilendirilmesi uygulamalarının sistematik gerçekleşmediğinin dosyada ifade edildiği, tarihsiz IA-02 Formu ve sözleşmesiz portföye alımların piyasadaki yaygınlığını ortaya koyacak bir çalışmanın gerçekleştirilmediği, yetkisiz imza ve yetersiz bilgilendirme uygulamalarının sistematik olmadığı, öte yandan tarihsiz IA-02 Form'ları ve sözleşmesiz portföye alma uygulamasının sistematik olduğuna ilişkin iki farklı yaklaşım bulunduğu, bu farkın sebebinin açıklanması gerektiği savunulmuştur. Daha önce de ifade edildiği üzere, usulsüz sözleşmelere ilişkin sayısal veri sunan Belge 36 ile ortaya çıkan vakaları gösteren belgeler bulunmaktadır. Tarihsiz IA-02 Formu alınmasına ilişkin ise yapılmış olan bir sözleşme çalışması bulunmaktadır. Söz konusu belge ve çalışmalar kapsamında bahsi geçen iki davranışın sistematik ve geniş kapsamlı olduğu değerlendirilmektedir. Öte yandan, diğer iki uygulama bakımından elde edilen belgeler tekil seviyededir, bu sebeple geniş kapsamlılık veya sistematiklik değerlendirilmesi yapılamadığından ihlal tespiti yapılmamıştır.

1.7.12. Ek Protokol Uygulaması ile ilgili Pazarda Rekabetin Kısıtlandığına İlişkin Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

1.7.12.1. Ek Protokol Uygulaması ile ilgili Pazarda Rekabetin Kısıtlandığına İlişkin Savunmalar

- (1155) 2016 Ocak döneminden itibaren tarifelerde yaşanan durgunluk, PTF ve YEK maliyetlerinde sürekli yaşanan dramatik artışın, piyasadaki fiili fiyat ile tedarikçilerin maliyetleri arasındaki farkın azalmasına sebebiyet verdiği, bu yönüyle geçen yıl içerisinde K1 portföyüne geçiş yapılmasının piyasa oyuncuları bakımından zaruret haline geldiği belirtilmiştir.

- (1156) K1 portföyüne geçirilen tüketicilerin, piyasa koşullarının düzelmesiyle birlikte tekrar K2 portföyüne geçebilmelerini sağlamak adına "ek protokol" imzalanmasının bir çözüm önerisi olarak ENERJİSA tarafından uygulandığı dile getirilmiştir.
- (1157) Dosyada ek protokol uygulamasının üç hususta rekabeti kısıtlayıcı olduğunun düşünüldüğü ancak anılan rekabet karşıtı etkilerden herhangi birinin ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lere atfedilmesinin mümkün olmadığı, rakip tedarikçilerin iddia konusu uygulama neticesinde itibar kaybına uğramasının ek protokol uygulamasıyla alakalı olmadığı, serbestleşme sürecinde dağıtım şirketleri ile GTŞ'lerin birlikte özelleştirilmesinin öngörüldüğü, oluşturulan mevzuat uyarınca GTŞ'lerin hem son kaynak tedariki hem de ikili anlaşmalar kapsamında faaliyet gösterebilmesine imkân tanındığı, dolayısıyla olası pozitif ve negatif sonuçların değerlendirilmesi çerçevesinde BTŞ ve GTŞ'lerin bir arada olması yönünde bir politika kararı verildiği, mevcut soruşturma kapsamında da bu kararı eleştirir bir yaklaşımın benimsenmemesi gerektiği, söz konusu negatif sonuçların belirli bir oranda bertaraf edilebilmesi adına dağıtım şirketlerinin özelleştirilmesinin ihale usulüne göre yapıldığı, ihaleyi kazanan şirketlerin ise devlete yüksek miktarlarda bedel ödediği belirtilmiştir.
- (1158) Serbest piyasada verilen fiyat tekliflerinin rekabetçi seviyenin üzerinde bulunması halinde müşterilerin tasarruf etmek amacıyla düzenlenen tarife üzerinden alım yapmayı tercih etmesinin mümkün olduğu, dosyada yer verilen sayaç bazlı verilerin de 2017 Temmuz ayından itibaren iddialara konu müşteri grubu bakımından düzenlenen pazara geçişlerde bir artış eğilimi olduğunu gösterdiği ifade edilmiştir.
- (1159) Düzenlenen tarife üzerinden tedarikin ancak ilgili dağıtım bölgesinde anılan faaliyet bakımından yasal tekel konumunda olan GTŞ'ler tarafından gerçekleştirilebildiği, diğer taraftan ikili anlaşmalar ile satılan elektriğe yönelik maliyet artışı ve kamu politikaları nedeniyle maliyetlerden bağımsız biçimde belirlenen düzenlenen tarifelerin düşük seviyede seyretmesinden ötürü müşterilerin zaten ikili anlaşmalar yerine PSS'ler ile alım yapmayı tercih edecekleri bildirilmiştir.
- (1160) Piyasada faaliyet gösteren tedarikçilerin, GTŞ veya bağımsız tedarikçi olmalarından bağımsız bir şekilde, düzenlenen tarife fiyatlarının altında ve maliyetin üzerinde fiyat vermesinin mümkün olmadığı dönemlerde müşterileri ile gerçekleştirdiği ikili anlaşmaları askıya almak suretiyle bu dönemde müşterilerin düzenlenen tarifeler üzerinden alım yapmasını teşvik ettiğinin dosyada da kabul edildiği, bu bağlamda dosyanın devam eden kısmında ek protokol uygulamasının temel olarak iki nedenden ötürü rekabeti kısıtlayıcı olduğunun düşünüldüğü ifade edilmiş ve protokolde yer alan; "*Müşteri, Geçiş Dönemi boyunca belirtilen kullanım yeri için enerji tedarikini sadece düzenlemeye tabi tarife üzerinden, ilgili kullanım yerinin bulunduğu bölgedeki görevli tedarik şirketinden temin etmeyi, başka bir tedarikçinin serbest tüketici portföyüne geçmemeyi (...) taahhüt eder. Müşterinin bu yükümlülüğe aykırı davranması halinde Sözleşme, Müşteri tarafından haksız olarak feshedilmiş sayılır ve Sözleşme'nin haksız feshine ilişkin hükümleri uygulanır.*" ifadelerinin bu endişelere temel teşkil ettiğinin belirtildiği dile getirilmiştir.
- (1161) Dosyanın tespitlerine göre ikili anlaşmaların süresinden önce feshedilmesi nedeniyle bağımsız tedarikçilerin uğradığı itibar kaybına neden olacağı, ancak ek protokol ve benzeri uygulamaların bahsedilen itibar kaybına gerekçe olarak gösterilemeyeceği, zira GTŞ'ler de dahil olmak üzere ikili anlaşmalara ilişkin pazarda faaliyet gösteren teşebbüslerin, maliyetlerin artışına karşılık düzenlenen tarifelerin maliyet artışına karşı baskılanması neticesinde pazarda karlı veya ekonomik anlamda makul olacak şekilde faaliyet göstermesinin olanaklı olmadığı belirtilmiştir.
- (1162) Ek protokol uygulaması olmasa dahi olumsuz piyasa koşullarının piyasadaki ikili anlaşma portföylerinde düşüşe neden olacağı ve bu olumsuz koşulların ek protokol uygulaması olmaması durumunda serbest piyasada yer alan tedarikçilere ilişkin ikili anlaşma

portföylerinden ilgili dağıtım bölgelerinde yer alan GTŞ'lerin düzenlenen tarife portföylerine geçişleri artıracığı ifade edilmiştir.

- (1163) Bu kapsamda "itibar kaybı" olarak nitelendirilen hususun, ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin satış stratejisine atfedilebilir olmaktan çok piyasadaki maliyet yapısından ve alternatif düzenlenen tarife fiyatlarının kamu politikası olarak maliyetlerden etkilenmeyen bir yapıda olmasından kaynaklandığı iddia edilmiştir. Aynı zamanda ek protokol benzeri uygulamaların rakip bağımsız tedarik şirketleri tarafından da uygulanabildiği ve bu durumun dosyada da kabul edildiği belirtilmiştir.
- (1164) Öte yandan, olumsuz piyasa koşullarında GTŞ'lerin müşterisine ikili anlaşma kapsamında tedarike devam edememesi ve mecburen müşteriyi K1 portföyüne göndermesinin müşteri gözünde en az benzer uygulamayı gerçekleştirecek bağımsız tedarikçi kadar itibar kaybına yol açacağı savunulmuştur.
- (1165) 4054 sayılı Kanun ve ilgili ikincil mevzuatın odak noktasının da haksız kazancın yasaklanması değil, hâkim durumdaki teşebbüslerin ilgili pazarda rekabetçi bir zarar doğurmasının önlenmesi olduğu dile getirilmiştir.
- (1166) GTŞ'lerin serbest tüketici sıfatını haiz olup, herhangi bir tedarikçi ile ikili anlaşma imzalamamış tüketicilere son kaynak tedariki kapsamında düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik sağlanmasına ilişkin yükümlülüğünün 6446 sayılı Kanun'un 10. maddesi ve Lisans Yönetmeliği'nin 34/4(13) maddesi hükmünde öngörüldüğü bilgisi verilmiştir.
- (1167) Söz konusu iddialar bakımından ilgili konumda olduğu düşünülen "sanayi segmenti müşterilerine perakende elektrik satışı" pazarında ENERJİSA'nın Temmuz 2017 döneminden itibaren müşterilerin ilgili bölgede yer alan GTŞ'nin düzenlenen portföyüne geçiş yönünde bir eğilim gösterdiği, bu durumun dosya kapsamındaki grafiklerden de anlaşılacağı belirtilmiştir.
- (1168) Diğer yandan yukarıda anılan ve dosyada yer alan grafiklerde de görülen ilgili dönem bakımından ENERJİSA'nın düzenlenen portföyüne yönelik pazar paylarındaki artışların, iddia konusu uygulama nedeniyle mi yoksa ikili anlaşma fiyatları üzerinde piyasa koşullarından kaynaklanan yukarı yönlü baskı nedeniyle mi ortaya çıktığının dosyada açıklanmadığı iddia edilmektedir.
- (1169) İddia konusu uygulama kapsamındaki geçişlerin ilgili dönemdeki toplam geçişlere kıyasla ne kadarlık bir bölümü ifade ettiğinin analiz edilmesinin uygulamayla iddia edilen dışlayıcı etki arasında bir nedensellik bağının bulunup bulunmadığının gösterilmesi bakımından önem arz ettiği belirtilmiştir.
- (1170) Dosyada GTŞ'lerin ikili anlaşma kapsamındaki müşterilerini K1 portföyüne geçirmesi neticesinde faaliyetlerine karlı bir şekilde devam edebilmesinin rakiplerin pazar erişimini veya pazarda karlı bir şekilde gelişmesini engelleyici bir etkisi olduğunun gösterilemediği ifade edilmiştir. Zira detaylı bir şekilde açıklandığı üzere piyasadaki maliyet oluşumu ve düzenlenen tarifelerin kamu politikaları neticesinde bilinçli olarak düşük seviyede tutulmasının, bağımsız tedarik şirketlerinin anılan tarife fiyatları altında maliyetlerine ek olarak makul bir kar oranını elde edecek şekilde fiyatlama yapmasına her halükarda elverişli olmadığı, bu durumun serbest piyasadaki tüketicilere GTŞ tarafından sunulan elektrik ürünü bakımından da geçerli olduğu dile getirilmiştir.
- (1171) Belge 81'de yer alan "*Özellikle aralık ayı gün öncesi fiyatlarında yaşanan sıkıntılar sebebiyle*" ifadesinin rakiplerin dışlanması motivasyonundan çok ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin ikili anlaşma portföyündeki müşterilerinden zarar etmesinin önlenmesi amacına işaret ettiği beyan edilmiştir.

- (1172) Bu kapsamda dışlayıcı etkinin değerlendirilebilmesi için gerekli temel hususun ek protokol metninde yer alan 2. ve 4. madde hükümleri olduğu; ek protokolün 2. maddesi uyarınca müşterinin düzenlenen tarife üzerinden alım yapmasının öngörüldüğü askı süresince içinde bulunduğu dağıtım bölgesindeki GTŞ'den alım yapmasının ve ENERJİSA bünyesindeki GTŞ tarafından gerçekleştirilecek bir bildirim takiben askı süresinin sona erdirilerek müşterinin tekrar ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirilmesinin öngörüldüğü; protokolde yer alan 4. maddede ise müşterinin askı dönemi içerisinde içinde bulunduğu dağıtım bölgesinde faaliyet gösteren GTŞ dışında bağımsız bir tedarikçiden alım yapması ve kendisine yapılan bildirim üzerinde ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçmemesi durumunda haksız feshe ilişkin hükümlerin uygulanacağını ifade edildiği, bu kapsamda anılan yükümlülükler uymayan müşteriler hakkında sözleşmede yer alan cezai şart hükmünün işletileceği bilgisi verilmiştir.
- (1173) Protokolle, askı döneminde düzenlenen tarifeler üzerinden gerçekleştirilecek tedarikin münhasıran ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler tarafından değil, müşterinin içinde bulunduğu dağıtım bölgesinde faaliyet gösteren diğer GTŞ'lerce gerçekleştirilmesine de imkân tanındığı, bu kapsamda protokol ile müşterilere sunulan faydaların yalnızca müşterinin ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin faaliyet gösterdiği dağıtım bölgelerinden birinde yer alma şartına bağlanmadığı ve dolayısıyla uygulamanın rakipleri dışlayıcı amaç içermediği iddia edilmiştir.
- (1174) Diğer yandan değinilmesi gereken önemli bir hususun münhasırlık anlaşmaları hususu olduğu, münhasırlık içeren ilişkinin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında değerlendirilmesi için her zaman sağlayıcı ile alıcı arasında tek marka satılmasına ilişkin bir anlaşmanın varlığının aranmadığı, fiili münhasırlık yaratabilecek hakim durumdaki teşebbüs davranışlarının da bu kapsamda değerlendirildiği²²² dile getirilmiştir.
- (1175) Münhasırlık anlaşmalarına ilişkin temel rekabetçi kaygının pazarın münhasırlık süresi boyunca rakiplere kapanması riski olduğu, münhasırlık içeren anlaşmalar konusunda Kılavuz'da belirtilen unsurlardan mevcut soruşturma bakımından incelenen davranışın kapsamı ve süresinin yanı sıra ilgili pazardaki koşulların da dikkate alınması gerektiği ifade edilmiştir.
- (1176) Geçmiş tarihli Kurul kararlarında münhasır tedarik anlaşmaları bakımından davranışın rekabet kurallarına aykırılığı değerlendirilirken ilgili anlaşmanın; (i) kapsamını ve (ii) süresinin dikkate alındığı dile getirilmiştir. Örneğin 01.12.2005 tarih ve 05-80/1106-317 sayılı kararda yapılan incelemeler sonucunda tarafın müşterileriyle akdettiği beş yıla kadar çıkabilen münhasır tedarik sözleşmelerinin bir yıla sınırlandırılması ve sözleşme süresi sonunda müşterilere alternatif sağlayıcılardan gaz sağlayabilme imkânı tanınması gerektiğinin belirtildiği bildirilmiştir. Kurul'un elektrik veya doğalgaz dışındaki sektörlerde akdedilen münhasırlık anlaşmalarına yaklaşımında etki analizi gerçekleştirmeyi tercih ettiği ifade edilmiştir²²³.
- (1177) Komisyon'un yakın zamana kadar vermiş olduğu kararlarda münhasır tedarik sözleşmelerine ilişkin değerlendirmelerde benzer şekilde sözleşmenin süresi ve sözleşme ile pazarın geri kalanına kapanan bağlı talebin miktarının dikkate alındığı dile getirilmiştir²²⁴.
- (1178) Bu çerçevede mevcut soruşturma bakımından da ek protokol uygulamasının piyasadaki kapsamı ve süresi çerçevesinde bir değerlendirme gerçekleştirilmesi gerektiği ileri sürülmüştür.

²²² Kılavuz, s. 14.

²²³ 06.06.2011 tarih ve 11-34/742-230 sayılı karar.

²²⁴ Case COMP/B-1/ 37966 , Case T-360/09.

- (1179) Tüm bu açıklamalar ışığında anılan uygulamanın süre ve kapsam bakımından göz ardı edilebilir olarak nitelendirilmesinin mümkün olduğu zira ön sözleşme uygulamasının yalnızca dört aylık bir süre ve 55 müşterilik bir kapsam ile bilinçli olarak sınırlandırıldığı iddia edilmiştir.
- (1180) Dosyada uygulamanın kapsamının tespiti bakımından bir kısım incelemelerin gerçekleştirildiği, ilk olarak ek protokol kapsamında K1 portföyüne geçirilen müşterilerin tüketimlerinin ENERJISA K1 portföyü ve diğer tedarikçi portföyü içerisindeki payının ortaya konduğu ve söz konusu oranların oldukça düşük olduğu, ek protokol kapsamında K1 portföyüne geçirilen müşterilerin toplam tüketiminin, bölge bazında diğer tedarikçilerin tedarikçi başına tüketimleri ile kıyaslandığı ve doğal olarak buradan elde edilen oranların ise oldukça yüksek olduğu, ancak bunun Türk rekabet hukuku uygulamasıyla tutarlı olmayacağı savunulmuştur.
- (1181) Pazar kapama etkisinin hesaplanmasında Kılavuz'da belirli kriterlerin benimsendiği, bu çerçevede "*İncelenen davranışın kapsamı: Münhasır anlaşmaların piyasayı kapama etkisi, pazardaki toplam satışların içerisinde hâkim durumdaki teşebbüsün satışlarının münhasırlıktan kaynaklanan kısmı arttıkça bir diğer ifadeyle bağlı pazar payı yükseldikçe artmaktadır*" ifadesinin yer aldığı, nitekim Komisyon'un *Distrigaz Kararı*'nda²²⁵ da Distrigaz'ın müşterileriyle imzaladığı münhasır doğalgaz tedarikine ilişkin anlaşmaların pazar kapama etkisi değerlendirilirken, bu anlaşmalar ile bağlanan talebin pazardaki toplam talebe oranlandığı, dolayısıyla tüm bu açıklamalar ışığında iddia konusu davranışın pazardaki kapsamının oldukça sınırlı olduğunun görüldüğü ileri sürülmüştür.
- (1182) Öte yandan davranışın ihlal olduğunu gösterebilmek adına Kurul ve mehz AB uygulamasında benimsenmediği görülen hesaplama metotlarının benimsenmesi durumunda sağlıklı sonuçlara ulaşılmasının mümkün olmayacağı belirtilmiştir.
- (1183) Diğer yandan söz konusu uygulama neticesinde sağlanan tüketici refahının tespiti bakımından bir diğer önemli hususun "eş etkinlikteki rakip" testi olduğu öne sürülmüştür. Eş etkinlik testinin ek protokol uygulaması kapsamında incelenmesinin ise, bağımsız tedarik şirketlerinin ilgili pazarda ek protokol uygulama kabiliyetinin olup olmadığı üzerinden yapılması gerektiği, bu noktada, dosyada da belirtildiği üzere, piyasadaki tedarikçilerin birçoğunun ek protokol uygulamasına benzer yöntemler geliştirerek anılan olumsuz piyasa koşullarından korunma yoluna gittiği ifade edilmiştir. Bağımsız tedarikçilerin söz konusu protokol uygulamasını hayata geçirebilme imkanının bulunmadığı iddia edilmiştir.
- (1184) Nitekim, bağımsız tedarikçilerin ENERJISA ile aynı şartlarda söz konusu protokol uygulamalarını hayata geçirebilme kabiliyetine sahip oldukları, zira diğer tedarikçilerin piyasadaki maliyet kalemleri ile düzenlenen tarife fiyatları arasındaki marjın azaldığı dönem içerisinde kaybetmek istemedikleri müşterilerine "askı dönemi" öngören bir sözleşme veya ek protokol imzalatılarak bu süreçte müşterinin son kaynak tedariki kapsamında ilgili dağıtım bölgesinde yer alan GTŞ'den alım yapmasının sağlanması, sonrasında ise bu yönde kurgulanan sözleşme çerçevesinde müşteriyi tekrar ikili anlaşma portföyüne geçirmesinin mümkün olduğu öne sürülmüştür.
- (1185) Bu noktada serbestleşen piyasa koşulları çerçevesinde, bağımsız tedarikçilerin piyasadaki koşulların düzeleceğine inançlarının bulunmaması, bu sebeple protokol uygulamasını "tercih etmemiş olmalarının", "imkanlarının bulunmadığı" yönünde yorumlandığı, bu yönüyle ENERJISA bünyesindeki GTŞ'lerin ek protokol uygulaması ile piyasadaki rekabeti kısıtladığına kanaat getirildiği iddia edilmiştir.

18-27/461-224

- (1186) Esasen söz konusu bağımsız tedarikçilerin piyasadan çekiliyor olmasının piyasanın geleceğine olan inançsızlıklarından kaynaklandığı, diğer bir yönüyle ek protokol uygulaması gibi alternatif bir çözüm önerisi aramadıklarının açık olduğu dile getirilmiştir.
- (1187) İlgili bağımsız tedarikçiler bakımından yapılacak bir incelemede protokol uygulamasının hayata geçirilmesinde herhangi bir piyasa engeli olmadığına görüleceği ve bu yönüyle pazar kapama etkisinin oluştuğunun kabulünde dahi rekabet karşıtı bir eylemin bulunmadığı, zaten ek protokol uygulamasının piyasada hâlihazırda tek alternatifi olan yöntemin, sözleşmelerin feshedilmesi olduğu belirtilmiştir.
- (1188) Rekabet hukukunun temel amacı olan tüketici refahının tesis edilmesine ve daha önemlisi perakende elektrik satış piyasasında serbestleşme konusundaki kullanıcının genel değerlendirmesine olumlu hiçbir katkısı olmayacak bu yöntem yerine tüketicilerin piyasa koşullarının düzelmesinin akabinde K2 portföylerine geçmesini öngören ek protokol uygulamasının, rekabetçi zarar doğuran bir davranıştan çok rekabetçi koşullar çerçevesinde tüketici refahına hizmet eden bir çözüm önerisi olduğu savunulmuştur.
- (1189) İkili anlaşmalar bakımından tedarikçinin "portföyünde kalma ve fesih ihbar sürelerini gözetme yükümlülüğü" bulunuyorken, bunun K1 portföyünde neden bulunmadığının sorgulanması gerektiği, bu noktada her ne kadar K1 portföyünün bir kısmının tedarikçilere kapatılmasının serbestleşme sürecinin bir gereği kabul edilse de bunun normal şartlar altında geçerli olan bir varsayım olduğu belirtilmiştir.
- (1190) Mevcut iddialar bakımından ek protokolün rekabetçi endişe yarattığı düşünülen tek özelliğinin belirli süreler ile müşterilerin ENERJİSA portföyü ile bağlı kalması, bir başka deyişle ek protokol imzalayan müşterilerin taleplerini belirlenen süreler ile ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerden karşılaması olduğu göz önünde bulundurulduğunda, söz konusu uygulamanın geçmiş tarihli Kurul kararları ile Komisyon uygulaması ışığında gerçekleştirilecek bir analiz kapsamında değerlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.
- (1191) Ek protokol uygulaması kapsamında ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin haksız kazanç elde etmiş olması iddiası çerçevesinde dosyada yer alan hesaplamaların yanlış olduğu ve Tablo 7'nin eldeki veriler ışığında tekrar oluşturulduğu, ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler tarafından K1 portföyüne geçirilen müşterilerden elde edilen bir faydanın mevcut olmadığı, bir başka deyişle ENERJİSA'nın uygulamadan zarar ettiği, Revize edilen tablonun hesap hataları da düzeltilmiş versiyonunun aşağıdaki gibi olduğu belirtilmiştir.

Tablo 14: Tablo 7'nin Düzeltilmiş Hali

	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Toplam
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

- (1192) Bu doğrultuda iddia konusu uygulama ile ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin haksız kazanç elde ederek rakiplerini pazardan dışlamadığı, aksine uygulama kapsamında müşterilere sağlanan ilave faydalar nedeniyle soruşturma tarafı şirketlerin zararının söz konusu olduğu iddia edilmiştir.

- (1193) Nitekim Kurum tarafından incelemeye alınması neticesinde söz konusu ek protokol uygulamasına ivedilikle son verildiği ve bu yönüyle, yalnızca 2017 Ağustos ile 2017 Kasım dönemleri arasında uygulanan ek protokollerin, ilgili pazarda rekabetçi bir zarara sebebiyet vermeyeceği öne sürülmüştür.
- (1194) Söz konusu uygulama bakımından ek protokol imzalanması suretiyle K1 portföyüne geçirilen müşteri sayısının toplam müşteri portföyü içindeki konumu dikkate alındığında ilgili pazardaki olası kapama etkisinin de oldukça düşük olacağı, bu kapsamda iddia konusu uygulamanın yukarıda yer verilen geçmiş tarihli Kurul kararları ile Komisyon uygulamasında benimsenen yaklaşım ışığında değerlendirilmesi gerektiği, bu çerçevede iddia konusu uygulamanın ilgili pazardaki etkilerinin uygulamanın süresi ve pazardaki kapsamı bakımından detaylı bir şekilde analiz edilmesi gerektiği, sonuç olarak dört ay gibi dikkate değer olmayan bir süre ile münhasırlık yaratabileceği ifade edilen iddia konusu uygulamanın 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal etmesinin hiçbir surette söz konusu olamayacağı ifade edilmektedir.

I.7.12.2. Ek Protokol Uygulaması ile ilgili Pazarda Rekabetin Kısıtlandığına İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (1195) 2016 Ocak döneminden itibaren gerek mesken, gerek ticarethane ve sanayi tarifelerinde yaşanan durgunluk gerekse PTF ile piyasa oyuncularına yansıtılan YEK maliyetlerinde sürekli yaşanan dramatik artışın, piyasadaki fiili fiyat ile tedarikçilerin maliyetleri arasındaki farkın azalmasına sebebiyet verdiği, bu yönüyle geçtiğimiz yıl içinde K1 portföyüne geçiş yapılmasının piyasa oyuncuları bakımından zaruret haline geldiği, piyasada artan maliyetlerin bir yansıması olarak K1 portföyüne geçirilen tüketicilerin, piyasa koşullarının düzelmeleriyle birlikte tekrar K2 portföyüne geçebilmelerini sağlamak adına "ek protokol" imzalanmasının bir çözüm önerisi olarak ENERJİSA tarafından uygulandığı, dosyada ifade edilen rekabet karşıtı etkilerden herhangi birinin ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lere atfedilmesinin mümkün olmadığı, protokol imkanına sadece ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin sahip olduğu ve söz konusu imkandan yararlanılmasının, müşterilerini olumsuz piyasa koşullarında kendi K1 portföylerine geçiremeyen BTŞ'ler bakımından itibar kaybına neden olduğunun dosya kapsamında ifade edildiği, ancak bu durumun ek protokol uygulamasıyla bir alakasının olmadığı savunması yapılmıştır. Hakkında soruşturma yürütülen GTŞ'lerin ek protokol uygulaması yapmasının BTŞ'lerin itibar kaybına uğradığına ilişkin bir ifade dosyada yer almamaktadır. Dosyada piyasadaki kriz durumlarında bağımsız tedarikçilerin zararına da olsa tedarike devam etme ve zarar etmemek adına müşteriyi düzenlenen portföye gönderme (itibar kaybı) şeklinde iki seçeneğinin bulunduğu, bahsi geçen GTŞ'lerin ise "ek protokol" uygulamasıyla iki riskten de kurtulduğu ifade edilmektedir.
- (1196) Türk elektrik piyasasındaki serbestleşme sürecinde dağıtım şirketleri ile GTŞ'lerin birlikte özelleştirilmesinin öngörüldüğü, öte yandan oluşturulan düzenleyici kurallar bütünü uyarınca GTŞ'lerin hem son kaynak tedariki hem de ikili anlaşmalar kapsamında faaliyet gösterebilmesine imkan tanındığı, dolayısıyla olası pozitif ve negatif sonuçlarının değerlendirilmesi çerçevesinde dağıtım şirketi ve GTŞ'lerin bir arada olması yönünde bir politika kararı verildiği, mevcut soruşturma kapsamında bu kararı eleştirir bir yaklaşım benimsenmemesi gerektiği, kaldı ki, söz konusu negatif sonuçların belirli bir oranda bertaraf edilebilmesi adına dağıtım şirketlerinin özelleştirmesinin ihale usulüne göre yapıldığı, ihaleyi kazanan şirketlerin devlete yüksek miktarda bedel ödediği savunması hakkında; öncelikle belirtmek gerekir ki, dağıtım ve perakende satış şirketlerinin birlikte özelleştirilmesinin ve yapılan ihalelerde yüksek bedel ödenmesinin işbu soruşturma ile bir ilgisi bulunmamaktadır. Buna ek olarak, GTŞ'lerin hem K1 hem de K2 portföyü yönetmesi çerçevesinde yetkilendirilmesinin amacının GTŞ'lerin iki portföyü ilişkilendirerek veya birbirleri arasında kaydırma yaparak daha fazla kazanç elde etmesinin sağlanması değil, kendi tedarikçisini seçemeyecek durumda olan müşterilerin korunması olduğu açıktır.

- (1197) Protokolün yukarıda yer verilen hükümlerinin dosyadaki endişelere temel teşkil ettiğinin vurgulandığı, anılan uygulamanın rekabeti kısıtlayıcı etkileri arasında sıralanan “ikili anlaşmaların süresinden önce feshedilmesi nedeniyle bağımsız tedarikçilerin uğradığı itibar kaybı” konusuna dikkat çekildiği, bu noktada belirtilmesi gereken en önemli hususun ek protokol ve benzeri uygulamaların bahsedilen itibar kaybına gerekçe olarak gösterilmesinin mümkün olmadığı savunması yapılmıştır. Ek protokol uygulamasının bağımsız tedarikçilerin her halükarda itibar kaybetmesine neden olduğu dosyada ifade edilmemiştir. İfade edilen durum bağımsız tedarikçilerin piyasadaki kriz dönemlerinde karşılaştıkları ikilemdir.
- (1198) Piyasada yaşanan maliyet artışlarına karşın tarifelerdeki fiyatların baskılanması neticesinde pazarda karlı bir şekilde faaliyet göstermenin olanaklı görülmediği, dolayısıyla ek protokol uygulaması olmasa dahi olumsuz piyasa koşullarının piyasadaki ikili anlaşma portföylerinde düşüşe neden olacağı ve tam tersine piyasada yer alan tedarikçilere ilişkin ikili anlaşma portföylerinden, ilgili dağıtım bölgelerinde yer alan GTŞ’lerin düzenlenen tarife portföylerine geçişleri artıracığının düşünüldüğü, bu kapsamda itibar kaybı olarak nitelendirilen hususun ENERJISA bünyesindeki GTŞ’lerin satış stratejilerine atfedilebilir olmaktan çok piyasadaki maliyet yapısından ve alternatif düzenlenen tarife fiyatlarının kamu politikası olarak maliyetlerden etkilenmesinin önüne geçilmesinden kaynaklandığı savunması da bulunmaktadır. Tekrar belirtmek gerekir ki, ek protokol uygulamasının bağımsız tedarikçilerin itibar kaybına uğrattığına ilişkin herhangi bir husus dosyada yer almamaktadır. Buna ek olarak, ek protokol uygulaması kapsamında sorunlu olan husus, müşterilerin K1 portföyüne gönderilmesi değil, K1 portföyüne ancak ikili anlaşmalar kapsamında getirilebilecek yükümlülüklerle birlikte gönderilmesi ve bu şekilde normal şartlar altında “akışkanlığı” oldukça yüksek olan bir müşteri grubunun “akışkanlığının” GTŞ’lerin lehine kesilmesidir. Burada olması gereken durum, öncelikle söz konusu tüketici ile akdedilen ikili anlaşmanın feshedilmesi, daha sonra söz konusu tüketici ile PSS sözleşmesi imzalanması ve bundan sonra tercih edilmesi durumunda aynı tüketici ile ikili anlaşmanın imzalanmasıdır. Ancak inceleme konusu ek protokol, söz konusu sıralamada üçüncü aşamada yer alan ve K1 grubundan tekrar K2 grubuna geçilmesi aşamasında protokol kapsamındaki tüketiciler için cereyan etmesi gereken rekabetçi yarışa bertaraf etmekte ve ilgili pazarlarda mobilitesi en yüksek olan serbest tüketicileri, onların rızaları dahilinde olsa dahi, GTŞ bünyesinde alıkoymaktadır.
- (1199) Ek protokol benzeri uygulamaların rakip tedarik şirketleri tarafından da uygulanabildiğinin dosyada da kabul edildiği, bu anlamda BTŞ’lerin piyasa koşulları olumsuz seyrettiği dönem öncesinde ikili anlaşma portföylerinde yer alan müşterileri belirli sürelerle müşterinin içinde bulunduğu dağıtım bölgesinde faaliyet gösteren GTŞ’nin K1 portföyüne göndermesinin, bu dönem süresince müşterinin başka bir ikili anlaşma portföyüne geçişi halinde müşteri aleyhine cezai bedel öngörmesinin ve yapılacak bildirim üzerine ikili anlaşma kapsamında yapılan tedarike devam etmesinin mümkün görüldüğü, öte yandan piyasa koşullarının olumsuz sürdüğü dönemde GTŞ’lerin müşterisine ikili anlaşma kapsamında tedarike devam etmemesi ve mecburen müşteriyi K1 portföyüne göndermesinin müşteri gözünde en az benzer uygulamayı gerçekleştirecek bağımsız tedarikçi kadar itibar kaybına yol açacağı değerlendirildiği savunması da bulunmaktadır. İlk olarak belirtmek gerekir ki, BTŞ’lerin ek protokol uygulamasının bir benzerini hayata geçirmeleri gibi bir ihtimal bulunmamaktadır. Söz konusu uygulamanın esası K1 ve ikili anlaşma portföylerinin aynı elden yönetilmesine bağlıdır. Ayrıca ek protokol hükümlerinden de görüleceği üzere, hakkında soruşturma yürütülen GTŞ’ler belli şartlar altında ek protokolü imzalattıkları müşterilere ödeme yapmaktadırlar, bu şartlar altında müşteriler nezdinde itibar kaybına uğranması önermesi gerçekçi değildir.

(1200) 4054 sayılı Kanun'un ve ikincil mevzuatın odak noktasının haksız kazancın yasaklanması değil, hakim durumdaki teşebbüslerin ilgili pazarda rekabetçi bir zarar doğurmasının önlenmesi olduğu, bu noktada serbest piyasada müşterilere sunulabilecek maliyet üzerinde fiyat teklifleri bakımından uygulanabilir marjın 2017 Ağustos sonrasında oldukça küçük olduğu, bu bağlamda anılan dönemde sanayi ve ticarethane müşterilerine verilecek maliyet üzeri ikili anlaşma fiyat tekliflerinin, ilgili dönem bakımından belirlenen düzenlenen tarife fiyatlarından düşük olacağı veya bu fiyatlardan avantajlı olmayacağı gözler önüne serildiği, GTŞ'lerin serbest tüketici sıfatını haiz olup, herhangi bir tedarikçi ile ikili anlaşma imzalamamış tüketicilere son kaynak tedariki kapsamında düzenlenen tarifeler üzerinden elektrik sağlamasına ilişkin yükümlülüğü 6446 sayılı Kanun'un 10. maddesi ve Lisans Yönetmeliği'nin 34/4(b) maddesinde öngörülmesi, ek protokole ilişkin iddialar yönünden dikkate alınması gereken dönemde, PTF ve YEK maliyetlerinin artmasının ikili anlaşma pazarında faaliyet gösteren tedarik lisansı sahibi şirketlerin müşterilerine düzenlenen tarife fiyatlarına nazaran avantajlı fiyat teklifleri sunamamasına neden olduğu, bu durumun müşterilerin içinde buldukları dağıtım bölgesine son kaynak tedarikçisi olarak faaliyet gösteren GTŞ'lere yönelmesine sebep olduğu, dosyadaki sayaç bazlı verilerin de 2017 yılı Temmuz ayından itibaren iddialara konu müşteri grubu bakımından düzenlenen pazara geçişlerde bir artış eğiliminin gözlemlendiği, Temmuz 2017 döneminden itibaren müşterilerin ilgili bölgede yer alan GTŞ'nin düzenlenen portföyüne geçiş yönünde bir eğilimi gösterdiğinin anlaşıldığı, iddia konusu uygulama ile ENERJİSA'nın düzenlenen portföye yalnızca 55 sanayi müşterisini geçirdiği, öte yandan GTŞ'lerin düzenlenen portföylerindeki artışın, iddia konusu uygulama nedeniyle mi yoksa ikili anlaşma fiyatları üzerinde piyasa koşullarından kaynaklanan yukarı yönlü baskı nedeniyle mi ortaya çıktığının açıklanmadığı, bu kapsamda iddia konusu uygulama çerçevesindeki geçişlerin ilgili dönemdeki toplam geçişlere kıyasla ne kadarlık bir bölümü ifade ettiğinin analiz edilmesinin uygulama ile iddia edilen dışlayıcı etki arasında bir nedensellik bağının bulunup bulunmadığının gösterilmesi bakımından önem arz ettiği savunması yapılmıştır. Herhangi bir tedarikçinin karşılaştığı zorluklar karşısında müşterisini son kaynak tedarikine yönlendirmesi normal bir süreçtir. Ancak işbu dosya kapsamında sorunlu olan husus düzenlenen tarifeler üzerinden yapılan tedarik ile ikili anlaşmalar kapsamında yapılan tedarikin birbiriyle ilişkilendirilmesi ve bu şekilde de ilgili müşterilerin GTŞ'nin düzenlenen portföyünde hizmet almaya devam ederken serbest tüketici ilgili pazarında GTŞ'nin kendisi lehine olacak şekilde kilitlenmesidir. Ek protokol uygulaması kapsamında K1 portföyüne alınan müşterilerin, K1 portföyüne geçen müşterilerinin ne kadarı olduğuna ilişkin bir hesaplamanın gerçekçi olmayacağı belirtilmelidir. Bunun yerine Grafik 132'de gösterilen ek protokol kapsamında bulunan tüketim ile ilgili bölgedeki bağımsız tedarikçi başına düşen tüketim portföyünün karşılaştırılması daha sağlıklı olacaktır. Buna ek olarak 2017 Ekim ayı itibarıyla bağımsız tedarikçilerin portföyünde bulunan müşteri sayısının (.....) olduğu, öte yandan üç bölgede faaliyet gösteren tedarikçi sayısının "en az" (.....) olduğu düşünüldüğünde tedarikçi başına müşteri sayısının yaklaşık (.....) olduğu görülmekte, bu anlamda (.....) müşterinin bir tedarikçinin sahip olduğu ortalama portföyün iki katından daha fazla olan bir portföye tekabül ettiği anlaşılmaktadır. Söz konusu veriler ek protokol uygulamasının pazarı kapatacılık etkisini ortaya koymaktadır.

(1201) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi bakımından bir tasnif yapılması durumunda ek protokol uygulaması kapsamında GTŞ'lerin rakiplerinden farklı olarak olumsuz piyasa koşullarının hakim olduğu dönemde elde ettiği kazancın (bir başka deyişle avantajın), ilk olarak dışlayıcı davranış bakımından değerlendirilmesi gerektiği, ilgili davranışın dışlayıcı davranış niteliğini, ortaya koyacak şekilde, GTŞ'lerin ikili anlaşma kapsamındaki müşterilerini K1 portföyüne geçirmesi nedeniyle faaliyetlerinde karlı bir şekilde devam edebilmesinin rakiplerinin pazar erişimini veya pazarda karlı bir şekilde gelişmesini engelleyici bir etkisi olduğunun gösterilemediği, piyasadaki maliyet oluşumu ve düzenlenen tarifelerin kamu

politikaları neticesinde bilinçli olarak düşük seviyede tutulmasının, BTŞ'lerin anılan tarife fiyatları altında maliyetlerine ek olarak makul bir kar oranı elde edecek şekilde fiyatlandırılmasına her şekilde elverişli olmadığı, GTŞ'lerin iddia konusu davranışta bulunmasının, piyasanın yapısı ve maliyetlerin artmasından kaynaklanan pazar koşulları olduğu, Belge 81'de yer alan "Özellikle aralık ayı gün öncesi fiyatlarında yaşanan sıkıntılar sebebiyle" ifadesinin rakiplerin dışlanması motivasyonundan çok ilgili GTŞ'lerin ikili anlaşma portföylerindeki müşterilerden zarar etmesinin önlenmesi amacıyla işaret ettiği öne sürülmüştür. Daha önce de ifade edildiği üzere, GTŞ'lerin ikili anlaşma portföyü kapsamında yaptığı tedarikten göreceği zararı azaltmak amacıyla ilgili müşterileri son kaynak tedarikine göndermesi ticari pratikler bakımından makuldür. Ancak işbu dosya kapsamında incelenen husus, son kaynak tedarikine gönderilen müşteri ile yapılan ek protokoldeki hükümler neticesinde bu müşterilerin fesih bedellerine maruz kalması ve bu şekliyle de, piyasa koşullarının düzelmesi durumunda dahi sadece GTŞ'nin ikili anlaşma portföyüne geçiş yapabilecek olmasıdır. Savunmada olmadığı ileri sürülen rakiplerin dışlanma etkisi tam da bu noktada ortaya çıkmaktadır. Öyle ki, piyasadaki şartlar düzeldiğinde normal şartlar altında bağımsız tedarikçilerin erişimine açık olan K1 portföyündeki müşterilere olan erişim ek protokol hükümleri çerçevesinde kısıtlanmaktadır. Ayrıca ENERJİSA'nın kendi elektrik dağıtım bölgeleri dışında da bu uygulamayı gerçekleştirme kapasitesi olmadığı belirtilmelidir.

- (1202) Ek protokolün 2. maddesi uyarınca müşterinin düzenlenen tarife üzerinden alım yapmasının, askı süresince içinde bulunduğu dağıtım bölgesindeki GTŞ'den alım yapması öngörüldüğü, ilgili GTŞ'ler tarafından gerçekleştirilecek bir bildirim takiben askı süresinin sona erdirilerek müşterinin tekrar ENERJİSA ikili anlaşma portföyüne geçirilmesinin hükümlerinde yer alan 4. maddede ise müşterinin askı döneminde ilgili GTŞ dışında kalan bağımsız bir tedarikçiden alım yapması ve kendisine yapılan bildirim üzerine ilgili GTŞ'nin ikili anlaşma portföyüne geçmemesi durumunda haksız feshe ilişkin hükümlerin uygulanacağı ifade edildiği, askı döneminde gerçekleştirilecek tedarikin münhasıran ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler tarafından değil, müşterinin içinde bulunduğu dağıtım bölgesinde faaliyet gösteren diğer GTŞ'lerce de gösterilmesine imkan tanındığı, bu kapsamda müşterilere sunulan faydaların yalnızca müşterinin ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin faaliyet gösterdiği dağıtım bölgelerinden birinde yer alma şartına bağlanmadığının anlaşılmasının, uygulamanın rakipleri dışlayıcı amaç içermediğinin ortaya konması bakımından yararlı olacağı savunulmuştur. Ek protokol uygulamasının bölge dışındaki herhangi bir müşteriye uygulandığına ilişkin bir bulgu olmadığından savunmada ileri sürülen önerme kabul edilmemiştir.
- (1203) Ek protokol kapsamında değinilmesi gereken temel konunun fiili ya da sözleşmesel münhasırlık olduğu, Kılavuz'da münhasırlık içeren anlaşmaların değerlendirilmesine ilişkin sayılan unsurlardan mevcut soruşturma bakımından önemle dikkate alınması gerekenlerin incelenen davranışın kapsamı ve süresinin yanı sıra ilgili pazardaki koşullar olduğu, geçmiş tarihli Kurul kararları incelendiğinde münhasır tedarik anlaşmaları bakımından Kurul'un davranışın rekabet kurallarına aykırılığını değerlendirirken ilgili anlaşmanın kapsamını ve süresini dikkate aldığı görüldüğü, dosyada bu türden bir değerlendirmenin yer almadığı, mevcut soruşturma bakımından Kurul'un geçmiş tarihli kararları ışığında bir değerlendirme gerçekleştirilmesinin, soruşturma tarafı teşebbüsler nezdinde hukuki öngörülebilirlik sağlanması adına oldukça önemli olduğu, bu kapsamda anılan uygulamanın süre ve kapsam bakımından göz ardı edilebilir olmasının mümkün olduğu, zira ön sözleşme uygulamasının yalnızca dört aylık bir süre ve (.....) müşterilik bir kapsam ile bilinçli olarak sınırlandırıldığı savunmasına yer verilmiştir. Hemen belirtmek gerekir ki, elektrik piyasasında müşteri ile tedarikçi arasındaki ilişki mevcut piyasa yapısında münhasırdır. Bu çerçevede ilgili müşterinin ikili anlaşma yapmış olduğu tedarikçi dışındaki bir tedarikçiden elektrik temin etmesi mümkün değildir. Dosyada söz konusu uygulamanın süresine ve

kapsamına ilişkin herhangi bir değerlendirme yapılmadığı iddiasına katılmak mümkün gözükmemektedir. Zira dosyada uygulamanın eldeki veriler çerçevesinde 2017 Ağustos-Kasım döneminde yapıldığı gösterilmiş ve (.....) müşteriye kapsadığı ifade edilmiştir. Öte yandan söz konusu uygulama özelliği itibarıyla zaten uzun süreler uygulanmasına gerek olmayan bir uygulamadır, Türkiye enerji piyasalarında karşılaşılan darboğaz dönemleri geçildiğinde uygulamanın sürdürülmesine de gerek kalmamaktadır. Bu nedenle incelemeye konu uygulamanın kendi özellikleri bağlamında değerlendirilmesi gerektiği, kriz dönemlerinin kendisinin o dönemler bakımından zaten yeterince uzun bir süre olduğu ve nihayetinde bu uygulamanın da pazarı kapayıcı nitelikteki diğer kötüye kullanma eylem ve uygulamaların oluşturduğu bütünün bir parçasını oluşturduğunu hatırd tutmak gerekmektedir.

- (1204) Dosyada eylemin etkilerine yönelik yapılan hesaplamalar kabul edilmeyerek iddia konusu davranışın pazardaki kapsamının oldukça sınırlı olduğu, öte yandan davranışın ihlal olduğunu gösterebilmek adına Kurul ve Komisyon uygulamasında benimsenmediği görülen hesaplama metotlarının benimsenmesi durumunda sağlıklı sonuçlara ulaşılamayacağı ileri sürülmüştür. Ek protokol uygulaması kapsamında bulunan müşterilerin tüketimlerinin toplam K1 portföyüyle ya da bağımsız tedarikçilerin toplam portföyü ile kıyaslanması yanıltıcı olabilecektir. Bu sebeple, ek protokol kapsamında bulunan tüketimi bir anlamda bir tedarikçinin piyasaya girmesi için sahip olunması gereken piyasa ölçüğü olarak kabul edilebilecek tedarikçi başı tüketimle karşılaştırmak daha doğru olacaktır. Bu bağlamda ek protokol uygulamasının, Başkent ve Toroslar bölgesinde piyasaya yeni girecek bir tedarikçinin ihtiyaç duyacağı tüketim ölçüğünün üzerinde, İstanbul Anadolu Yakası'nda ise söz konusu ölçek mertebesindeki bir tüketimi kapattığı anlaşılmaktadır. Bu çerçevede ek protokol uygulamasının, fiili anlamda bir kapama etkisinden söz edilemeyecekse de, söz konusu uygulamanın potansiyel bir kapama etkisine sahip olduğu dile getirilmelidir. Diğer yandan pazarı kapayıcı etkinin varlığından bahsetmenin tek geçerli yolunun ille hakim durumdaki teşebbüsün kötüye kullanmaya konu eyleminin ilgili pazardaki tüm diğer rakiplerin toplamını aşması gerektiği yaklaşımının, rekabet hukukunu, piyasalarda rekabetin korunması amacını gerçekleştirmede bir kere bile zamanında müdahale edemeyen bir alana dönüştüreceği belirtilmelidir. Bu anlamda pazarın rakiplere kapatılmasını, hakim durumdaki teşebbüsün tekelleşmesine yol açan veya açacak eylemlerin yol açacağı sonuçlar olarak yorumlamak yerine, Kılavuz'da yer aldığı üzere, "*... hâkim durumdaki teşebbüsün davranışları sonucunda tüketicilerin zararına olacak şekilde mevcut ya da potansiyel rakiplerin ... pazarlara ulaşımının zorlaştırılması ya da engellenmesi*" olarak ele almanın isabetli olduğu aşıkardır.
- (1205) Ek protokol uygulaması neticesinde sağlanan refahın tespiti bakımından bir diğer önemli hususun eş etkinlikteki rakip testi olduğu, bu testin ek protokol uygulaması kapsamında incelenmesinin ise, diğer tedarikçilerin piyasadaki maliyet kalemleri ile düzenlenen tarife fiyatları arasındaki marjın azaldığı dönem içinde kaybetmek istemedikleri müşterilerine "askı dönemi" öngören bir sözleşme veya ek protokol imzalatarak bu süreçte müşterinin son kaynak tedariki kapsamında ilgili dağıtım bölgesinde yer alan GTŞ'den alım yapmasını sağlaması, sonrasında ise bu yönde kurgulanan sözleşme çerçevesinde müşteriye tekrar ikili anlaşma portföyüne geçirmesinin mümkün olduğu, bu noktada serbestleşen piyasa koşulları çerçevesinde, bağımsız tedarikçilerin piyasadaki koşulların düzeleceğine inançlarının bulunmaması, bu sebeple protokol uygulamasını "tercih etmemiş olmalarının", dosyada "imkanlarının bulunmadığı" yönünde yorumlandığı, bu yönüyle ilgili GTŞ'lerin ek protokol uygulaması ile piyasadaki rekabetin kısıtlandığına kanaat getirildiği, eş etkinlik testinin bir gereği olan rakip teşebbüslerin ilgili davranışı gerçekleştirebilme kabiliyetini incelemeyen, salt bağımsız tedarikçilerin benzer bir protokol yapamayacakları varsayımına dayanarak pazar kapama etkisinin tespit edildiği, ek protokol uygulamasının piyasada halihazırda tek alternatifi olan yönteminin sözleşmelerin feshedilmesi olduğu, rekabet

hukukunun temel amacı olan tüketici refahının tesis edilmesine ve daha önemlisi perakende elektrik satış piyasasında serbestleşme konusundaki kullanıcının genel değerlendirmesine olumlu hiçbir katkısı olmayacak bu yöntem yerine tüketicilerin piyasa koşullarının düzelmesinin akabinde K2 portföylerine geçmesini öngören ek protokol uygulamasının, rekabetçi zarar doğuran bir davranıştan çok rekabet koşulları çerçevesinde tüketici refahına hizmet eden bir çözüm önerisi olduğu, ikili anlaşmalar bakımından tedarikçinin “portföyünde kalma ve fesih ihbar sürelerini gözetme yükümlülüğü” bulunuyorken, bunun K1 portföyünde neden bulunmadığının soru işareti olduğu, bu noktada her ne kadar K1 portföyünün bir kısmının tedarikçilere kapatılması serbestleşme sürecinin bir gereği kabul edilse de bunun normal şartlar altında geçerli olan bir varsayım olduğunun vurgulanmasının gerektiği, nitekim 2017 yılı piyasa koşullarında artan maliyetlerin teşebbüsleri, müşterilerini K1 portföyüne geçirmek zorunda bıraktığı, bu aşamada öngörülmüş olan protokol uygulamasının aynı şartlarda bağımsız tedarikçiler tarafından uygulanmasında herhangi bir engel bulunmadığı savunması bakımından şunlar dile getirilmelidir: Ek protokol uygulamasının ikili anlaşma portföyü ile düzenlenen portföy arasında bağlantı kurarak, normal şartlar altında tüm piyasa katılımcılarının herhangi bir engel olmaksızın erişebileceği düzenlenen portföy müşterilerine olan erişimin kısıtladığı düşünüldüğünde, söz konusu uygulamanın “fiyat dışı” bir uygulama olduğu aşıkardır. Bu sebeple fiyata ilişkin davranışlar kapsamında kullanılan “Eş Etkinlikteki Rakip” testinin söz konusu davranışa uygulanması mümkün değildir. Dosya kapsamında bağımsız tedarikçilerin ek protokol uygulamasına benzer bir uygulamada bulduklarına ilişkin bir değerlendirme bulunmamaktadır. Dosyada bağımsız tedarikçilerin kriz dönemlerinde müşterilerinden fiyat revizesi istedikleri, bunun olmaması durumunda da ilgili müşterileri kesin olarak kendi portföylerinden çıkararak K1 portföyüne gönderdikleri ifade edilmektedir. Bağımsız bir tedarikçi benzer bir uygulama yapmak istediğinde, müşterisini PSS imzalaması için ilgili GTŞ’ye yönlendirmesi gerekmekte, bu bağlamda ilgili tedarikçi müşteri üzerindeki kontrolünü kaybetmekte ve müşteri açısından ayrı bir işlem maliyeti yaratmaktadır. Halbuki, Belge 82’de yer alan “*Müşteriye Ek protokol ile birlikte PSS (Perakende Satış Sözleşmesi) imzalatılacaktır.*” ibaresine bakıldığında, ENERJİSA bünyesinde bulunan GTŞ’lerin müşterilerine ek bir işlem maliyeti yaratmayarak ek protokol ile PSS’yi bir arada imzalattıkları görülmektedir. Öte yandan hem K1 hem de K2 portföyünü GTŞ’lerin yönettiği düşünüldüğünde GTŞ’nin müşteri üzerindeki kontrolünü kaybetmediği izahtan verastedir. Ayrıca ek protokol uygulaması kapsamında hakkında soruşturma yürütülen GTŞ’lerin düzenlenen tarifede öngörülen aktif enerji bedelinin ikili anlaşma kapsamında öngörülen aktif enerji bedelinden fazla olması durumunda, aradaki farka 2 TL/mWh’lik bir ücret daha ekleyerek ve ilgili müşterinin tüketimi ile çarparak müşteriye ödemede bulunduğu anlaşılmaktadır. Bağımsız bir tedarikçinin böyle bir uygulama içine girmesi durumunda, tedarik kapsamında zarar ettiği için portföyünden çıkarmış olduğu müşteriden zarar etmeye devam etmesi gibi irrasyonel bir sonuç ortaya çıkacaktır. Bağımsız tedarikçi tarafından yapılması irrasyonel olan bir davranışın GTŞ’ler tarafından yapılmasını anlamlı kılan sebepler GTŞ’lerin müşterilerini yolladıkları K1 portföyünü de yönetiyor ve söz konusu portföyden de gelir elde ediyor olmasıdır. Öyle ki, hakkında soruşturma yürütülen GTŞ’ler her ne kadar müşteriye belli şartlar altında belli ödemelerde bulunsalar da, K1 portföyü çerçevesinde düzenlenen tarifeler üzerinden garanti bir kazanç elde etmektedir. Öte yandan, müşterisini K1’e gönderen bir bağımsız tedarikçi, müşterinin K1’de olduğu süreçte herhangi bir gelir elde etmemekte, ek protokol kapsamındaki uygulamayı gerçekleştirdiği durumda, aksine müşteriye para ödemektedir. Söz konusu açıklamalar ışığında GTŞ konumunda bulunmayan bir tedarikçinin ek protokol benzeri bir uygulama yapma şansının bulunmamaktadır.

- (1206) Tablo 7'deki hesaplamaların yanlış olduğunun fark edildiği ve tablonun eldeki veriler ışığında tekrar oluşturulduğu, söz konusu çalışma neticesinde ENERJISA bünyesindeki GTŞ'ler tarafından K1 portföyüne geçirilen müşterilerden elde edilen faydanın mevcut olmadığı, bir başka deyişle ENERJISA'nın uygulamadan zarar ettiği belirtilmiştir. Söz konusu tabloda nasıl bir hesaplama hatası yapıldığı belirtilmemekte, öte yandan savunmada yapılan tablodaki sayıların ne şekilde hesaplandığına ilişkin herhangi bir ayrıntı paylaşılmamaktadır. Bu durum karşısında yapılan savunmanın değerlendirilmesi ve kabul edilmesi mümkün değildir. Ayrıca dosyada benimsenen hesaplama yöntemine burada tekrar yer verilmesinin faydalı olacaktır. Söz konusu çalışma kapsamında ilk olarak, ek protokol kapsamında bulunan müşterilerin ilgili GTŞ'lerle yapmış oldukları ikili anlaşmalarda yer alan fiyat bilgileri talep edilmiştir (sabit bir enerji bedeli olarak veya tarife üzerinden verilen yüzdesel indirim olarak). Sonrasında ise sanayi tarifesinde yer alan aktif enerji bedeli ile müşterilere önerilen fiyatlar arasındaki fark bulunmuş olup, tarife bedelinin ikili anlaşma üzerinde olduğu müşteriler için bulunan farka ek protokolda ifade edildiği üzere (.....) TL/mWh ekleme yapılmıştır. Böylelikle ENERJISA bünyesinde bulunan GTŞ'lerin ek protokol kapsamına aldıkları müşterilere yaptığı mWh başına düşen tutar bulunmuş ve ilgili müşterilerin ilgili ayda yaptıkları mWh cinsindeki tüketimle çarpılarak, ENERJISA'nın ek protokol kapsamında bulunan müşterilere yaptığı ödeme elde edilmiştir. Öte yandan ilgili aylardaki mWh başına düşen PTF ve YEK maliyetleri ile yine bir tedarikçinin katlandığı düşünülen mWh başına diğer maliyetler elde edilmiş ve söz konusu maliyetler ENERJISA'nın müşterilere ikili taahhüt etmiş olduğu ikili anlaşma fiyatlarıyla kıyaslanarak ENERJISA'nın elektrik tedarikine devam etmesi durumunda katlanması gereken mWh başına kar/zarar bulunmuştur. Hesaplama kapsamında yapılan son husus ise, ek protokol uygulaması kapsamında yer alan müşterilere K1 portföyü kapsamında yapılan elektrik tedariki nedeniyle GTŞ'lerin elde ettiği kazanç hesaplanmış ((.....) brüt kar marjı esas alınmış, bulunan sayıdan %18 KDV düşülmüştür), ENERJISA bünyesinde bulunan GTŞ'lerin elde ettiği kazanç, zarar ve tasarruflar toplanmış ve söz konusu şirketlerin ek protokol uygulaması kapsamında elde ettiği toplam faydaya ulaşılmıştır.

1.7.13. Taahhüt ve Otomatik Uzama İçeren Sözleşmeler ile Serbest Tüketicilerin Rakip Tedarikçi Portföyüne Geçişlerinin Engellenmesine İlişkin Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

1.7.13.1. Taahhüt ve Otomatik Uzama İçeren Sözleşmeler ile Serbest Tüketicilerin Rakip Tedarikçi Portföyüne Geçişlerinin Engellenmesine İlişkin Savunmalar

- (1207) Halihazırda GTŞ'ler tarafından uygulanmakta olan ikili anlaşmaların öncelikle tüketim miktarına dayalı olarak müşteri bazında (i) bireysel müşterilere yönelik ikili anlaşmalar, (ii) kurumsal müşterilere yönelik ikili anlaşmalar olmak üzere ikiye ayrıldığı, kurumsal müşterilere yönelik ikili anlaşmaların da kendi içinde büyük ölçekli müşterilere yönelik ikili anlaşmalar ve orta ölçekli müşterilere yönelik ikili anlaşmalar olarak ikiye ayrıldığı, GTŞ'ler tarafından uygulanan kurumsal müşterilere yönelik ikili anlaşmaların tamamının bir yıl olmak üzere belirli süreli olduğu, büyük ölçekli müşterilere yönelik olan ikili anlaşmaların ancak tarafların açık rızasının varlığı halinde (susma hiçbir şekilde zımni kabul olarak değerlendirilmemektedir) sözleşme süresinin sonunda ve taraflarca müzakere edilecek yeni koşullarla yenilendiği ve her iki tarafın da sözleşmenin yenilenmesine yönelik açık rızasını ortaya koymaması durumunda sözleşmenin sona erdiği, sonrasında ilgili müşteri serbest tüketici portföyünden çıkarılarak son kaynak tedariki kapsamına alındığı dolayısıyla, otomatik yenileme iddiaları bakımından büyük ölçekli kurumsal müşterilere yönelik sözleşmelerin kapsam dışında olduğu, orta ölçekli kurumsal müşterilere yönelik ikili anlaşmalar bakımından da 02.11.2016 tarihine kadar aynı durumun geçerli olduğu, ancak 02.11.2016 tarihinde bu ikili anlaşmalara bir hüküm eklendiği, bu hüküm ile GTŞ'lerin ikili anlaşmanın önceki dönem ile aynı koşullarla devam etmesi yönündeki teklifini sözleşmenin

bir yıllık süresinin sona ermesinden 60 gün önce müşterilere sunması ve bu teklifin müşteriler tarafından açıkça reddedilmemesi durumunda, sözleşme süresinin aynı koşullarla bir yıl daha uzatılmasının öngörüldüğü, bireysel müşterilere yönelik ikili anlaşmaların ise kural olarak belirsiz süreli olduğu, bireysel müşterilere yönelik ikili anlaşmaların "serbest tarifeli ikili anlaşmalar" ve "sabit tarifeli ikili anlaşmalar" olmak üzere ikiye ayrıldığı, serbest tarifenin bireysel müşterilere yönelik ikili anlaşmalar bakımından baz tarifeyi teşkil ettiği ve taraflar aksi yönde bir anlaşma yapmadıkça sözleşme süresince müşterilere serbest tarifeli ikili anlaşma koşullarının uygulandığı, serbest tarifeli ikili anlaşmalarda, tarifenin, abone grubuna ilişkin olarak ilgili mevzuat kapsamında varsa düzenlemeye tâbi aktif elektrik enerjisi birim fiyatı da gözetilerek ENERJİSA tarafından belirlendiği, sabit tarifeli ikili anlaşmalarda ise aktif elektrik enerjisi birim satış fiyatının, maliyet değişimlerinden etkilenmeksizin değişmemek üzere ilgili tarife dönemi boyunca sabitlendiği belirtilmiştir.

- (1208) Serbest tarifeli ikili anlaşmalar kapsamında müşterilerden herhangi bir taahhüt alınmadığı, dolayısıyla müşterilerin serbest tarifeli ikili anlaşmaları diledikleri zaman ve her ne ad altında olursa olsun hiçbir ilave bedel ödemeksizin feshedebilecekleri, herhangi bir taahhüt içermeyen serbest tarifeli ikili anlaşmalar belirsiz süreli olarak imzalandığı, bu anlaşmaların belirsiz süreli olmasının, sözleşmeler kapsamında müşterilerden herhangi bir taahhüt alınmaması dolayısıyla, müşterilerin rakip tedarikçilere geçişini hiçbir şekilde zorlaştırmadığı dile getirilmiştir.
- (1209) ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler tarafından kullanılan sabit tarifeli ikili anlaşmalar kapsamında ise müşterilerden bir yıl boyunca ilgili GTŞ ile olan abonelik ilişkilerini sonlandırmayacakları yönünde bir taahhüt alındığı, müşterilerin bu bir yıllık taahhüt dönemi içinde ikili anlaşmayı sonlandırmak istemeleri durumunda, taahhüde aykırı davranışlarından dolayı GTŞ'lere bir ödeme yapmaları gerektiği ifade edilmiştir.
- (1210) TKHK kapsamında tüketici sayılan müşteriler bakımından, taahhüdün bozulması halinde ödenecek olan bedelin, TKHK ve abonelik sözleşmelerine ilişkin ikincil mevzuat kapsamında düzenlenen esaslara göre hesaplandığı, TKHK kapsamında tüketici sayılmayan müşteriler bakımından ise, taahhüdün bozulması halinde sözleşme serbestisi çerçevesinde belirlenen bir cezai şartın belirlendiği dile getirilmiştir.
- (1211) Serbest tarifeli ikili anlaşmaların aksine, sabit tarifeli sözleşmelerin belirsiz süreli olarak imzalanmadığı ve bu sözleşmelerin süresinin daima bir yıl ile sınırlandırıldığı söylenmiştir.
- (1212) Sabit tarifeli ikili anlaşmaların tarafının TKHK kapsamında tüketici sayılan müşteriler olması durumunda, sabit tarifeli sözleşmelerin müşterinin açık rızası alınmaksızın uzatılmasının asla söz konusu olmadığı, TKHK kapsamında tüketici sayılan müşteriler ile imzalanan ikili anlaşmalar çerçevesinde, bir yıllık ikili anlaşma süresinin sona ermesinden 60 gün önce ENERJİSA tarafından müşterinin bilgilendirildiği ve ikili anlaşmanın aynı koşullarla yenilenmesine yönelik açık irade beyanında bulunmaması durumunda sabit tarifeli ikili anlaşmanın sona ereceğinin ve müşteriye serbest tarifeli ikili anlaşma hükümleri çerçevesinde hizmet sunulmaya devam edileceğinin ifade edildiği bildirilmiştir.
- (1213) Müşterilerin ayrıca serbest tarifeli ikili anlaşmaları diledikleri zaman her ne ad altında olursa olsun herhangi bedel ödemediği sonlandırabilecekleri hususunda da bilgilendirildiği, TKHK kapsamında tüketici sayılmayan müşteriler bakımından ise söz konusu düzenlemede bir değişikliğe gidildiği, bu değişiklik kapsamında, bahsi geçen müşterilere sabit tarifeli ikili anlaşmanın sona ermesinden 60 gün önce ENERJİSA tarafından yeni sözleşme koşullarına ilişkin bir bilgilendirme yapılmasının ve aksi yönde irade ortaya koymamaları durumunda sabit tarifeli ikili anlaşmanın bir yıl süre ile yenilenmesinin öngörüldüğü ifade edilmiştir.

- (1214) Teşebbüs niteliğini haiz ticarethaneler ile imzalanan ikili anlaşmaların 4. madde kapsamına girdiğinin kabul edilmesi gerektiği iddia edilmiştir. 4054 sayılı Kanun'da hakim durumda bulunan teşebbüslerin akdettiği dikey anlaşmaların da 4. madde kapsamına girmesini engelleyen bir düzenleme bulunmadığı, bu yönüyle söz konusu ikili anlaşmaların 4054 sayılı Kanun'a aykırı olup olmadığının tespitinde her halükarda Kanun'un 5. maddesi çerçevesinde bir değerlendirme yapılmasının zaruri olduğu, 01.12.2005 tarih ve 05-80/1106-317 sayılı kararda hâkim durumda olduğu iddia edilen bir teşebbüsün, yine teşebbüs niteliğini haiz alıcıları ile yaptığı sözleşmelerinin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında incelendiği ve bu anlaşmaların Kanun'un 5. maddesi çerçevesinde bireysel muafiyet koşullarını taşıyıp taşımadığı da incelendiği belirtilmiştir. İlgili kararda incelenen münhasır tedarik sözleşmelerinin gerek kapsam, gerekse süre bakımından ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin ikili anlaşmalarından farklı olduğu, söz konusu kararda yapılan incelemeler sonucunda "*müşterilerle yapılan münhasır sözleşme sürelerinin genel olarak 1 yıla sınırlandırılmasının ve müşteriye sözleşme süresini uzatma konusunda tercih hakkı tanınmasının pazardaki rekabetin korunması ve geliştirilmesi bakımından önemli olacağı*"nın ifade edildiği, sözleşme süresinin bir yıl ile sınırlandırılmasının temel amacının "*müşterinin 1 yılın sonunda sözleşmeyi uzatmak ya da uzatmamak konusunda serbest olması ve daha iyi imkanlar sunan alternatif bir sağlayıcı var ise, bu sağlayıcıdan gaz temin etme imkanına kavuşması*" olarak tanımlandığı, ayrıca anılan karar kapsamında Karbogaz tarafından akdedilen münhasır sözleşmeler ile bağlı olan talep hacminin oldukça yüksek olduğu belirtilmiştir.
- (1215) Bunun yanında, 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinde hüküm altına alınan kriterlerle, ilgili Kılavuz'un 32. paragrafında yer alan düzenlemelerin esas itibariyle benzer saiklere sahip olduğu, dolayısıyla, Kılavuz'un 32. paragrafında belirlenen kıstasların da 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında nitelendirme yapılırken ve hâkim durumun kötüye kullanılmasına ilişkin karar verilmeden önce herhangi bir etkinlik yaratılıp yaratılmadığının değerlendirilmesi gerektiği, diğer taraftan ilgili davranışın (anlaşma hükümleri) piyasadaki fiili etkilerinin dosyada bütünüyle göz ardı edildiği iddia edilmiştir.
- (1216) Kurul'un hâkim durumda bulunan teşebbüslerin perakende seviyesinde faaliyet gösteren teşebbüslerle rekabet yasağı içeren sözleşmeler imzalamasına iki yılı aşmayacak şekilde izin verdiği, ancak özellikle perakende seviyesinde faaliyet gösteren teşebbüslere yönelik olarak getirilen rekabet yasaklarının rekabet kurallarına uygun kabul edilmesi bakımından pazarda bu anlaşmalarla bağlanan talebin önemli olduğu dile getirilmiştir.
- (1217) Her ne kadar Dikey Anlaşmalara İlişkin Kılavuz'da doğrudan alıcılarla akdedilen ve rekabet yasağı ihtiva eden sözleşmelere dair bir açıklama yapılmamış ise de, Kurul'un 14.08.2008 tarih ve 08-50/743-299 sayılı kararında havacılık yakıtları pazarında pazar lideri konumunda olan POAŞ ile doğrudan alıcı konumundaki hakim durumda bulunan sağlayıcının yalnızca şeffaf ihalelere dayalı olarak mal sağladığı perakende satıcılara iki yıl süreli rekabet yasağı getirmesine izin verildiği belirtilmiştir.
- (1218) 22.10.2014 tarih ve 14421167-342 sayılı kararda ise, hakim durumda bulunan sağlayıcının sadece rakipler için kritik niteliği haiz olmayan perakende satıcılara iki yıl süreli rekabet yasağı getirmesinin uygun görüldüğü ifade edilmiştir.
- (1219) Ayrıca Kurul'un özellikle elektronik haberleşme sektöründe hâkim durumda bulunan Türk Telekom ve Turkcell gibi teşebbüslere yönelik olarak yürüttüğü soruşturmalarda bu teşebbüslerin taahhüt içeren abonelik sözleşmelerini de incelediği, bu kararlarda²²⁶, son kullanıcı konumundaki müşterilerle akdedilen abonelik sözleşmelerinde 12, 24 ve 36 aylık taahhütler yer almasına ve sağlayıcı konumundaki teşebbüslerin faaliyet gösterdikleri ilgili

²²⁶ 17.06.2010 tarih ve 10-44/761-245 sayılı, 24.11.2011 tarih ve 11-59/1516-541 sayılı, 19.12.2013 tarih ve 13-71/992-423 sayılı kararlar.

ürün pazarında hakim durumda bulunmalarına rağmen, kararlarda bu taahhütlerin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesine aykırılık teşkil ettiğine ilişkin bir iddiaya dahi yer verilmediği dile getirilmiştir.

- (1220) Söz konusu soruşturmaların konusunun abonelik sözleşmelerinde yer alan münhasırlık hükümleri olmasa da kararlarda bu hükümlere açıkça değinilmesinin ve buna rağmen rekabet hukuku bakımından herhangi risk görülmemesinin önem arz ettiği belirtilmiştir.
- (1221) Komisyon'un uzun süreli münhasır tedarik sözleşmelerinin pazar kapatıcı etkilerini incelerken, özellikle sözleşmenin süresini ve bağlı talebinin miktarını dikkate aldığı, ilgili kararlarda, bu tip sözleşmeler ile büyük ölçekli müşterilerin veya yeniden satıcıların pazardaki rakip teşebbüslerle çalışması engellense dahi, etkinlik artırıcı etkiler dikkate alındığında sözleşmelerin bir yıl ile sınırlandırıldığı müddetçe bunların rekabet hukuku bakımından bir sorun teşkil etmeyeceğinin ifade edildiği dile getirilmiştir. Genel olarak Komisyon'un uzun süreli münhasır tedarik anlaşmalarının beş yılı aşan sürelerle yapılması durumunda, bu sözleşmelere karşı şüpheli yaklaşığı ifade edilmiştir.
- (1222) Distrigaz Kararı'nda münhasır tedarik sözleşmesinde alıcı tarafın, satın aldığı doğal gazı yeniden satmak suretiyle pazarda faaliyet gösteren köklü bir tedarik şirketi olması sebebiyle ilgili sözleşmenin iki yıl ile sınırlandırıldığı, öte yandan Alman Rekabet Otoritesinin vermiş olduğu E.ON Ruhrgas Kararı'nda yeniden satış amacıyla yapılan münhasır tedarik sözleşmelerine, söz konusu alıcının talebinin sözleşme süresince %50'lik kısmının ilgili tedarikçi tarafından karşılanması halinde en çok dört yıl süreyle; talep miktarının %80 ve fazlasının sözleşme süresince ilgili teşebbüs tarafından karşılanması durumunda ise münhasır tedarik sözleşmesine en çok iki sene için izin verildiği belirtilmiştir.
- (1223) Komisyon'un EDF Kararı'nda, EDF'nin kullanıcıları ile yaptığı sözleşmelerin süresi ve kapsamı (bağlı talep) üzerinde durulduğu, söz konusu münhasır tedarik sözleşmelerinin, birincil ve ikincil tedarikçi sıfatıyla büyük ölçekli endüstriyel kullanıcılara elektrik tedarikinde bulunmayı arzulayan teşebbüslere karşı pazar kapatıcı etki yarattığının değerlendirildiği, Ayrıca EDF'nin Fransa'daki büyük ölçekli endüstriyel kullanıcılar ile akdettiği elektrik enerjisi tedarik sözleşmelerinde, bu kullanıcılara yeniden satış kısıtlamaları öngördüğü belirtilerek bu uygulamanın da pazar kapatma etkisine sahip olduğunun belirtildiği dile getirilmiştir.
- (1224) Hâkim durumun kötüye kullanılmasına ilişkin yapılan analizde kısmen veya tamamen pazar kapatma etkisi bulunan sözleşmelerin, EDF'nin ilgili pazarda akdetmiş olduğu sözleşmelerin büyük bir çoğunluğunu oluşturduğunun (bağlı talebin çok yüksek olduğunun) vurgulandığı, EDF tarafından büyük ölçekli tüketicilerle akdedilmiş olan elektrik enerjisi tedarik sözleşmelerinin çoğunun içerdiği açık hükümlerle münhasırlık öngördüğünün belirtildiği, açıkça münhasırlık öngörmeyen sözleşmelerin ise içerdiği diğer hükümler vasıtasıyla fiilen münhasırlık etkisi yarattığının ifade edildiği bildirilmiştir.
- (1225) Büyük ölçekli endüstriyel kullanıcıların, serbest tüketici olma hakkını kullanmakta olan tüketiciler arasında önemli bir yere sahip olması sebebiyle, bu kullanıcılara elektrik enerjisi tedarikine ilişkin pazar kapatıcı etkiye sahip olan uygulamaların daha da zararlı sonuçlara sebep olacağı belirtilmiştir.
- (1226) EDF'nin soruşturma sürecinde rekabet hukuku açısından sakıncalı uygulamalarıyla ilgili bazı taahhütler verdiği, buna göre EDF'nin Komisyon'a soruşturma döneminden sonra büyük ölçekli endüstriyel kullanıcılar ile akdedeceği münhasır tedarik sözleşmelerinin beş yılı aşmayacağını taahhüt ettiği, Komisyon'un ise bu taahhüde ilişkin değerlendirmesinde büyük ölçekli endüstriyel kullanıcılara en fazla beş yılda bir herhangi bir cezai şarta veya zorlaştırıcı koşula bağlı olmaksızın sözleşmeyi sonlandırma hakkı tanınması durumunda, söz konusu sözleşmelerin beş yıldan uzun süreli olarak akdedilmesinin rekabet hukuku bakımından bir sorun teşkil etmeyeceğinin belirttiği söylenmiştir.

- (1227) ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler tarafından akdedilen bazı ikili anlaşmalarda müşterinin susmasının kabul olarak nitelendirilmesinin temel sebebinin, TKHK kapsamında tüketici sayılmayan bireysel müşterilerin serbest tarifeyle oranla daha avantajlı olduğunu değerlendirdikleri sabit tarifeden faydalanması için her yılın sonunda sözleşme yenileme talebinde bulunması ihtiyacını ortadan kaldırarak işlem maliyetlerini düşürmek olduğu iddia edilmiştir.
- (1228) Ayrıca, müşterilerin zamanında yenileme talebinde bulunamaması durumunda kendileri için daha az avantajlı bir tarife çerçevesinde hizmet almalarının söz konusu olduğu ve tüketici refahında bir düşüş yaşandığı, hâlihazırda serbest tarifeyle geçen bir müşterinin zaten dilediği zaman tedarikçi değiştirebileceği hususunda farkındalığının bulunduğu, nitekim tüketici refahı bakımından ENERJİSA'nın müşterinin "susmasının" akabinde ilgili aboneliği uzatmaksızın verdiği hizmeti kesmesinin elektrik perakende satış pazarının muhteviyatı itibarıyla rasyonel olmadığı öne sürülmüştür.
- (1229) Otomatik yenileme hükümlerinin sabit tarifeli ikili anlaşmalarda yer almadığı dönemde, GTŞ'lerin sözleşme süresinin bitiminden önce müşterilere bir bilgilendirme yaparak, sabit tarifeden yararlanmaya devam etmek isteyen müşterilerin sözleşme süresi sona ermeden bu yönde irade beyanında bulunmaları gerektiğini belirtmekte olduğu, bu yönde açık irade beyanında bulunan müşterilerin taahhüt ve sözleşmelerinin yenilendiği, herhangi bir beyanda bulunmayan müşterilerin ise serbest tüketici portföyünden çıkarıldığı; ancak, bu uygulama neticesinde portföyden çıkarılan ve tamamı ticari faaliyet gösteren müşterilerin elektriği kesildiğinde müşteriler nezdinde ciddi ekonomik zararlar oluştuğu ve bu yönde çok sayıda şikayet alındığı bildirilmiştir.
- (1230) Bunun yanı sıra, müşterilerin son kaynak tedarikçisi sıfatıyla GTŞ'lerden hizmet alabilse dahi, regüle fiyatların sürekli değişkenlik göstermesi ve sürekli olarak sabit tarife ile sunulan fiyatların üzerinde kalması dolayısıyla mağduriyetin, elektrik kesintisi giderildikten sonra dahi devam ettiği, dolayısıyla, bahsi geçen müşteri şikayetleri ve ortaya çıkan mağduriyetlerin artması ile bu sorunların giderilmesi ve müşteri ihtiyaçlarına uygun hizmet sunulabilmesi adına ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin sabit tarifeli ikili anlaşmalarda otomatik yenileme mekanizmasını hayata geçirdiği, bu doğrultuda hem 5. maddenin (a) bendi bakımından etkinlik artırıcı bir etki yaratıldığı, hem de 5. maddenin (b) bendi bakımından tüketicilere yarar sağlandığı öne sürülmüştür.
- (1231) Otomatik uzama içeren sözleşmelerin telekomünikasyon sektörünün aksine perakende elektrik satışına ilişkin kritik bir önemi haiz olduğu, zira telekomünikasyon piyasasından farklı olarak elektrik sektöründe girdi fiyatlarının oldukça değişken ve dengesiz olduğu belirtilmiştir.
- (1232) Otomatik uzama hükmünün, arz yönlü bir değerlendirme gerçekleştirildiğinde tedarikçilerin dengeleme yükümlülüğüne uyum ve piyasadaki dengesiz maliyet yapısından olumsuz etkilenmenin önünde geçilmesi amaçları doğrultusunda maruz kalması mümkün olan ciddi finansal riski bertaraf ettiği, anılan riskten doğabilecek zararın gerçekleşmesi halinde söz konusu zararın müşterilere sunulan fiyatlara yansımalarının söz konusu olacağından tüketici refahının azalacağı tahmin edildiği iddia edilmiştir.
- (1233) 2015 Ocak - 2016 Aralık döneminde taahhüdün otomatik uzamasına ilişkin hükümlerin pazardaki fiili etkilerinin izlenebilmesi amacıyla bireysel tüketicilerin ENERJİSA'nın ve GTŞ'lerin portföyünün ne kadarına karşılık geldiğinin dosyada incelendiği, gerçekleştirilen analizin yanlış veriler esas alınması itibarıyla sağlıklı olduğunun düşünüldüğü belirtilmiştir. Zira dosyada taahhüt ve otomatik uzama içeren sözleşmeler nedeniyle meydana gelen pazar kapama etkisi değerlendirilirken, Başkent bölgesi bakımından ilgili dönemde 100.000 kWh tüketim limiti altında yer alan ticarethane segmenti müşterilerinin tümünün soruşturma kapsamında rekabeti kısıtlayıcı olduğu iddia edilen sabit tarife ile

otomatik uzama hükmü öngören sözleşmeyi tercih ettiği varsayımında bulunduğu, bu kapsamda diğer bölgeler bakımından aynı amaçla gerçekleştirilen analizlerde de bu türden bir varsayıma dayanılıp dayanılmadığı şüphesi doğduğu, böyle bir ihtimalde ortaya konan analizin herhangi surette maddi gerçeklikle uyuşmayacağı belirtilmiştir.

- (1234) Söz konusu oranlamalarda otomatik uzama hükmüne sahip toplam sözleşme sayısının alınmasının, ilgili hükümlerin pazarda doğurduğu etkiyi ortaya koymak adına yeterli olmadığı, zira pazarda oluşan fiili kapama etkisinin tespiti bakımından ilgili oranlamanın bu hükme sahip olan sözleşme miktarına göre değil bu hüküm uyarınca "yenilenen" sözleşme sayısına göre yapılması gerektiği ileri sürülmüştür. Zira olması gereken şekilde ilgili "yenilenen" sözleşmelerin toplam sayısı oranlandığında, ilgili maddelerin yalnızca sınırlı sayıda müşteriye uygulanmakta olduğunun görüleceği dile getirilmiştir. Bu yönüyle de, 4054 sayılı Kanunu'nun 5. maddesinin (c) bendi kapsamında bir etki doğurmayacağı ve müşterilerin bu denli düşük kısmı bakımından uygulanan hükümlerin ilgili pazar rekabetini önemli ölçüde ortadan kaldırmayacağı ileri sürülmüştür.
- (1235) Komisyon'un Distrigaz Kararı'nda, Distrigaz'ın ilgili pazardaki hâkim durumunu ve bu kapsamda potansiyel pazar kapama gücünü değerlendirmekle kalmadığı, bunun yanında yaptığı etki temelli analiz neticesinde pazarda fiilen bağlanan talep oranını inceleyerek pazardaki bağlı talebin ne kadarının ilgili pazara dönmesi gerektiğini tespit ettiği, bunun yanında yapılan tespitler neticesinde doğrudan Distrigaz'ın cezalandırma yoluna gidilmediği, öngörülen taahhütler çerçevesinde söz konusu bağlı talebin pazara dönebilmesi bakımından ilgili ikili anlaşmaların ne şekilde düzenlenmesi gerektiğinin de değerlendirildiği dile getirilmiştir.
- (1236) Dolayısıyla, ENERJİSA ile bireysel müşteriler arasında gerçekleştirilen ikili anlaşmalarda yer alan taahhüdün otomatik uzamasına yol açan hükümler çerçevesinde herhangi bir etki analizi yapılmaksızın, salt ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin rakiplerine oranla daha fazla pazar gücüne sahip olmasına dayanılarak hâkim durumun kötüye kullanılması suretiyle pazarın kapatıldığı değerlendirilmesinde bulunulmasının, gerek AB Rehberi gerekse Kılavuz'da öngörülmüş olan prensiplere aykırılık teşkil ettiği öne sürülmüştür.
- (1237) Bunun yanında, ENERJİSA bünyesinde GTŞ'lerin ilgili bölgelerde bağımsız tedarikçilere oranla daha yüksek bir müşteri portföyüne sahip olmasının pazarın rakiplere kapatıldığı iddiasıyla ilişkilendirilemeyeceği, ABAD'ın Intel Kararı'nda yapmış olduğu değerlendirme de hakim durumun kötüye kullanımını yasaklayan hükmün, hakim durumdaki teşebbüsün daha az etkin rakiplerinin pazarda kalmasını temin etmek için getirilmiş bir düzenleme olmadığı, bu yönüyle pazardan dışlama etkisinin, hakkaniyetli rekabetten veya diğer rakiplerin daha etkinsiz ve bu nedenle az tercih edilir olmasından da kaynaklanabileceğinin ifade edildiği belirtilmiştir.
- (1238) Dolayısıyla, herhangi bir etki analizi yapmaksızın yalnızca ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin müşteri portföylerini ilgili bölgelerde bağımsız tedarikçilerin portföylerine oranlayarak ilgili pazarın rakiplere fiili olarak kapatıldığı sonucuna ulaşılmasının dayanaksız bir yaklaşım olduğu ileri sürülmüştür.
- (1239) Bu çerçevede uygulamanın kapsamı ve süresine ilişkin unsurların mevcut soruşturmada ortaya konmadığı ve bireysel sözleşmeler bakımından bu kapsam ve sürenin hangi seviyede olması durumunda uygulamanın rekabet kurallarının ihlali olarak değerlendirilmeyeceğinin açıkça belirtilmediği dile getirilmiştir.
- (1240) Öte yandan iddialara konu sözleşmelerin 2015 ve 2016 yıllarını kapsadığı, THY'nin 16. maddesinin ikinci fıkrasında gerçekleştirilen değişiklik neticesinde ikili anlaşma kapsamında elektrik alımı yapan müşterilerin borçlarından dolayı elektriklerinin kesilemeyeceği, borçlardan dolayı elektrik enerjisinin kesilememesi kuralının, 2016 yılının Mart ayından itibaren geçerlilik kazandığı, iddialara konu uygulamanın ise 2015 yılından

başlayarak 2016 yılının sonuna kadar devam ettiği, bu çerçevede, müşterilerin borçtan dolayı elektriğinin kesilmesi hususunun, söz konusu düzenlemenin yürürlüğe girdiği tarihin iddia konusu uygulamaların sürdürüldüğü tarih ile 2015 yılından başlayıp 2016 yılının Mart ayına kadar süren, bir yıl üç aylık bir dönem bakımından örtüştüğü belirtilmiştir.

- (1241) İnceleme konusu maddelerin sağladığı temel faydanın her yıl sözleşme yenileme talebinde bulunmaktan doğan işlem maliyetlerinin ortadan kaldırılması ve zamanında talepte bulunamayan müşterilerin mağduriyetinin giderilmesi olduğu, ENERJİSA'nın, bir yandan bu faydalar sağlanırken, diğer yandan ilgili pazar rekabeti üzerindeki olası olumsuz etkilerin minimize edilmesi için, müşterilere her yıl sözleşmeyi sonlandırma hakkı tanıdığı, bu sayede, rakip tedarikçilerden daha avantajlı bir teklif alan müşterilerin uzun süre ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lere bağlı kalmasının engellendiği ve böylece olası olumsuz etkilerin de bertaraf edildiği, söz konusu maddeler ile 5. maddenin (d) bendindeki koşulunun da sağlandığı beyan edilmiştir.
- (1242) Müşterilerine belirli bir dönem boyunca kesintisiz olarak elektrik temini sağlama konusunda taahhüt içeren sözleşmelerde, tedarik şirketlerinin toptan piyasa fiyatlarındaki dalgalanmalardan korunmaya ihtiyaç duyduğu ve bu kapsamda ilgili sözleşmelerin erken fesih edilmesi haline karşı cezai şart hükümleri öngörüldüğü belirtilmiştir.
- (1243) Tüketici refahının sağlanmasında önem arz eden söz konusu sabit fiyatlı sözleşmelerin tedarik şirketleri bakımından bir takım ek maliyetlerin oluşmasına sebebiyet verdiği, bu yönüyle, taahhüt içeren sabit fiyatlı sözleşmelerde erken çıkış bedellerinin öngörülmemesi halinde, söz konusu maliyetlerin müşterilere yansıtılması suretiyle elektrik enerjisi fiyatlarının yükseleceği, dolayısıyla, ilgili sözleşmelerde erken çıkış bedelinin öngörülmesinin tüketiciler bakımından bir sorun yaratmadığı, aksine belirlilik ve düşük fiyatlar açısından etkinlik yaratıcı sonuçlar doğurduğu dile getirilmiştir.
- (1244) Herhangi bir etki analizi ortaya konmaksızın, ENERJİSA tarafından uygulanan erken çıkış bedellerine ilişkin tüketicilerin şikayetçi olduğu, bunun yanında erken fesih halinde öngörülen ilgili bedellerin makul düzeyde olmadığı değerlendirilmesinde bulunduğu belirtilmiştir.
- (1245) Söz konusu sözleşmeler kapsamında en yüksek fatura bedelinin iki katı kadar bir erken çıkış bedeli öngörülmesinin, ENERJİSA tarafından ilgili taahhüt çerçevesinde üstlenilen maliyetlere göre makul olduğu, aynı zamanda, tüketicilerin iki ay içerisinde portföye dönmeleri halinde erken çıkış bedelinin iptal edileceği noktasında bilgilendirildikleri ifade edilmiştir.
- (1246) İşbu kısımda incelenen ihlal iddialarının 2015 ve 2016 yıllarında bir yılı aşkın süreyle uygulandığının belirlenebilmesi için emarelerin şüpheye mahal bırakmaksızın ortaya konması gerektiği, bu itibarla taahhütlü ve otomatik uzama hükmü içeren bireysel sözleşmelerin, yalnızca uygulandığına şüphe bulunmayan 2015 yılı bakımından değerlendirilmesi ve ihlal iddialarının kapsamının 2015 yılıyla sınırlandırılması gerektiği öne sürülmüştür.
- (1247) İlgili pazardaki tüketicilerin tedarikçi değiştirmesi bakımından hangi kapsamda pazarı kapatıcı bir etki doğurduğu ortaya konmaksızın söz konusu erken çıkış bedeli uygulamasının hâkim durumun kötüye kullanılması olarak değerlendirilmesinin dayanaktan yoksun ve isabetsiz olduğu savunulmuştur.

1.7.13.1. Taahhüt ve Otomatik Uzama içeren Sözleşmeler ile Serbest Tüketicilerin Rakip Tedarikçi Portföyüne Geçişlerinin Engellenmesine İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (1248) Sözleşmelerin 4054 sayılı Kanun'un 4 ve 5. maddesi kapsamında da değerlendirilmesi gerektiği savunması hakkında belirtilmelidir ki teşebbüsler arasındaki sözleşmeler 4054

sayılı Kanun'un hem 4 hem de 6. maddesi kapsamına girebilecek hususlar içerebilir. Ancak hakim durumda bulunan bir teşebbüsün yaptığı sözleşmeler bakımından 6. madde kapsamındaki rekabetçi endişelerin daha yoğun olacağı açıktır. Bu nedenle işbu soruşturma kapsamında incelenen sözleşmelerin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde değerlendirilmesi uygun görülmüştür. Ayrıca anılan sözleşmelerin anılan madde uyarınca rekabet sınırlayıcı etkiler doğurduğu gösterilmiştir.

- (1249) Herhangi bir beyanda bulunmayan müşterilerin serbest tüketici portföyünden çıkarıldığı, bu uygulama neticesinde portföyden çıkarılan ve tamamı ticari faaliyet gösteren müşterilerin elektriği kesildiğinde müşteriler nezdinde ciddi ekonomik zararlar oluştuğu ve bu yönde çok sayıda şikayet alındığı öne sürülmüştür. Mevcut düzenlemeler kapsamında ikili anlaşma kapsamında yapılan elektrik tedarikine ilişkin olan borcun ödenmemesi durumunda ilgili müşterinin elektriği hiçbir şekilde kesilememektedir. Bu bağlamda savunmada ileri sürülen "müşteriler nezdinde ciddi ekonomik zararlar oluştuğu" önermesi dayanaksızdır. Kaldı ki sabit tarifeli sözleşmelerin taahhütsüz ve buna bağlı tarife bileşkesinde sürdürülmesinde, abonelik hizmetleri kapsamında sağlanan hizmetlerdeki kesintisizliğin esas olması bağlamında bir sakınca bulunmadığı, sözleşme ile taahhüdün iki farklı husus olduğu dile getirilmelidir.
- (1250) Otomatik uzama içeren sözleşmelerin telekomünikasyon sektörünün aksine perakende elektrik satışına ilişkin kritik bir önemi haiz olduğu, zira telekomünikasyon piyasasından farklı olarak elektrik sektöründe girdi fiyatlarının oldukça değişken ve dengesiz olduğu, otomatik uzama hükmünün, arz yönlü bir değerlendirme gerçekleştirildiğinde tedarikçilerin dengeleme yükümlülüğüne uyum ve piyasadaki dengesiz maliyet yapısından olumsuz etkilenmenin önünde geçilmesi amaçları doğrultusunda maruz kalması mümkün olan ciddi finansal riski bertaraf ettiği, anılan riskten doğabilecek zararın gerçekleşmesi halinde söz konusu zararın müşterilere sunulan fiyatlara yansımalarının söz konusu olacağından tüketici refahının azalacağı tahmin edildiği savunması da bulunmaktadır. Bir tedarik şirketi daha uzun vadeli olarak satın alacakları elektriği planlamak ve olası operasyonel risklerden kaçınmak istiyorsa, ilgili müşterilerin açık onayı alınmak suretiyle taahhüt yenilenebilecektir. Zira örtülü ve otomatik onay aracılığıyla olmasa da, müşterilerin açık onayı alınarak bu mekanizma işletilebilecek ve ileriye dönük planlama rahatlıkla yapılabilecektir. Öte yandan dosyada belirsiz süreli sözleşmelerin, hizmet kesintisine yol açmaması bakımından gerekliliğine değinilmiş olup sözleşmelerin tüketicinin açık onayı alınmadan yapılmasının sakıncalarına yer verilmiştir. Bu nedenle, taahhüdün otomatik olarak yenilenmediği belirsiz süreli bir sözleşme bakımından değişken enerji girdileri bir gerekçe olamayacaktır. Zira taahhüt süresinin dolmasından sonraki dönemde tüketicinin açık onayının alınmaması sonucu tüketici için taahhüt kapsamında garanti edilen nispeten düşük fiyatın sunulmasına gerek olmadığı açıktır.
- (1251) Dosyada 2015 Ocak - 2016 Aralık döneminde taahhüdün otomatik uzamasına ilişkin hükümlerin pazardaki fiili etkilerinin izlenebilmesi amacıyla bireysel tüketicilerin ENERJİSA'nın ve GTŞ'lerin portföyünün ne kadarına karşılık geldiği incelendiği görülmekle birlikte gerçekleştirilen analizin yanlış veriler esas alınması itibarıyla sağlıklı olduğunun düşünüldüğü savunması yapılmıştır. Otomatik uzama hükmünün, ilgili müşterilerin bağımsız tedarikçilere geçişinin önünde engel oluşturduğu düşünüldüğünde, pazarda oluşacak kapama etkisinin tam olarak ortaya konulabilmesi için otomatik uzama hükmü altında bulunan müşterilerin söz konusu müşterileri portföyüne katmaya çalışan veya portföye katmaya çalışacak olan bağımsız tedarikçilerin sahip oldukları müşteri sayısı ile kıyaslamak mantıklı olacaktır. Aksi durumda yüksek pazar payına sahip bir teşebbüsün herhangi bir pazarda yaptığı münhasır veya uzun süreli sözleşmelerin pazarı kapama ihtimali kalmayacaktır. Halbuki esas değerlendirmenin pazarın rekabete açık olan kısmı ile pazarın otomatik uzama hükmü ile bağlı olan kısmının karşılaştırılmasına ilişkin olması

gerekmektedir. Ayrıca yapılan hesaplamalarda kullanılan veriler bilgi isteme yazıları yoluyla bizzat hakkında soruşturma yürütülen şirketlerden elde edilmiştir, bu bağlamda verilerde bir hata olmadığı, aksi durumun taraflarca ayrıntılı bir şekilde açıklanması gerektiği belirtilmelidir.

- (1252) Söz konusu oranlamalarda otomatik uzama hükmüne sahip toplam sözleşme sayısının alınması, ilgili hükümlerin pazarda doğurduğu etkiyi ortaya koymak adına yeterli olmadığı, zira pazarda oluşan fiili kapama etkisinin tespiti bakımından ilgili oranlamanın bu hükme sahip olan sözleşme miktarına göre değil bu hüküm uyarınca "yenilenen" sözleşme sayısına göre yapılması gerektiği savunulmuştur. Otomatik uzama hükmü içeren sözleşmeler ileriye dönük olarak etki doğurmaktadır. Öyle ki, işbu soruşturma döneminde "yenilenme" görmeyen sözleşmeler önümüzdeki bir veya iki yıllık dönemde otomatik olarak yenileceğinden, ilgili müşterilerin başka tedarikçilere geçmesinin önünde engel teşkil edeceklerdir. Söz konusu etkiyi de göstermek adına sadece otomatik yenileme hükmü hayata geçen sözleşmelerin değil, otomatik uzama hükmü içerip halen yürürlükte olan sözleşmelerin tamamının yapılacak değerlendirmelerde kullanılması gerekmektedir. Aksi durumdaki analiz sadece fiili etkiye odaklanacak ve uygulamanın yaratacağı potansiyel etki es geçilmiş olacaktır.
- (1253) Bu çerçevede ikili anlaşması yenilenen bireysel müşterilerin tüketiminin, bireysel müşteri segmentindeki toplam tüketim içindeki oranının % (.....) seviyesinde olduğunun belirtildiği ancak yapılan bu açıklamaya ilişkin herhangi bir değerlendirme sunulmaksızın, dosyada yer verilen analizlere otomatik uzama hükmüne sahip toplam sözleşme sayısının esas alınmasının piyasadaki olumsuzlukların tamamının müsebbibinin GTŞ'ler olduğu önyargısının çarpıcı bir örneği olduğu, savunması hakkında; taraflarca önerilen hesaplamanın iki yönden yanlış olduğu belirtilmelidir. İlk olarak yenilenen sözleşmelerin değil, otomatik uzama hükmü içeren ve halen geçerli olan tüm ikili anlaşmaların dikkate alınması gerekmektedir. İkinci husus da, otomatik uzama hükmü altında bulunan müşterilerin aynı müşteri grubu içinde bulunan tüm müşterilerle kıyaslanması, diğer bir ifadeyle ilgili GTŞ'nin ilgili müşteri grubunda sahip olduğu müşterilerin de hesaba dahil edilmesidir. Halbuki daha önce de ifade edildiği üzere, kıyaslamanın otomatik uzama hükmü altında bulunan müşterilerle, bağımsız tedarikçilerin portföyünde bulunan müşteriler arasında yapılması gerekmektedir.
- (1254) ENERJİSA ile bireysel müşteriler arasında gerçekleştirilen ikili anlaşmalarda yer alan taahhüdün otomatik uzamasına yol açan hükümler çerçevesinde herhangi bir etki analizi yapılmaksızın, salt ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin rakiplerine oranla daha fazla pazar gücüne sahip olmasına dayanılarak hâkim durumun kötüye kullanılması suretiyle pazarın kapatıldığı değerlendirilmesinde bulunulmasının, gerek AB Rehberi gerekse Kılavuz'da öngörülmüş olan prensiplere aykırılık teşkil ettiği savunması hakkında; dosyanın 656-661. paragraflarında yer alan analizlerin açık bir şekilde etki analizi olduğu ifade edilmelidir.
- (1255) Erken çıkış bedelinin tedarikçi değişimini zorlaştırdığı savunması da yer almaktadır. Piyasada fiili tavan fiyat olan tarifelerle maliyetler arasındaki marjın iyice daralmış olduğu bilinen bir husustur, bu duruma bağlı olarak tedarikçilerin müşterilerine verecekleri faydalar da azalmaktadır. Bu bağlamda erken çıkış durumunda mesken müşterisinin ödemek durumunda kalacağı en yüksek faturanın iki katının mesken müşterisine sağlanan toplam faydadan fazla olacağı açıktır. Bu kapsamda ayrıca bir analize gerek olmamakla birlikte, varsayımsal bir hesaplama yer vermek yararlı olabilecektir. Aşağıdaki tabloda 2016 yılında 3.600 kWh tüketime sahip bir mesken müşteriye yönelik yapılan çalışmaya yer verilmektedir.

Tablo 15: 2016 Yılında 3.600 kWh Tüketime Sahip Mesken Müşterisinin İkili Anlaşma Sonucunda Elde Ettiği Fayda²²⁷

	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık
Tüketim	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Tarife	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
İndirimli Fiyat	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Tarifede Toplam Tutar	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
İndirimli Toplam Tutar	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Elde Edilen Fayda	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

(1256) Tablodan görüleceği üzere müşteri, tarife üzerinden aldığı (.....) indirim kapsamında (.....) TL fayda elde etmektedir. Yine tablodan görüleceği üzere müşterinin en yüksek faturası Ağustos ayında (.....) TL olarak gerçekleşmiştir. Bu kapsamda söz konusu müşteri ENERJİSA portföyünden erken çıkmak isterse, en yüksek faturasının iki katı olan (.....) TL'lik bir bedelle karşılaşmaktadır. Söz konusu bedelin müşterinin elde ettiği fayda olan (.....)'den (.....) fazla olduğu görülmektedir. Bu bağlamda müşteri erken çıkış durumunda elde ettiği faydanın yaklaşık dört katı bir bedeli ödemek durumunda kalmaktadır. Bu durumun müşterinin geçişini zorlaştırıcı bir durum olduğu aşikardır.

1.7.14. ENERJİSA Bünyesindeki Şirketlerin İhlal İddialarına Konu Uygulamalarının Dışlama Potansiyeli ve Dışlayıcı Niyet İçerdiğine Yönelik Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirme

1.7.14.1. ENERJİSA Bünyesindeki Şirketlerin İhlal İddialarına Konu Uygulamalarının Dışlama Potansiyeli ve Dışlayıcı Niyet İçerdiğine Yönelik Savunmalar

(1257) Dosyada hâkim durumun kötüye kullanıldığının kabulü için hâkim durumdaki teşebbüsün dışlama niyetinin ortaya konmasının yeterli olduğunun belirtildiği, ancak bunun Türk rekabet hukuku açısından geçerli olmadığı dile getirilmiştir. Hukuk düzeninde belli bir neticeyi doğurmayan ve yalnız irade yansımalarına bağlanmış yaptırımların oldukça istisnai olduğu, irade yansımalarına yönelik bir yaptırım uygulanması ve/veya bir sorumluluk rejiminin oluşturulmasının ancak bu durumun kanunda açık bir şekilde düzenlenmesiyle oluşabileceği, aksi halde devletin müdahalesinin yasa ile belirlenmiş sınırları aşarak hukuk devleti ve hukuk güvenliği prensiplerini ihlal edeceği ifade edilmiştir. Bu durumun rekabet hukuku ve daha genel anlamda idari yaptırımlar kapsamında iki önemli sonucu doğuracağı, bunların da kişilerin Anayasa'da güvence altına alınmış hakların ihlal edilmesi ile 4054 sayılı Kanun veya diğer idari düzenlemeler ile gerçekleştirilmek istenen amacın gerçekleşmemesi olduğu belirtilmiştir.

(1258) Kurum'un yapacağı müdahalenin, Anayasa'da tanımlanan istisna hükmü sayesinde mümkün olduğu, Anayasa 48/2'ye göre devletin, özel teşebbüslerin milli ekonominin; gereklerine ve sosyal amaçlara uygun yürümesi, güvenlik ve kararlılık içinde çalışmasını sağlamak ve kamu yararı amaçlarıyla mülkiyet, çalışma ve sözleşme hürriyetine müdahale edebileceği, bu unsurların temel hakka yapılabilecek müdahalenin sınırlarını net şekilde çizdiği, bu amaçları taşımayan bir müdahalenin hukuka aykırı olacağı ileri sürülmüştür.

²²⁷ Müşterinin tüketimi 2016 yılında serbest tüketici hakkını kullanan mesken müşterilerinin aylık yük eğrisi dikkate alınarak hazırlanmıştır. Öte yandan müşteriye ENERJİSA tarafından tarife üzerinden %5 indirim yapıldığı varsayılmaktadır.

- (1259) Piyasa ekonomisinin, devletin piyasaya müdahalesinin en aza indirilmeye ve sosyal refahın sağlıklı bir arz/talep ortamı kurulmasıyla maksimize edilmeye çalışıldığı bir sistem olduğu, buna göre rekabet hukuku ile piyasa ekonomisinin sağlıklı işlemesi, başka bir deyişle sosyal refahın artırılmasının amaçlandığı, dolayısıyla Kurul kararlarının sosyal refahı gözeterek şekilde verilmesi gerektiği öne sürülmektedir.
- (1260) Piyasada rekabeti kısıtlayıcı etkisi olmayan bir davranışa müdahale edilmesinin ise sosyal refah üzerindeki etkisinin belirsiz olacağı ve söz konusu teşebbüsün temel hak ve hürriyetine müdahale edilmesinin o teşebbüs özelinde iktisadi açıdan mazur görülemez bir refah kaybı yaşatırken, rakiplerinin refahı üzerinde kanunun amaçladığı anlamda bir artış oluşturmayacağı, aynı zamanda müdahalenin tüketici üzerinde de bir refah artışı sağlamayacağı hatta refah kaybına da yol açacağı da iddia edilmektedir.
- (1261) Bu noktada çok taraflı ve tek taraflı davranışlar arasında bir ayırım yapılması gerektiği, kartel gibi çok taraflı ilişkilerin doğası gereği rekabeti azaltma güdüsüyle yapıldığı, ancak hâkim durumun tek bir teşebbüs tarafından kötüye kullanıldığı iddiasında davranışın altındaki motivasyonun rekabetçi motivasyondan farkının çoğu zaman anlaşılamayacağı, söz konusu davranışın refah artırıcı olması ihtimalinin bulunduğu, refah kaybı yaşatmayan bir davranışın sadece niyet üzerinden değerlendirilerek ihlal olarak kabul edilmesinin rekabet hukuku kapsamında "milli ekonominin gereklerine ve sosyal amaçlara uygun" kabul edilemeyeceği ileri sürülmektedir.
- (1262) Kurul'un çalışma ve sözleşme hürriyetine müdahalesinde bir diğer amacın Anayasa'nın ilgili maddesinde ifade edildiği gibi milli ekonominin güvenli ve kararlı çalışmasını sağlamak olduğu, kararlılık içinde çalışmak kavramının, rekabet hukukunda teşebbüslerin sahip olduğu rekabetçi motivasyonun devamlılığının sağlanması olarak anlaşılabilirliği, ekonomide kararlılığın sağlanmasının ancak özel teşebbüslerin kendilerini yatırımları açısından güvende hissettiği, yersiz cezalara maruz kalmadığı bir ortamın ve hukuk güvenliğinin sağlanmasıyla mümkün olduğu, yerinde olmayan veya ölçüsüz müdahalelerin piyasa ekonomisi ile örtüşmediği ve teşebbüsler üzerinde de soğutma etkisi (*chilling out*) yaratacağı, hâkim durumda olmasına karşın rekabetçi bir motivasyona sahip olan teşebbüsün piyasa koşullarına bakılmaksızın şekilci bir değerlendirme ile "niyetin varlığı" üzerinden cezalandırılmasının da güvenlik ve kararlılık amaçlarına hizmet etmeyeceği, bu durumda aynı zamanda teşebbüslerin hangi davranışlarının rekabetçi ve hangi davranışların rekabete aykırı olduğu konusunda şüphe altında kalacakları ifade edilmiştir.
- (1263) Mülkiyet hakkının kısıtlanması için tek öngörülen istisnanın ise kamu yararı olduğu, bu kavramın rekabet hukuku kapsamında karşılığının sosyal refah olarak anlaşılabilirliği, Kurul'un refah kaybına sebep olacak bir karar vermesinin hem rekabet hukukunun varlık amacına hem de temel haklara müdahale sınırlarına aykırı bir durum doğuracağı dile getirilmiştir.
- (1264) Anayasa'nın 167. maddesi, 4054 sayılı Kanun'un 1. maddesi ve aynı kanunun gerekçesinin birbirleriyle paralel olduğu, bu açıdan Kurul'un kişilerin çalışma ve sözleşme hürriyetine müdahale ederken görev yönünden de sınırlandırıldığı söylenebileceği belirtilmiştir.
- (1265) Bu bağlamda, Kurul'un verdiği kararlar ile oluşan müdahalenin piyasanın sağlıklı ve düzenli işlenmesini sağlayıcı ve geliştirici tedbirleri olup olmadığı ancak bu müdahaleler ile oluşan yeni durumun değerlendirilmesiyle mümkün olacağı, müdahalenin etkinlik yaratacak şekilde yapılmamasının geliştirici nitelikten yoksun olacağı, piyasada etkinlik sağlamayan müdahalenin piyasanın ne sağlıklı ve düzenli işlemesini ne de gelişmesini sağlayacağı, bu sebeple tamamen varsayımlara dayalı ve şekilci yorum tarzlarından kaçınılması ve piyasa ekonomisinin gelişmesine yönelik bilimsel yöntemlerin kabul edilmesi gerektiği ileri sürülmüştür.

- (1266) Kurul'un, piyasaya müdahale ederken vereceği kararları yukarıda açıklanan amaçlara uygun olduğu yönünde gerekçelendirmesi gerektiği, tek taraflı davranışlar açısından da etki analizinin yapılmasının bir zorunluluk olduğu, zira hâkim durumdaki teşebbüsün hakkaniyetli rekabet (*competition on merits*) ile hareket etmesinin mümkün olduğu, bu açıdan tekelleşmenin önüne geçecek müdahalenin niyetten çok etki üzerinden gerçekleşmesi gerektiği, üstelik davranışın refah artırıcı olabileceği iddia edilmiştir.
- (1267) Kurul'un soruşturma kapsamında niyetin ortaya konmasının tek başına ihlal için yeterli olduğunu kabul etmesinin Anayasa çerçevesinde kendisine tanınan hareket alanı açısından sorunlu olduğu ileri sürülmüştür.
- (1268) Bir davranışın yapılma amacı, kastı veya niyetinin o davranışın yapılmasından bağımsız olduğu, bir kişinin davranışının amaçladığından çok farklı sonuçlanabileceği veya hiçbir sonuç da doğurmayabileceği, gerek ceza hukukunda gerekse haksız fiil hukukunda kişinin kusurluluk derecesine göre davranışından sorumlu tutulduğu, kişinin maddi fiilinden ayrı olarak o davranış üzerindeki irade yansıması olarak tanımlanan "manevi unsur" hususuna 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinde değinilmediği, tek başına ihlal olmayan "niyet" in ancak cinayet davalarında katili bulmakta yardımcı bir faktör olduğu ve rekabet ihlallerinin tespitinde de yararlı olabileceği iddia edilmiştir.
- (1269) Hakim durumun kötüye kullanılmasının idari para yaptırımı gerektiren bir fiil olarak Kabahatler Kanunu'nun 3. maddesine göre kabahat olarak nitelendirildiği, dolayısıyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ilk cümlesinin Kabahatler Kanunu ile yorumlanması gerektiği, bu anlamda 6. maddede aranması gereken manevi unsurun; Kabahatler Kanunu'nun 9. maddesine göre "*Kabahatler, kanunda açıkça hüküm bulunmayan hallerde, hem kasten hem de taksirle işlenebilir*" hükmünce yorumlanması gerektiği, "kast" ın bilmek ve istemek anlamına geldiği, taksirli hareketin ise özen yükümlülüğüne aykırı davranışları kapsayan kasten olmayan davranışlar olduğu, bu doğrultuda hâkim durumdaki teşebbüslerin özelleştirilmiş bir özen yükümlülüğünün bulunduğu savunulmuştur.
- (1270) Buna karşın ceza hukukunda olduğu gibi kabahatler açısından da cezalandırılanın sadece manevi unsurun kendisi olmadığı, manevi unsurun ancak sorumluluğun miktarını hesaplarken dikkate alınacak bir husus olduğu, aksi halde hiçbir fiilin olmadığı durumların cezalandırılmasının "masumiyet karinesi"ni de ihlal edeceği dile getirilmiştir.
- (1271) 6. madde açısından Kurul'un, kötüye kullanma halini tespit ettikten sonra bu halin hangi derecede kusurlu bir iradeyle gerçekleştiğine göre ceza tespitinde bulunması gerektiği, bunun yanında bir teşebbüsün rekabeti kısıtlama amacı görülüyorsa, örneğin bir teşebbüs gazeteyle ilan verip "*tüm rakiplerimizi sileceğiz ve tek olacağız*" ifadelerini kullansa bu durumun kötüye kullanma olarak kabul edilemeyeceği, yani kötüye kullanmanın bir sonuca dayandırılacak objektif bir kavram olduğu, hatta bir teşebbüs "*ben hakim durumu kötüye kullanıyorum*" dese bile bu durumun gerçekliğinin incelenmesi gerektiği, bu anlamda niyetin ortaya konulmasının tek başına rekabet ihlalinin varlığını açıklamaya yetmeyeceği, bunun yanında Kurul'un, gerçekleşen veya potansiyel etkiyi göstermesi ve bunun diğer bölümlerde açıklandığı üzere "eş etkili rakip" üzerinden yapılması gerektiği, aksi taktirde etkinsiz rakiplerin başarısızlıklarının, arada hiçbir nedensellik bağı olmamasına karşın hakim durumdaki teşebbüse yükleneyeceği ileri sürülmüştür.
- (1272) Etkinin olmadığı ancak sadece niyetin görüldüğü bir durumun cezalandırılabilir olmasının ancak ceza hukuku anlamıyla "teşebbüs"²²⁸ kavramının kabul edilmesiyle mümkün olacağı, 4054 sayılı Kanun'da ise bu yönde doğrudan bir hüküm bulunmadığı, genel kanun olan

²²⁸ 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu Madde 35: '*Kişi, işlemeyi kastettiği bir suçu elverişli hareket/ede doğrudan doğruya icraya başlayıp da elinde olmayan nedenlerle tamamlayamaz ise teşebbüsten dolayı sorumlu tutulur.*'

Kabahatler Kanunu'nun 13. maddesinde "*Kabahate teşebbüs cezalandırılmaz. Ancak, teşebbüsün de cezalandırılabilmesine dair ilgili kanunda hüküm bulunan haller saklıdır*" şeklindeki ifadeye yer verildiği belirtilmiştir.

- (1273) Bu açıdan hakim durumda olan teşebbüsün rekabeti kısıtlama amacı taşımasına rağmen ilgili piyasa açısından böyle bir sonuç ortaya çıkmıyorsa teşebbüsün cezalandırılmaması gerektiği, yani davranışın kasten yapıldığının tespit edilmesinin cezalandırma için yeterli olmadığı bunun yanında sonuçlarının da ortaya konulması gerektiği, rekabet hukukunda sonuçların ortaya konulmasının, potansiyel etkinin gösterilmesi ve eş etkili rakip testinin yapılmasıyla mümkün olacağı ifade edilmiştir.
- (1274) Dosyada da sık sık atıf yapılarak, niyet unsurunun ihlalin tespitinde yeterli olacağına gerekçe olarak gösterilen 6. maddenin ikinci fıkrasındaki (a) ve (d) bentlerinin de bu kapsamda değerlendirilmesi gerektiği, bu bentlerde yer alan "*... bozmayı amaçlayan eylemler*" ifadesinin amacın tek başına rekabet ihlali oluşturabileceği şeklinde yorumlandığı, ancak aşağıda yer verilen kararlarda görüleceği üzere Kurul'un bu konudaki görüşünün farklı olduğu, gerçekten de örnekleme yoluna gidilmesi için (sınırlı sayıda olmayan hallerden) sayılan bu bentlerin, maddenin anlaşılabilirliğini zorlaştırdığı, buna karşın kanundaki konumlandırılışı düşünüldüğünde "niyetin görülmesi ceza için yeterlidir" anlamının da çıktığı, bentlerde geçen ifadeyle ilgili aşağıda yer verilen iki farklı yorumun yapılabileceği belirtilmiştir:
- "Söz konusu bentlerdeki davranışlar ancak kasten işlenebilir. Örneğin rakiplerin piyasadaki faaliyetlerinin zorlaştırılmasını amaçlamayan eylemler bu etkiyi doğursa bile cezalandırılmayacaktır" ki bu yorum rekabet hukukuyla uyumsuzdur.
 - "Söz konusu bentlerdeki fiillere istisnaen "teşebbüs etmek" mümkündür." Bu yorum rekabet hukuku açısından daha kabul edilebilirdir.
- (1275) İlgili bentlerin Kabahatler Kanunu'na istisna getirerek; teşebbüs etmenin mümkün olduğu kabul edildiği takdirde teşebbüsün koşullarının ne olduğunun önem kazandığı, buna göre Kabahatler Kanunu'nda tanımlanmayan teşebbüs için Ceza Kanunu'na bakılması gerektiği, Ceza Kanunu'nda "*işlemeyi kastettiği bir suçu elverişli hareketlerle doğrudan doğruya icraya başlayıp da elinde olmayan nedenlerle tamamlayamaz*" olarak ifade edilen teşebbüsün unsurlarının şu şekilde sıralandığı bilgisi verilmiştir:
- Kasten hareket etme (amaç veya niyet)
 - icra hareketine başlama (davranışın görülmesi)
 - Elverişli hareket (potansiyel etki ve eş etkili rakip analizi)
 - Elinde olmayan sebeplerle neticenin gerçekleşmemesi (uygulamadan vazgeçme)
- (1276) Bu unsurlardan görüleceği üzere, etkinin oluşmadığı (potansiyel etki) hallerde dahi kötüye kullanma olarak tanımlanan davranışın "neticeye elverişliliğinin" ortaya konulması gerektiği, elverişli hareketin rekabet hukuku açısından daha önce de belirtildiği gibi eş etkili rakip testine karşılık gelmesi gerektiği, aksi halde yapılan hareketin kötüye kullanma eylemine elverişsiz olduğunun söylenebileceği ileri sürülmüştür.
- (1277) Dosyada ENERJİSA bünyesindeki dağıtım şirketleri ve GTŞ'lere ilişkin detaylı ve yerinde bir niyet değerlendirmesi yapılmadığı, yer verilen belgelerin bir kısmının bu açıdan hiç değerlendirilmediği ve sadece anıldığı, niyet unsuruna ilişkin değerlendirmelere bakıldığında şekilci bir varsayım metodolojisinin izlendiği ve hâkim durumu kötüye kullanmanın bir göstergesi olarak anlaşıldığı belirtilmiştir.
- (1278) Dosyada izlenen yöntem ile objektif tanımlamalardan uzaklaşıldığı ve hâkim durumda olan teşebbüslerin rekabetçi motivasyona sahip olamayacağı sonucuna ulaşıldığı, oysa 4054 sayılı Kanun'un oldukça kısa bir metinden oluşması ile; soruşturma esnasında hukuki ve

iktisadi yorumun kullanılmasını teşvik etmeyi amaçladığı, hukuki ve iktisadi yorumun yapılmadığı şekilci yaklaşımların, yetersiz değerlendirmelere sebep olacağı ve rekabetçi piyasaların gelişmesinin önünde bir engel oluşturacağı dile getirilmiştir.

- (1279) Rekabet hukuku uygulamasında, hakkaniyetli rekabetin rekabet karşıtı davranışlardan nasıl ayırt edileceği sorusunun uzun süredir tartışılan konuların başında yer aldığı, rekabetçi ve rekabete aykırı dışlayıcı uygulamaların ayırt edilmesi hususunun, hatalı müdahalelerin veya hatalı olarak müdahaleden kaçınmanın önüne geçilmesi açısından dikkatli bir şekilde incelemeyi gerektirdiği ifade edilmiştir.
- (1280) Değerlendirmelerde belgelerden alıntılanan "*Zaten her abonelik işleminden deklarasyon alıyoruz.*", "*Rasyolar iyi gidiyor, ... Deklarasyon rasyolarında da abonelik sırasında %(.....), başvuru işlemlerinde ise %(.....)'lik hedefimiz var biliyorsun.*" ifadelerinin de hakkaniyetli rekabet açısından değerlendirilebileceği ve ifadelerde rekabetçi motivasyonun bulunduğu, zira deklarasyon gibi etkinlik üretici ve eşit etkinlikte bir rakibin de sunabileceği uygulamanın, piyasadaki diğer oyuncularla rekabet etmek için uygulamaya konması ile teşebbüsün bu hususta hedefleri yüksek tutmasının kötüye kullanma niyeti olarak yorumlanamayacağı ileri sürülmüştür.
- (1281) Uygulamada yüksek bir başarı sağlanmasının yukarıda açıklanan sebeple etkinlik doğuran ve rekabetçi yanının kabul edilmesi gerektiği, ancak dosyada yer verildiği gibi tüketicinin "iradesine bırakmama" ve "adeta bir bağlama uygulaması" olması şeklindeki değerlendirmelerin ise kabul edilemeyeceği iddia edilmiştir.
- (1282) Dosyada, inceleme sonucunda eşit etkinlikte rakiplere ilişkin değerlendirme yapılmaksızın yasaklayıcı bir tavır ortaya konduğu, ilgili bölümde hâkim durumda olduğu tespitini yapmakla ENERJİSA'nın rekabet etme hakkı ortadan kalkmış gibi bir yorum yapıldığı, hâkim durumda olduğu kabulünde dahi, ENERJİSA'nın rakipleri koruma gibi bir görevi bulunmadığı, bir teşebbüsün sadece tüketici refahını azaltacak davranışlardan uzak durması gerektiği, piyasanın diğer oyuncularıyla rekabet halinde olmasının tüketici refahını düşüren bir uygulama olarak yorumlanamayacağı dile getirilmiştir.
- (1283) Kötüye kullanma niyeti olarak yorumlanan bir diğer alıntının "*Uzun yıllardır elektrik enerjisini yerleşik tedarikçiden temin edegelen ve serbestleşme sonrasında da buna devam eden bir müşteriye, başka herhangi bir değişikliğe gitmesine gerek olmadan, "Serbest tüketici limitini geçtiğiniz anda daha ucuz fiyattan elektrik tüketme imkanına kavusacağı" minvalinde bir vaatle deklarasyon kapsamında ikili anlaşma imzalatmak buna örnek teşkil etmektedir.*" olduğu belirtilmiştir.
- (1284) Serbest tüketici limitini geçmeyen kullanıcılar için rekabetçi piyasadaki bahsetmenin mümkün olmadığı, rekabetin ancak serbest tüketici limitini aşan kullanıcılar açısından; piyasadaki oyuncular arasında olacağı, dolayısıyla yukarıdaki ifadenin, ENERJİSA'nın rekabet edebileceği tek kullanıcı grubuna yönelik olduğu, buna karşı dosyada bu ifadenin yorumlanmasından ENERJİSA'nın, serbest tüketici limitini geçen kullanıcılar için "hiç rekabet etmemeliymiş" gibi anlayışın bulunduğu ileri sürülmüştür.
- (1285) ENERJİSA'nın yukarıda alıntılanan ifadesinin tam tersine istenen rekabetçi bir ifade olduğu, üstelik rekabete açık olmayan bir piyasadaki tüketicileri, limiti aşarak rekabetçi piyasaya çıkmaya teşvik ettiği, serbest tüketiciye daha ucuz elektrik sağlanmasının regüle piyasa ile rekabetçi piyasa arasında aynı teşebbüsün farklı motivasyonlarını gösteren güzel bir örnek olduğu, ayrıca bu fırsattan yararlanmak isteyen tüketicinin tüketim limitini geçerek diğer teşebbüslerle de anlaşma yapabileceği serbest piyasaya giriş yaptığı öne sürülmüştür.

- (1286) Bir başka örneğin yanlışlıkla bir çalışanın deklarasyon uygulamasına geçişinin yapılması olduğu ve bu durumun da operasyonel bir hata dışında hiçbir anlam ifade etmediği, herhangi bir niyet de göstermediği (Belge 63) bildirilmiştir.
- (1287) Bu durumun belki enerji mevzuatı kapsamında GTŞ'nin özen sorumluluğuna sebep olabileceği, rakipler üzerinde bir dışlama niyetini bu tür bir hatanın tespitinden çıkarmanın mümkün olmadığı, bu duruma benzer şekilde sözleşmeler, deklarasyon ve benzer uygulamalarda oluşan hataların kasıtlı olduğuna ilişkin bir belgenin bulunmadığı, diğer taraftan ilgili sorunun Kurul'un yetki alanı içinde veya onu ilgilendiren bir husus olmadığı beyan edilmiştir.
- (1288) Belge 16'da yer alan "*Bayılıyorum bu sehvenli geçiriş sonra iptallerimize*" ifadesinin bir sevinç gösterisi olduğunu düşünmenin makul olmadığı ve çok sayıda benzer uygulama ile karşılaşılmasının niyetin bir göstergesi olarak yorumlanmasının anlaşılacağı, esasen söz konusu ifadeyi kullanan kişinin yapılan hatanın bir türlü giderilememesi karşısında sitem ettiği, dolayısıyla sorunun sistemselsel veya teknik bir hatadan kaynaklandığının açık olduğu ve bu durumun özellikle rakiplere yönelik bir zararının bulunmadığı, ayrıca dosyada da bu hususların niyet açısından incelenmediği belirtilmiştir.
- (1289) Öte yandan, teşebbüsün iç yazışmalarında bir takım saldırgan ifadelerin olmasının doğal olduğu, şüphesiz tüm teşebbüslerin rekabet yarışı içerisinde birinci sırada olmak istedikleri, örneğin Belge 62'deki "...*düşün oralarda 1 saatten fazla bekleyen insanlardan alıyoruz her evrağı nasıl alınıyor? almak durumundaysak her şartla alırız*" ifadenin bu nitelikte olduğu dile getirilmiştir.
- (1290) Buna karşılık söz konusu uygulama ile durgun bir tüketici kitlesinin hedeflendiği, bu durumdan rakiplerin faydalanmasının da mümkün olduğu, zira hedeflenen tüketici kitlesinin rekabetçi piyasaya sağlanarak taraf değiştirebilir hale geldiği ileri sürülmüştür.
- (1291) Ayrıca niyetin tespitinin, hâkim durumdaki teşebbüsün iç belgelerinde yer alan ifadelerle bakılarak sübjektif şekilde; incelenen davranıştan veya davranışın gerçekleştirildiği ortamın şartlarından yapılan çıkarımlara bakılarak objektif bir şekilde yapılabileceği²²⁹ şirket dokümanlarında ve iç yazışmalarda yer alan rakibi saf dışı etme arzusunu belirten saldırgan üslubun niyet göstergesi sayılmaması gerektiği, aksi takdirde sübjektiflik tuzağına düşüleceği²³⁰ belirtilmiştir.
- (1292) Bunun yanında genel olarak salt dışlama amacının veya buna ek olarak belli davranışların varlığının ispatlanmasıyla ihlal tespiti yapılması hatalı bulunmuştur.
- (1293) Rekabet hukukunun amacının hâkim durumda olan teşebbüs de dâhil herkes için rekabetçi bir ortamın sağlanması olduğu, bir teşebbüsün iç yazışmalarında rakiplerinin önüne geçmek, onlara karşı daha çok kazanç elde etmek ve benzer ifadeleri sarf ettiğinin görülmesinin mümkün olduğu, buna karşın niyeti rekabetçi olan bir teşebbüsün de benzer ifadeleri sarf edebileceği, bu anlamda şekilci ve varsayımçı bir yaklaşımın, Kurul kararlarında da görüleceği gibi kötüye kullanmanın tespiti için yeterli olmayacağı, bir teşebbüsün gerçek niyetinin tam olarak ne olduğunun ancak etkinin ne olabileceği üzerinden değerlendirilmesi gerektiği, bunun ötesinde yapılacak değerlendirmelerin "niyet okuma" kategorisine gireceği savunulmuştur.
- (1294) Hâkim durumdaki teşebbüslerin özel sorumluluğunun genel olarak kabul gördüğü, buna karşın belli tip eylemleri sıralamak ve bu eylemlerin yapılmasıyla rekabeti kısıtlayıcı niyetin varlığını kabul etmenin, bu teşebbüslerin zaten oldukça dar olan faaliyet alanını iyice

²²⁹ YAVUZ H. (2013), Tek Taraflı Davranışların Değerlendirilmesinde Niyet Unsuru, Rekabet Kurumu Uzmanlık Tezi, Rekabet Kurumu, Ankara.

²³⁰ COMANOR, W. (1993), "RE. Frech, "Predatory Pricing and Meaning of Intent", s. 304

daraltacağı, Kurul kararlarında da niyetin hâkim durum tespitinde ancak yardımcı olabileceği, ana unsur olarak kabul edilemeyeceğinin ifade edildiği,

(1295) Kılavuz'a göre kötüye kullanmanın tespit edilebilmesi için, "*dışlayıcı davranışın kendine özgü koşullarının yanı sıra pazardaki fiili veya muhtemel etkilerinin*" de değerlendirilmesi gerektiği²³¹, Kılavuz ile AB Rehberi'nde yer verilen ve herhangi bir ek analize gerek duyulmaksızın kötüye kullanma teşkil ettiği değerlendirilen hallere değinilmediği, dolayısıyla hakim durumdaki teşebbüsün davranışının kötüye kullanma teşkil edip etmediğinin tespiti için, davranışın pazarı kapama etkisine yönelik detaylı bir analiz yapılması gerektiği dile getirilmiştir.

(1296) Kurul'un pek çok kararında da etki temelli bir yaklaşım benimsendiği, örneğin ve 06.04.2006 tarihli ve 06-24/304-71 sayılı kararda, "*Eylemlerin gerçekten kötüye kullanma olup olmadığını ortaya koymak için sadece "zorlaştırma niyeti" olduğunun ortaya konulması yeterli değildir. Bu bağlamda doğru değerlendirme yapmak için, bu eylemlerin gerçekleştiğinin ve sonucunda pazardaki rekabetçi süreç üzerinde olumsuz olarak fiili veya potansiyel etkiler gösterdiğinin ortaya konulması gerekmektedir.... Niyet ise cezanın takdirinde dikkate alınabilecek bir unsurdur.*" ifadelerinin yer aldığı belirtilmiştir. İlgili kararda etki temelli bir yaklaşım benimsendiği ve niyetin tek başına ihlal olarak gösterilemeyeceğinin Kurul tarafından kabul edildiği, niyet değerlendirmesinin yol açabileceği etkisiz sonuçlara ilişkin olarak aynı kararda şu ifadelerin yer aldığı da dile getirilmiştir:

"...Zaten hiçbir ayrıma gidilmeksizin teşebbüslerin hâkim durumlarını sürdürmelerinin ve hatta güçlendirmelerinin "per se" bir yaklaşım içerisinde yasaklanması yerinde bir uygulama olmayacaktır. Aksi takdirde rekabetten beklenen yararların elde edilmesi mümkün değildir. Diğer yandan teşebbüs, eğer bu iç etkinliğini sürdüremezse, zaman içerisinde rekabet ortamında gerçek ya da potansiyel rakiplerin, pazar gücüne sahip olan teşebbüsün bu gücün önemli ölçüde sınırlandırılması beklenebilir"

(1297) Burada niyetin ancak cezanın miktarını etkileyecek bir unsur olarak değerlendirildiği, yine kararda iç etkinlik ile bağdaştırılabilir olma hususuna da değinildiği şu paragraf ile dile getirilmiştir:

"... Eğer eylemleri için teşebbüsün haklı gerekçeleri varsa ve/veya eylemlerini kendi iç etkinliği ile ilişkilendirebiliyorsa, bu durumda eylemler rakipler aleyhine rekabet şartlarını bozu yor olsa bile, uygulamanın normal karşılanması ve kötüye kullanma olarak değerlendirilmemesi gerekmektedir."

(1298) Niyetin ayrıca bir hukuka uygunluk nedeni olan haklı gerekçeler açısından da değerlendirilmesi gerektiğinin ortaya konduğu, kararda haklı gerekçelerin savunmanın sonunda değil, değerlendirme aşamasında diğer hususlarla birlikte değerlendirildiği ve işbu soruşturma kapsamında da aynı yöntem ve tutumun izlenmesi gerektiği öne sürülmüştür.

(1299) 09-47/1160-294 sayılı ve 14.10.2009 tarihli kararda da değerlendirmenin benzer şekilde olduğu şu alıntılar ile ileri sürülmüştür:

"Diğer yandan, hâkim durumdaki teşebbüslerin bu özel sorumlulukları çerçevesinde nihai satış noktaları ile hiçbir şekilde yazılı veya sözlü münhasır anlaşma yapamayacağını ileri sürmek ve yaptığı belirli sayıdaki münhasır anlaşmayı bu satış noktalarından rakiplerin çıkartılması sonucunu doğurması gerekçesiyle "Der se" bir yaklaşımla kötüye kullanma olarak değerlendirmek zaten sınırlı olan hareket alanının daha fazla sınırlandırılması anlamına gelmektedir. Bu itibarla, rakiplerin pazardaki faaliyetlerinin zorlaştırılmasına yönelik eylemlerde bulunulup bulunulmadı 'ama ve

²³¹ Kılavuz, para. 24.

eğer bulunulmuşsa bu zorlaştırmanın derecesinin ne olduğunu incelemek gerekecektir"

- (1300) Kurul'un kararda şekilci tespitlerden uzak ve ekonomik bir yöntemi benimsemiş olduğu, netice itibariyle rakiplerin faaliyetleri üzerinde etki doğmadığı tespiti yapan Kurul'un soruşturma açmaya gerek olmadığı kararını verdiği belirtilmiştir. Önemli bir diğer hususun da etkinin tüketici üzerinden değil de rakiplerin faaliyetleri üzerinden yapılması olduğu ifade edilmiştir. Kurul'un değerlendirmesini yaparken sosyal refahı da dikkate aldığı bildirilmiştir.
- (1301) 14.06.2012 tarihli ve 12-33/922-281 sayılı kararda niyet unsurunun kötüye kullanma için bir koşul olarak kabul edilmediği, buna karşın etki değerlendirmesinin esas alınması gerektiğinin belirtildiği, bu bağlamda hakkaniyetli rekabet ile dışlama amacı arasındaki farkın ortaya konması gerektiği ve bunun da ancak etki analizi ile mümkün olacağı şu alıntılar ile dile getirilmiştir:

"Turkcell'in TİM sayısını artıracak olmasının, rekabet karşıtı olduğu kadar, hakkaniyetli rekabet (competition on merits) kapsamında değerlendirilmesi mümkündür. Nitekim tüketiciye daha düşük fiyat, daha yüksek hizmet kalitesinin yansımaları istendiğinden, teşebbüslerin bu tür davranışlarına uygulanacak rekabet kurallarının, hakim durumdaki firmalar da dahil tüm firmaların, fiyat ve kalite üzerinden rekabet edebilmelerini garanti altına alması gerekmektedir"

- (1302) Niyet, amaç veya kast gibi kavramların yapılan eylemdeki iradi unsura karşılık geldiği, iradi unsurun, bir davranışa bağlanmaksızın tek başına cezalandırılmasının hukuk sistemi ile uyuşmadığı, iradi unsura yönelik yasakların ancak ortaya çıkabilecek potansiyel tehlikelere karşı oluşturulduğu, buna verilebilecek en açık örneğin ceza hukukundaki teşebbüs kavramı olduğu, teşebbüs kavramının içinde bir elverişlilik testini barındırdığı, davranış ancak istenmeyen sonucu oluşturmaya elverişli ise cezalandırılmasının mümkün olduğu, hakim durumun kötüye kullanılmasının, idari para cezasını gerektirmesi sebebiyle hukuki niteliğinin kabahat olduğu, Kabahatler Kanunu'nun, kabahatlere teşebbüs olmayacağını düzenlediği, buna karşın eğer rekabet hukukunda buna bir istisna getirildiği kabul edilecekse bile yukarıda belirtilen "elverişli hareket" testinin yapılması gerektiği, elverişli hareket testinin potansiyel etkinin belirlenmesi şeklinde olması gerektiği, soruşturma kapsamında bu testin, pazarın dinamikleri ve "eş etkinlikte rakip" testine karşılık geldiği belirtilmiştir.
- (1303) Kurul'un verdiği pek çok kararında "kötüye kullanma" unsurunun per se ihlal olarak anlaşılmadığı, Kurul'un hâkim durumdaki teşebbüsün zaten dar olan hareket alanını daha da çok daraltmamak için etki analizinin yapılması gerektiğini kabul ettiği, dolayısıyla rekabet hukukunun Türkiye uygulamasında şekil temelli yaklaşımdan ziyade etki temelli yaklaşımın kabul edildiği, rakiplerin dışlanması da bu noktadan doğrudan ihlal anlamına gelmeyeceği, eş etkili rakip analizi yapılarak mevcut durumun refah üzerindeki etkilerinin incelenmesi gerektiği, bu noktada teşebbüsün değil, Kurul'un etkileri ortaya koymak ve kötüye kullanmayı ispat etmek yükümlülüğünde bulunduğu, ENERJISA bünyesinde faaliyet gösteren GTŞ veya dağıtım şirketlerinin rekabet karşıtı bir niyeti olduğunun soruşturma kapsamından anlaşılmadığı ifade edilmiştir.
- (1304) Dosyada yer alan teşebbüs içi yazışmaların örneklendiği üzere hakkaniyetli rekabet çizgisinden ayrılmadığı, üstelik teşebbüs içi yazışmaların "sübjektif niyet" olarak nitelendirilmesi gerektiği, rekabetçi motivasyona sahip bir teşebbüsün yazışmalarının objektif olarak bir kötüye kullanma niyeti olarak yorumlanamayacağı, objektif olarak kötüye kullanmanın ancak eş etkinlikte rakip analizi ile ortaya konabileceği, aksi halde "per se" ihlal kabul edilmiş olup şekil temelli yaklaşım ile rekabet hukukunu devlet müdahaleciliğine yaklaştıran anlayışın önünün açılacağı dile getirilmiştir.

- (1305) Dosyadaki ihlal iddialarının rekabeti kısıtlama etkisinin olmadığı, bu uygulamaların etkinlik doğurucu olduğu, üstelik bir kısım uygulama ile rekabete kapalı olan bir grup tüketicinin rekabetçi olan piyasaya çekildiği, örneğin dosyada da belirtildiği üzere BAŞKENT'in ticarethane pazarında tüketim bazlı pazar payının 2014 yılında % (.....) iken 2017 yılında % (.....) üzerinde dalgalı seyir gösterdiği, bu durumun da ihlal olduğu iddia edilen uygulamaların bir sonucu olduğu, bu sayede ENERJİSA uygulamalarıyla tüketicilerin serbest tüketici sınıfına geçerek seçme şansı kazandığı, serbest tüketici olmaları ENERJİSA uygulamalarıyla teşvik edilen tüketicilerin bu aşamadan sonra tedarikçi değiştirmekte özgür oldukları ve bu durumdan ENERJİSA'nın rakiplerinin de faydalandığı, ENERJİSA'nın bu yöndeki uygulamalarının çoğunun rakipleri tarafından da uygulanabilir nitelikte olduğu, buna karşın bu uygulamaların rekabeti bozma niyeti olduğu söylenerek ENERJİSA'nın, "hiç rekabet etmeme" yükümlülüğü olduğu sonucuna ulaşılmaya çalışıldığı, bu çıkarımın açıklanan sebeplerle hatalı ve cezalandırmada temel bir prensip olan "masumiyet karinesine" de aykırı olduğu öne sürülmüştür.

I.7.14.2. ENERJİSA Bünyesindeki Şirketlerin İhlal İddialarına Konu Uygulamalarının Dışlama Potansiyeli ve Dışlayıcı Niyet İçerdiğine Yönelik Savunmaların Değerlendirilmesi

- (1306) Bu başlık altındaki savunmalar "ENERJİSA'nın Gerçekleştirdiği Eylem ve Uygulamaların Dışlama Potansiyeli ve Dışlama Niyeti " başlığı altında birebir ve savunmaların değerlendirilmesinde her bir münferit hususun ele alındığı bölümlerde ayrıntılı ve gerekçeli incelenmiştir. Öte yandan ilgili iddiaların, dosya kapsamında yer verilen Danıştay kararlarının kesinliği göz önünde bulundurulduğunda geçerliliğinin bulunmadığının açık olduğu ifade edilmelidir. Diğer yandan, ENERJİSA'nın incelemeye konu eylem ve uygulamalarının ilgili pazarları rakip tedarikçilere rekabet karşıtı yollarla kapatarak hakim durumunu kötüye kullanması bağlamında sadece oldukça kapsamlı ve ayrıntılı bir şekilde fiili ve/veya muhtemel etkilere yer verilmediği aynı zamanda bunlara ek olarak dışlama niyetinin de söz konusu olduğu ortaya konulmuştur. Zira her bir tespitin kötüye kullanmaya konu eylem ve uygulamalara ilişkin yaptırımların tespitinde dikkate alınması gereken unsurlar olduğu belirtilmelidir.

I.7.15. Ceza Takdirine İlişkin Savunma ve Bunlara İlişkin Değerlendirmeler

I.7.15.1. Temel Para Cezasının Belirlenmesi ve Hafifletici Sebeplerinin Varlığına İlişkin Savunmalar ve Bunlara İlişkin Değerlendirmeler

- (1307) Uygulanacak bir cezanın miktarının tespiti için ihlal teşkil eden fiil veya fiillerin somut bir şekilde başlangıç ve bitiş tarihlerinin de şüpheye mahal vermeyecek bir şekilde belirtilmek suretiyle ortaya konulması gerektiği ifade edilmiştir.

Temel para cezasının belirlenmesi hususunda potansiyel veya fiili etki ve zararın dikkate alınması bakımından ayrıca inceleme konusu piyasanın yapısının da dikkate alınması gerektiği, örneğin Deklarasyon ve Ek Protokol uygulamaları, piyasada kimi zaman düzenleyici otorite vasıtasıyla hayata geçirilen kamu politikaları karşısında inceleme konusu şirketlerin rekabeti ve etkinliği artırıcı olduğu düşünülen çözüm önerilerinden ibaret olduğu, anılan uygulamanın düzenlenen tarife üzerinden son kullanıcılara yapılan tedarik faaliyetinde girdi olarak kullanılan elektrik enerjisi bakımından kamu santrallerinin payını azaltmayı ve serbest üretim santrallerinin daha etkin ve rekabet içerisinde faaliyet göstermesini hedeflediği, buna benzer şekilde Ek Protokol uygulamasının, hayata geçirildiği dönem içerisinde kamu politikaları nedeniyle artan maliyetlere karşın piyasadaki fiili fiyat tavanı görevi gören düzenlenen tarife fiyatlarına söz konusu maliyet artışlarının kamu politikaları sebebiyle yansıtılmaması ve dolayısıyla serbest piyasada düzenlenen tarife üzerinden indirimli fiyat teklifi verilebilecek marjın daralması ve hatta belirli dönemlerde ortadan kalkmış olması nedeniyle hayata geçirildiği ifade edilmiştir.

- (1308) Rekabeti Sınırlayıcı Anlaşma, Uyumlu Eylem ve Kararlar ile Hâkim Durumun Kötüye Kullanılması Halinde Verilecek Para Cezalarına İlişkin Yönetmelik'in (Ceza Yönetmeliği) 5. maddesinin ikinci fıkrasında temel ceza oranının belirlenmesinde, ilgili teşebbüs veya teşebbüs birliklerinin piyasadaki gücü, ihlal neticesinde gerçekleşen veya gerçekleşmesi muhtemel zararın ağırlığı gibi hususların dikkate alınacağına ifade edildiği, bu noktada piyasanın düzenlemeye tabi bir piyasa olduğu, piyasada yapısal aksaklıkların bulunduğu, hukuki ayırıştırmanın bir model olarak bir takım sakıncaları da birlikte getirdiği, taraf şirketlerin piyasadaki hâkim durumlarının kamu politikalarının bir sonucu olduğunun dikkate alınması gerektiği dile getirilmiştir.
- (1309) Dosyada, AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR tarafından hayata geçirilen eylemlerin "pazarı kapayıcı nitelikte tek bir eylem olduğu ve Ocak 2015- Kasım 2017 dönemi kapsadığı dolayısıyla bir yıldan uzun sürdüğünün belirtildiği ancak ilgili eylemlerden bir kısmının bir yıldan kısa süre sürdüğü ifade edilmiştir.
- (1310) İhlal oluşturduğu iddia edilen uygulamaların ENERJISA bünyesindeki her bir GTŞ ve bağımsız tedarikçiler açısından bağımsız olarak her bir eylem bakımından ayrı ayrı değerlendirilmesi ve buna ilişkin olarak ihlal sürelerinin ayrı ayrı ortaya konması gerektiği, zira her ihlal iddiasına konu eylemlerin ayrı birer teşebbüs olan GTŞ ve bağımsız tedarikçiler tarafından farklı tarihlerde gerçekleştirildiği belirtilmiştir.
- (1311) Bazı ihlal iddialarının sürelerinin AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR bakımından aşağıdaki tabloda da yer verildiği üzere aynı olmadığı, örneğin IA-02 Form'larına tarih atılmamasına ilişkin olarak usulsüz sözleşmelerin ilgili teşebbüsler tarafından 2015 Ocak - 2017 Ekim döneminde gerçekleştiği tespitinde bulunduğu, ancak IA-02 Form'larına tarih atılmamasının 2015 Aralık ayında gündeme getirildiği ve söz konusu uygulamaya 2016 Şubat döneminde son verildiği, bu yönüyle, ilgili uygulamanın bir yıldan fazla sürdüğü tespitinin hatalı olduğu, yine K1-K2 portföyleri arasında yapılan geçiş uygulamasının da 2017 Ağustos - 2017 Kasım döneminde gerçekleştirildiği ve bir yıllık süre bandının altında kaldığı ifade edilmiştir.
- (1312) Deklarasyon ile usulsüz sözleşme ve tarihsiz IA-02 Form'larına ilişkin iddialar kapsamında incelenen uygulamaların bir yıldan daha az süre ile uygulandığı; para cezasının hesaplanmasında bu durumun göz önünde bulundurulması gerektiği ifade edilmiştir.
- (1313) Taahhüt ve otomatik uzama hükmü içeren sözleşmelerle ilgili uygulamaların süresine değinilmesi gerektiği; taahhüt ve otomatik uzama hükmü içeren bireysel ikili anlaşmaların ne kadar süre ile uygulandığının şüpheye yer vermeyecek şekilde ortaya konulmadığı; Kurul'un ihlalin süresini hiçbir şüpheye mahal vermeksizin tespit edemediği durumlarda, süreyi bir yılın altında kabul ettiği; zira Sakarya Sürücü Kursları Kararı'nda²³², ihlale konu davranışın süresinin kesin olarak tespit edilemediği, buna karşılık davranışın bir yıldan kısa sürdüğünün kabul edildiğinin görüldüğü belirtilmiştir.
- (1314) Bu kapsamda somut dosya özelinde de olası bir idari para cezası tespitinde taahhüt ve otomatik uzama hükmü içeren sözleşmelere yönelik uygulamanın bir yıldan kısa sürdüğünün kabul edilmesi gerektiği; zira iddia olunan ihlalin süresini hiçbir şüpheye mahal vermeksizin tespit edilememiş olduğu ifade edilmiştir.

²³² "Yönetmelik'in 5. maddesinin üçüncü fıkrasının (a) bendinde, bir yıldan uzun beş yıldan kısa süren ihlallerde temel para cezasının yarısı oranında; beş yıldan uzun süren ihlallerde ise bir katı oranında arttırılacağı hükme bağlanmıştır. Sürücü kursları arasındaki anlaşmanın süresine ilişkin net bir tespit yapılamamış olduğu için anlaşmanın bir yıldan kısa süreli olduğu kabul edilerek temel para cezasında Yönetmelik'in 5. maddesinin 3. fıkrası kapsamında bir artışa gidilmemiştir"

18-27/461-224

Tablo 16: İhlal İddiaları ve Dönemleri

İhlal İddiaları ve Dönemi	AYEDAŞ	TOROSLAR	AYESAŞ	BAŞKENT
Dağıtım şirketleri bünyesindeki rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'lerin erişimine açılması ve dağıtım şirketlerinin GTŞ'lere rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlaması	2016	X	X	X
Deklarasyon	X	Ocak 2015 - Ekim 2017	Ocak 2015 - Ekim 2017	Ocak 2015 - Ekim 2017
Usulsüz Sözleşme ve Tarihsiz IA-02 Formu	X	Ocak 2015 - Şubat 2016	Ocak 2015 - Şubat 2016	Ocak 2015 - Şubat 2016
K1-K2 Portföyleri Geçişinin Sağlanmasına Yönelik Uygulama	X	Ağustos 2017 - Kasım 2017	Ağustos 2017 - Kasım 2017	Ağustos 2017 - Kasım 2017
ENERJİSA ile Tüketiciler Arasındaki Sözleşmeler	X	Ocak 2015 - Ekim 2017	Ocak 2015 - Ekim 2017	Ocak 2015 - Ekim 2017

- (1315) Dosyadaki değerlendirmelerden burada sayılan eylemlerin hiçbirisinin tek başına "*pazarı kapayıcı nitelikte*" olmadığı anlaşıldığı ancak bu eylemler birlikte ele alındığında böyle bir sonuca varıldığı dolayısıyla böyle kümülatif bir yaklaşımın, fiillerin tek başlarına ihlal teşkil edip etmediği konusunda tereddütlerin bulunduğunu ortaya koyduğu ve ulaşılan sonucu hukuki açıdan sorgulanır kıldığı ifade edilmiştir.
- (1316) Herhangi bir surette mevcut soruşturma kapsamında ileri sürülen iddiaların kabulü anlamına gelmemekle birlikte, Kurul'un idari para cezası takdirinde bulunması durumunda temel para cezasına esas ciroyu, iddia konusu davranışların gerçekleştirildiği ilgili ürün pazarı ciroları üzerinden hesaplaması gerektiği, böylesi bir yaklaşımın, soruşturma tarafı şirketlerin ihlal iddialarına konu davranışlardan elde ettikleri fayda yönünden caydırıcı ancak orantılı olacağı, zira Kurul'un daha önce vermiş olduğu kararlarda benzer bir yaklaşım benimseyerek uyguladığı idari para cezalarında ilgili ürün pazarından elde edilen ciroyu dikkate aldığı öne sürülmüştür.
- (1317) Bankacılık Kararı'nda²³³ idari para cezasının belirlenmesinde toplam gayri safi gelirlerin yerine ihlal iddiasına konu bireysel bankacılıktan elde edilen gayri safi gelirin esas alınmasına karar verdiği, II. Bankacılık Kararı'nda²³⁴ idari para cezasının hesaplanmasında ihlali gerçekleştiren teşebbüslerin ihlal iddiasına konu pazarlarda 2016 yılında elde ettiği ciroyu esas aldığı, Yangın Sigortaları Kararı'nda²³⁵ ihlali gerçekleştiren teşebbüslerin 2001 yılı yangın sigortası ciroları üzerinden takdirde bulunduğu, Medikal Gazlar Kararı'nda²³⁶ ihlalin yapıldığı ilgili pazardaki gayri safi gelirleri esas aldığı, Sun Express Kararı'nda²³⁷ ceza takdirinde Almanya kalkış-Türkiye varışlı ve Türkiye kalkış-Almanya varışlı hatlardan elde edilen geliri dikkate aldığı, Türk Telekom Kararı'nda²³⁸ soruşturma tarafı teşebbüse ilgili ürün pazarından elde edilen toplam ciro üzerinden hesaplanan miktarda, Sarten Ambalaj Kararı'nda²³⁹ da Kurul'un iznine tabi olan devralma işleminin bildirilmemesi sebebiyle Kanun'un 16. maddesi uyarınca Sarten Ambalaj Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye "teneke yemeklik yağ ambalajı pazarı" cirosu üzerinden idari para cezasına hükmettiği, Azko/Nobel Kararı'nda²⁴⁰ bildirim tabi devralma işlemi kapsamında yanlış ve yanıltıcı bilgi

²³³ 07.03.2011 tarih ve 11-13/243-78 sayılı karar.

²³⁴ 28.11.2017 tarih ve 17-39/636-276 sayılı karar.

²³⁵ 30.10.2003 tarih ve 03-70/844-366 sayılı karar.

²³⁶ 11.11.2010 tarih ve 10-72/1503-572 sayılı karar.

²³⁷ 27.10.2011 tarih ve 11-54/1431-507 sayılı karar.

²³⁸ 19.11.2008 tarih ve 08-65/1055-411 sayılı karar.

²³⁹ 15.4.2010 tarih ve 10-31/471-175 sayılı karar.

²⁴⁰ 18.3.2010 tarih ve 10-24/339-123 sayılı kara.

ve belge sunulması nedeniyle yine Kanun'un 16. maddesi uyarınca uygulanacak idari para cezasına, "toz kaplama pazarı"ndan elde edilen ciroyu esas aldığı, benzer şekilde, sigorta şirketlerinin Kanun'un 4. maddesini ihlal ettikleri gerekçesiyle yapılan incelemede de²⁴¹ söz konusu teşebbüslere yalnızca yangın sigortası pazarında elde ettikleri cirolar üzerinden ceza verdiği, aynı şekilde mehaz uygulamada da benzer yaklaşımların benimsendiği²⁴² dile getirilmiştir.

- (1318) Bu kapsamda olası bir idari para cezasına esas teşkil edecek temel para cezasının belirlenmesinde, soruşturma tarafı şirketlerin mevcut soruşturma bakımından belirlenen ilgili ürün pazarlarından elde etmiş olduğu gayri safi gelirin dikkate alınması gerektiği savunulmuştur.

1.7.15.2. Temel Para Cezasının Belirlenmesine İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (1319) Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinde temel para cezasının belirlenmesinde dikkate alınacak hususlar belirtilmiştir. Buna göre öncelikle, ihlalin kartel veya diğer ihlal olup olmadığı tespit edilmesi gerekmektedir. Aynı maddenin ikinci fıkrasında ise "*Birinci fıkrada yazılı oranların belirlenmesinde, ilgili teşebbüs veya teşebbüs birliklerinin piyasadaki gücü, ihlal neticesinde gerçekleşen veya gerçekleşmesi muhtemel zararın ağırlığı gibi hususlar dikkate alınır.*" ifadeleri ile dikkate alınması gereken hususlar çok net bir biçimde belirtilmiştir. Bu kapsamda dosyada tarafların pazar gücü ve ihlal neticesinde muhtemel zararın büyüklüğüne göre bir tespit yapılmıştır. Savunmada, piyasanın düzenlemeye tabii olması, piyasada yapısal aksaklıkların bulunması, hukuki ayrıştırmanın sakıncaları, piyasadaki hakim durumun kamu politikalarının bir sonucu olmasının da Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinin ikinci fıkrası kapsamında dikkate alınması gerektiği iddia edilmektedir. Ancak Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinin ikinci fıkrası kapsamında teşebbüslerin "*pazar gücü ve muhtemel zararın ağırlığı gibi hususlar*" ifadesi savunmada iddia edilen hususları da içine alacak şekilde geniş yorumlanmaya imkan tanımamaktadır. Temel para cezası hesaplanmasına ilişkin bu maddedeki temel amacın ihlalin ağırlığı, zararın ağırlığı ve ihlalin süresine göre bir tespit yapılması olduğu değerlendirilmektedir. Nitekim, kamu otoritelerinin ihlale teşvikinin bulunması Ceza Yönetmeliği'nin 7. maddesinde hafifletici unsurlar arasında sayılmıştır. Yine, Yönetmeliğin 7. maddesinde sayılmamakla birlikte, pazarın içinde bulunduğu durum Kurul kararlarında bir hafifletici neden olarak kabul edilmiştir²⁴³. Dolayısıyla savunmada belirtilen pazara ilişkin aksaklıklar ve kamu politikalarının temel para cezasının belirlenmesi aşamasında değil ancak hafifletici nedenlerin belirlenmesi aşamasında değerlendirilebilecek olup ilgili değerlendirme aşığıda yapılacaktır.

- (1320) Bununla birlikte, savunmada bazı eylemlerin sürelerinin bir yıldan kısa olduğu ve her bir şirket tarafından farklı tarihlerde gerçekleştirildiği iddia edilerek ceza değerlendirmesinde ihlal konusu davranışların buna göre ayrı ayrı ele alınması gerektiği belirtilmiştir. Dosyada GTŞ'lerin deklarasyon, usulsüz sözleşme alma, K1-K2 arasında geçiş ve otomatik uzayan sözleşme hükümleri şeklinde hayata geçirilen eylemlerinin pazarı kapayıcı nitelikte tek bir eylem olduğu belirtilerek her bir teşebbüs için bu eylemlerin tamamı için tek bir ihlal tespiti yapılmış ve tek bir idari para cezası yaptırımının uygulanması gerektiği değerlendirilmiştir. Bu noktada, taraf savunmasına yer verilen tablodaki sürelerin de usulsüz sözleşmeler ile

²⁴¹ 24.04.2006 tarih ve 06-29/361-91 sayılı karar.

²⁴² International Competition Network Cartels Working Group Subgroup 1, Nisan 2008, s.9.

²⁴³ Örneğin 13-13/198-100 sayılı kararda, bankacılık sektörünün uluslararası ekonomik, finansal ve politik gelişmelere olan hassasiyeti ve bu hassasiyete bağlı olarak düzenleyici nitelikteki kurumların ilgili dönemde uyguladıkları politikaların doğrudan ve/veya dolaylı etkileri hafifletici neden sayılmıştır. Bu hususlar temel para cezasının belirlenmesinde dikkate alınmamıştır. Ayrıca, 09-57/1393-362 sayılı kararda piliç eti pazarında son beş yıl içinde pek çok dışsal kaynaklı şok yaşaması hafifletici bir neden olarak kabul edilmiştir.

otomatik uzayan sözleşmeler bakımından dosya kapsamında bulunan belgeler ve incelenen sözleşmelere göre tespit edilen süreler ile uyumlu olmadığı anlaşılmıştır. Tabloda tüm şirketler bakımından usulsüz sözleşme alımının Ocak 2015-Şubat 2016 döneminde gerçekleştiği belirtilmekle birlikte, dosya kapsamında söz konusu eylemin 2015 Ocak ile Ekim 2017 arasında gerçekleştiği tespit edilmiştir. Otomatik uzayan hükümlerin ise Ocak 2015-Aralık 2016 dönemindeki sözleşmelerde uygulandığı tespit edilmiştir, oysa taraflarca hazırlanan tabloda bu eylem için süre Ocak 2015-Ekim 2017 olarak belirtilmiştir. Tarafların savunmalarındaki gibi bir yaklaşım benimsenirse her bir şirket bakımından gayri safi gelirlerinin binde beşi ile yüzde üçü arasında dört farklı ihlal tespiti yapılması, bu oranın tespitinde teşebbüslerin pazardaki hakim durumlarının dikkate alınması ve üç ihlalin bir yıldan uzun sürmesi nedeniyle (sadece K1-K2 portföylerindeki geçiş bakımından eylem bir yıldan kısadır) temel para cezasının yarısı oranında artırılması gerekecektir. Ancak bu şekilde dört farklı ihlal tanımlamasının bu eylemlerin niteliği ve sonucu dikkate alındığında yerinde olmayacağı değerlendirilmektedir. Bu değerlendirme, savunmada iddia edildiği gibi her bir eylemin rekabeti ihlal edip etmediği hususunda tereddütlerin bulunmasından kaynaklanmamaktadır. Aksine dosyanın ilgili bölümlerinde her bir eylemin ne suretle rekabeti sınırlayıcı etki ve potansiyeli olduğu açıkça ifade edilmiştir. Buradaki değerlendirmenin temelinde değerlendirilen her bir eylemin pazardaki rakipleri dışlamaya ve onlara ilgili pazarları kapatmaya, rakip tedarikçilere geçişi önlemeye yönelik olması sebebiyle tek bir ihlal olarak nitelendirilmesi yatkındır.

- (1321) Son olarak, taraflarca dile getirilen temel para cezasının belirlenmesinde, soruşturma tarafı şirketlerin mevcut soruşturma bakımından belirlenen ilgili ürün pazarlarından elde etmiş olduğu gayri safi gelirin dikkate alınması gerektiği yönündeki savunmanın da kabulü mümkün değildir. Danıştay'ın Pak Gıda²⁴⁴, YKM²⁴⁵, Boyner²⁴⁶, Siemens²⁴⁷, Bemka²⁴⁸ ve Hes Elektrik²⁴⁹ kararlarında açıkça Kanun'un 16. maddesinde idari para cezasının gayri safi gelir üzerinden verileceği, bu doğrultuda yurt içi-yurt dışı gelir ya da ilgili ürün pazarından elde edilen gelir bakımından bir ayrıma gidilmediği, dolayısıyla taraflarca dile getirilen belirli bir ürün pazarı üzerinden para cezası verilmesi gerektiği iddialarının yerinde olmadığı ve toplam gayri safi gelirleri üzerinden idari para cezası verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Bununla birlikte, soruşturma kapsamında inceleme ve değerlendirmeye konu olan ve nihayetinde 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ihlaline sebep olduğuna karar verilen davranışlarının soruşturmaya taraf olan teşebbüslerin faaliyetlerinin tümüyle doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkili olduğu, dolayısıyla abone grupları dikkate alınarak yapılacak bir gayri safi gelir dağılımı ve buna dayanılarak temel para cezası değerlendirmesinin uygun olmayacağı belirtilmelidir.

1.7.15.3. Hafifletici Sebeplerin Varlığına Yönelik Savunmalar

- (1322) 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesinin beşinci fıkrasına göre idari para cezalarının belirlenmesi sırasında somut olayın koşullarının dikkate alınması gerektiği ve ortaya çıkacak hafifletici unsurların tahdidi olmadığı belirtilmiştir. Dosyada soruşturulan şirketlerin yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi haricinde incelemeye yardımcı olup olmadıkları, ihlalde kamu otoritelerinin teşvikinin veya diğer teşebbüslerin zorlamasının bulunup bulunmadığı, ilgili şirketlerin fiilleri neticesinde olması durumunda zarar görenlere gönüllü olarak tazminat ödeyip ödemediği, ihlallere son verilip verilmediği, ihlal konusu faaliyetlerin yıllık gayri safi gelirler içerisindeki payı gibi konuların değerlendirilmeksizin afaki olarak

²⁴⁴ Danıştay 10. Dairesi, E.2000/6064, K.2002/4541 sayılı kararı.

²⁴⁵ Danıştay 13. Dairesi, 24.06.2008 tarihli ve E.2006/1149, K.2008/5031 sayılı kararı.

²⁴⁶ Danıştay 13. Dairesi, 24.06.2008 tarihli ve E.2006/1041, K.2008/5023 sayılı kararı.

²⁴⁷ Danıştay 13. Dairesi, 02.11.2007 tarihli ve E.2007/9916 sayılı YD kararı; Danıştay 13. Dairesi, 02.06.2010 tarihli ve E.2007/9916, K.2010/4599 sayılı kararı.

²⁴⁸ Danıştay 13. Dairesi, 08.05.2012 tarihli ve E. 2008/9080, K. 2012/965 sayılı kararı.

²⁴⁹ Danıştay 13. Dairesi, 09.05.2012 tarihli ve E. 2008/8485, K. 2012/968 sayılı kararı.

temel para cezasının indirilmesini gerektirecek herhangi bir hafifletici unsur bulunmadığının ifade edilmesinin hukuka uygun olmadığı ifade edilmiştir.

- (1323) Soruşturma süresince koşullar elverdiği ölçüde Soruşturma Heyetine yardımcı olunduğu, ayrıca soruşturmaya ilişkin olarak 30.10.2017 tarihli ve 7809 sayılı yazı ile Kurum'a "Ara Dönem Başvurusu" sunulmak suretiyle incelemeye yardımcı olma niyetinin somutlaştırıldığı ve soruşturulan şirketlerin bu yapıcı tavrının soruşturma süresince devam ettiği dile getirilmiştir.
- (1324) Ayrıca savunmalarda ENERJİSA bünyesinde yer alan tedarik lisansı sahibi şirketlerin ek protokol uygulamasından elde ettikleri gelirlere ilişkin hesaplamalara yer verildiği ve bu anlamda dosyadaki tahmini rakamlar üzerinden gerçekleştirilen hesaplamalar yerine ENERJİSA kayıtları ışığında müşteriye faturalandırılan elektrik enerjisine ilişkin rakamların ortaya konduğu, uygulama kapsamında soruşturma tarafı şirketlerin aleyhine olsa da dosya kapsamında ortaya konduğundan daha uzun süreyle gelir elde edildiğinin belirtildiği savunulmuştur.
- (1325) Taahhüt ve otomatik uzama hükmü içeren sözleşmelerin pazar kapama etkisini sunan verilerin ise soruşturma tarafı şirketlerin lehine veya aleyhine sonuç doğurmaktan bağımsız olarak mevcut soruşturma kapsamında maddi gerçekliğe ulaşma amacı taşıdığı, bu hususlara paralel olarak Bartın İli Sürücü Kursları Kararı²⁵⁰ ve Tokat ili Dershaneleri Kararı'nda²⁵¹ ihlal iddiasına konu davranışların tespit edilmesini kolaylaştırması nedeniyle soruşturma tarafı teşebbüsler aleyhinde hükmedilen idari para cezasında indirimle hükmettiği dile getirilmiştir.
- (1326) Yine, piyasa aksaklıklarının ve düzenleyici otoritenin eylemlerinin soruşturulan şirketlerin ihlal teşkil ettiği ileri sürülen fiillerine etkisinin Ceza Yönetmeliği'nin 7. maddesi birinci fıkrası kapsamında indirim sebebi olarak kabul edilmesi gerektiği veya en azından bu hususun yapılan değerlendirmede göz önünde bulundurulması gerektiği belirtilmiştir.
- (1327) ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'ler içinde buldukları dağıtım bölgelerinde son kaynak tedariki yükümlüsü olup, söz konusu piyasa aksaklıkları neticesinde büyüyen K1 portföyüne yapılan tedarik bakımından GTŞ'lerin TETAŞ'tan EPDK'nın belirlediği oranlarda elektrik almakla yükümlü tutulduğu, bu anlamda ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin TETAŞ'tan alım yükümlülüğüne tabi tutulduğu alanın kamu politikaları nedeniyle genişletilmesinin, aynı ekonomik bütünlük içerisinde yer alan bağımsız üretim şirketlerinden alınan elektrik enerjisi miktarının azalmasına neden olacağı, bu anlamda her ne kadar piyasayı etkileyen kamu politikalarının ENERJİSA'yı güçlendirdiği varsayılsa da söz konusu gelişmelerin piyasadaki maliyet etkinliği bakımından perakende satış piyasasına nazaran çok daha önemli bir yeri olan üretim piyasasında ENERJİSA'nın aleyhine neticeler doğurduğu belirtilmiştir.
- (1328) İhlal iddiasına konu eylemlerin bütününde, ilgili sektörde yaşanan piyasa aksaklıklarının piyasa oyuncuları tarafından giderilmesi adına çeşitli uygulamalara başvurulduğu, diğer bir ifade ile söz konusu uygulamaların planlanması ve hayata geçirilme sürecindeki belirleyici unsurun piyasadaki yaşanan aksaklıkların bizzat kendisi olduğu, dolayısıyla burada öncelikli olarak değerlendirilmesi gereken hususun piyasa aksaklıkları neticesinde dosya konusu şirketler tarafından hayata geçirilen bazı çözüm önerilerinin rakip teşebbüslerce de uygulanıp uygulanamayacağı olduğu ifade edilmiştir.
- (1329) Dosyada ihlal teşkil ettiği ileri sürülen fiiller neticesinde elde edilen gelirin, isnadın yöneltildiği soruşturma tarafı şirketin yıllık gayri safi gelirleri içerisindeki payına yer verilmediği, ayrıca bu fiillerden somut olarak zarar gören bulunup bulunmadığı ve zarar

²⁵⁰ 13.08.2013 tarih ve 13-47/662-283 sayılı karar, para 74-75.

²⁵¹ 11.08.2014 tarih ve 14-27/556-239 sayılı karar, para 100-101.

görenlerin bulunması halinde bu zararın tazmin edilip edilmediğinin de değerlendirilmediği ifade edilmiştir.

- (1330) Deklarasyon uygulaması kapsamında ENERJİSA portföyüne geçişi sağlanan müşterilerin toplam ikili anlaşma ve düzenlenen tarife portföyüne oranının % (.....) olduğu, 2016 ve 2017 yılları için bu oranın sırasıyla % (.....) ve % (.....) olduğu, dolayısıyla deklarasyon uygulaması kapsamında elde edilen gayri safi gelirin inceleme konusu GTŞ'lerin toplam gayri safi gelirleri içerisindeki yerinin oldukça düşük olduğu, ayrıca işbu soruşturma kapsamında ihlal iddialarından birini oluşturan ek protokol uygulamasından gelir elde edilmediği, aksine uygulamadan zarar edildiği, uygulama kapsamında ENERJİSA bünyesindeki GTŞ'lerin (.....) TL zarar ettiği öne sürülmüştür.
- (1331) Dosyada başta ek protokol uygulaması ve sözleşmelerde yer alan otomatik uzama hükümleri olmak üzere ihlal teşkil eden fillerin devam etmediğinin kabul edildiği, bu kapsamda Ceza Yönetmeliği'nin 7. maddesine göre eksik bir değerlendirme gerçekleştirildiği iddia edilmiştir.
- (1332) Ayrıca, tarafın rekabet kurallarına uyum sağlamak adına 2013 yılında yayınlanan "Rekabet Hukuku Uyum Programı" başlıklı yayın ile Kurum'ca da kabul edilen ve desteklenen "Rekabet Uyum Programı'na" dâhil olmasının da, Ceza Yönetmeliği'nin 7. maddesi kapsamında indirim sebebi olarak dikkate alınması gerektiği ileri sürülmüştür.
- (1333) Son olarak, soruşturma sürecinde şirketlerin iyi niyeti ve rekabet kurallarına uyum iradesinin bir göstergesi olarak ihlal iddialarına konu uygulamalara son verdiği, bu kapsamda atılan adımların açıklandığı beyanın Kurum kayıtlarına 05.03.2018 tarihinde 1878 kayıt numarası ile sunulduğu, dolayısıyla bu hususun da indirim sebebi olarak değerlendirilmesi gerektiği, söz konusu uygulamalara son verildiği bilgisinin ilk olarak 2018 Mart ayında değil, Soruşturma Bildirimi'nin tebliğini takiben 30.10.2017 tarihinde Kurum'a sunulmuş olan "Ara Dönem Savunmasında" sunulduğu, bunun yanında, ihlal İddiasına konu eylemlerin sonlandırılması çerçevesinde hafifletici bir sebebin oluşması bakımından, son verme işleminin Soruşturma Bildirimi'nin hemen akabinde Kurum'a bildirilmesi gerektiğine dair herhangi bir Kurum içtihadının bulunmadığı savunulmuştur.
- (1334) İhlal iddiasına konu eylemlere soruşturmanın açılması ile birlikte son verilmesinin Kurul'ca hafifletici neden olarak dikkate alınmasında eylemlere son verildiğinin müşterilere bildirilmesi gibi bir ölçütün benimsenmediği, ayrıca ilgili eylemin sonlandırılması işleminin nihai karar aşamasına kadar yapılabileceğinin Kurul kararlarında²⁵² da görülebileceği, dolayısıyla ihlal iddiasına konu eylemlerin uygulamalarına son verilmesinin birer hafifletici sebep olarak ele alınması gerektiği, tüm bu sebeplerle hesaplanacak temel para cezasının Ceza Yönetmeliği'nde belirlenen binde beşlik alt sınıra yakın bir seviyeden belirlenmesi gerektiği belirtilmiştir.

1.7.15.4. Hafifletici Sebeplerin Varlığına Yönelik Savunmaların Değerlendirilmesi

- (1335) İlk olarak işbu dosya kapsamında yasal yükümlülüklerin ötesinde incelemeye yardımcı olunan bir durum bulunmadığı değerlendirilmektedir. Taraflarca sunulan "Ara Dönem Başvurusu" içeriğinin pazarın tanımlanması, deklarasyon uygulamasının gerekçeleri ve sonuçlarına ilişkin teşebbüs görüşlerini içerdiği anlaşılmıştır. Soruşturma Heyetine söz konusu görüşleri sunmanın yasal yükümlülük ötesinde incelemeye ne şekilde yardımcı olduğu hususu anlaşılamadığından söz konusu savunmanın kabulü mümkün görünmemiştir. Öte yandan tarafların yerinde inceleme, bilgi ve belge isteme süreçlerinde

²⁵² 16.02.2017 tarih ve 17-07/84-34 sayılı karar. Ayrıca Kurul içtihatlarına paralel olarak, ihlalin yetkili makamca tespitini takiben sonlandırılmasının Komisyon tarafından bir hafifletici unsur olarak ele alındığı savunulmuştur. (05.06.1991 tarih ve IV/32.879 sayılı *Viho/Toshiba* ve 13.02.1979 tarih ve 85/76 sayılı *Hoffman La Roche* kararları)

Kanun'a uygun şekilde davranmalarının, soruşturma heyetine yardımcı olmak şeklinde yorumlanamayacağı, buna mukabil aksi durumun Kanun'un 14. ve 15. maddelerine aykırılık oluşturması nedeniyle ENERJİSA'nın kanuni sorumluluğuna yol açarak yaptırıma neden olacağı açıktır.

- (1336) Yukarıda da bahsedildiği üzere pazardaki aksaklıklar ve kamu sektörünün müdahaleleri de bu başlık altına ele alınabilecek hususlardır. Ancak ihlalin gerçekleştiği dönemde sektörün önceki dönemlerden farklı nasıl bir aksaklık veya kriz yaşadığına ilişkin bir tespit yapılmamaktadır. Sektördeki aksaklıkların işbu dosya bakımından ihlal olduğu düşünülen davranışları ortaya çıkarmasının söz konusu olmadığı, aksine sektördeki bazı aksaklıkların teşebbüslerin pazar gücünü kuvvetlendirdiği ve kötüye kullanmaya konu eylem ve uygulamalar yoluyla ENERJİSA'nın ilgili pazarlardaki talep taraflı aksaklıkları suiistimal ederek rekabeti önemli ölçüde sınırlandırdığı tespitleri yapılmaktadır. Ayrıca sektördeki düzenlemelerin veya otoritelerin de ihlali teşvik eden bir rolü saptanamamıştır. Aksine pazardaki düzenlemeler serbestleşmeyi ve rekabeti arttırmayı amaçlayan düzenlemelerdir. Dolayısıyla pazardaki aksaklıklar ve düzenlemelerin bir hafifletici neden olarak dikkate alınmaması gerekmektedir.
- (1337) Diğer yandan, ihlal konusu faaliyetlerin toplam gelirler içerisindeki payının düşük olması da bir hafifletici neden olarak savunulmaktadır. Bir sonraki bölümde yer verilen ve dağıtım şirketi adına veya çeşitli fonlar adına tahsil edilen bedellerin ayrıca indirim sebebi yapılması talep ediliyorsa, bir sonraki bölümde detaylı bir biçimde açıklanacağı üzere, bu bedeller net satışlar kaleminin içinde değildir. Şirket tarafından bir gelir olarak değil, bir indirim kalemi olarak muhasebeleştirilmektedir. Dolayısıyla bu hususlar ayrıca bir hafifletici neden olarak kabul edilemeyecektir. Söz konusu savunma ancak ihlal konusu faaliyetlerin toplam gelirler içindeki payına ilişkin gerekli hesaplamalar sunulursa değerlendirilebilecektir.
- (1338) İlaveten uyum programı uygulanmasının da bir hafifletici neden olarak kabul edilmesi talep edilmektedir. Bununla birlikte, Kurul içtihadına bakıldığında teşebbüslerin uyum programı uygulamasını hafifletici bir neden olarak kabul edilmediği görülecektir²⁵³. Bu çerçevede, teşebbüslerin uyguladıkları uyum programının hafifletici bir neden olarak kabul edilmemiştir.
- (1339) Son olarak, ihlal konusu faaliyetlere son verilmesinin bir indirim sebebi olarak dikkate alınması talep edilmektedir. Kurum kayıtlarına 05.03.2018 tarih ve 1878 sayılı ile giren yazıda, teşebbüsün Nisan 2017'de deklarasyon uygulamasını, Ekim 2017'de önsözleşme uygulamasını, Nisan 2017'de usulsüz sözleşme alımını sonlandırdığı, Nisan 2017'de otomatik uzama hükmünü kaldırdığı, K1-K2 geçişinin sadece Ağustos-Kasım 2017 aralığında uygulandığı belirtilmiştir. Öncelikle belirtilmelidir ki ihlallerin 2017 yılı içinde sonlandırılmasına rağmen buna ilişkin sonlandırma iddiasının Mart 2018'de Kurum kayıtlarına ulaştırılması bu savunmaya gölge düşürmektedir. Buna ek olarak Soruşturma Bildirimi'nin taraflara Ocak 2017'de ulaştırıldığı göz önünde bulundurulduğunda soruşturmaya konu uygulamalara son verme savunmasının kabul edilemeyeceği değerlendirilmektedir. Kaldı ki otomatik uzama ve deklarasyon/önsözleşme uygulamalarına son verildiği iddia edilmekle birlikte halihazırda bu uygulamalar kapsamında kalan müşterilerin sözleşmelerinin uyumlaştırıldığına ilişkin bir bilgi sunulmamıştır. Ayrıca önemle belirtilmelidir ki taraf teşebbüslerin Soruşturma Raporu kapsamında ihlal olarak değerlendirilen tüm eylemlere son verdiklerine ilişkin bir beyanları da bulunmamaktadır.

²⁵³ 08.03.2013 tarih ve 13-13/198-100 sayılı; 07.11.2016 tarih ve 16-37/628-279 sayılı kararlar.

I.7.15.5. GTŞ'ler Bakımından Gayri Safi Gelirin Hesaplanmasına İlişkin Savunmalar

- (1340) Tek düzen hesap planında "net satışlar"ın "brüt satışlardan" (brüt satışlara KDV dahil edilmez) "satış indirimlerinin" indirilmesi ile bulunduğu, satış indirimlerinin ise, satıştan iadeler, satış iskontaları ve diğer indirimlerden oluştuğu bilgisi verilmiştir.
- (1341) Tek düzen hesap planındaki diğer indirimler kaleminin satıcı tarafından, alıcı hesabına, malın sevki sırasında ödenen giderleri ifade eden ve satılan mallara ait olan sevk giderleri, satılan malların hatalı ve noksan olması ya da taşıma sırasında hasara uğramış olması nedeniyle yapılması zorunlu indirimler ile satış vergileri, fonlar (KDV hariç) ve benzerlerinin gösterildiği kalem olduğu, diğer indirimler kaleminin de ihtiyaca göre bölümlendiği belirtilmiştir.
- (1342) GTŞ'lerin 6446 sayılı Kanun'un 3/1 (b) maddesinde şu şekilde tanımlandığı ifade edilmiştir:
- "Bir fiil ile birden fazla kabahatin işlenmesi halinde bu kabahatlere ilişkin tanımlarda Görevli tedarik şirketi: Dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin hukuki ayrıştırılması kapsamında kurulan veya son kaynak tedariki yükümlüsü olarak Kurul tarafından yetkilendirilen tedarik şirketi"*
- (1343) GTŞ'lerin gelirlerinin temelde, ilgili dağıtım bölgesinde bulunan serbest tüketici olmayan tüketicilere EPDK tarafından onaylanan perakende satış tarifeleri üzerinden yaptıkları elektrik enerjisi satışından, serbest tüketici niteliğini haiz olduğu halde, başka bir tedarikçiden elektrik enerjisi temin etmeyen tüketicilere son kaynak tedarikçisi sıfatıyla yaptıkları elektrik enerjisi satışından ve serbest tüketicilere ikili anlaşmalar kapsamında yaptıkları elektrik enerjisi satışından elde ettikleri gelirlerden oluştuğu, bu bağlamda Elektrik Dağıtım Sektörü Düzenleyici Hesap Planı'nın, EPDK'nın 14.06.2012 tarihli ve 3881 sayılı kararı ile Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği ve tek düzen hesap planı ile uyumlu bir şekilde oluşturulduğu, düzenleyici işlemler için uygun hale getirildiği ve elektrik dağıtım şirketlerinin hukuki ayrışması kapsamında Düzenleyici Hesap Planı'nın elektrik dağıtım ve GTŞ'ler için ayrıştırıldığı dile getirilmiştir.
- (1344) Tarifeler Dairesi Başkanlığının "Görevli Tedarik Şirketleri Düzenleyici Hesap Planına İlişkin Açıklamaları"na göre şirketlerin muhasebe kayıtlarını düzenleyici hesap planına göre raporlama yapabilecek şekilde tutmalarının gerektiği, bir diğer ifade ile düzenleyici Kurum tarafından GTŞ'lerin hepsinin standart bir hesap planı tutmaları gerektiği, yeknesaklığı sağlamak için "Düzenleyici Hesap Planı"nın oluşturulduğu ve bu hesap planında oluşturulacak bir takım kayıtlara ilişkin açıklamalar yapıldığı belirtilmiştir.
- (1345) Görevli Tedarik Şirketleri Düzenleyici Hesap Planına İlişkin Açıklamaların "III. Gelir Tablosu Hesaplarına İlişkin Açıklamalar" başlığı altında yer alan "612 Diğer indirimler (-)" başlığı altında diğer indirimlerin neler olacağını belirtildiği, buna göre, 600.07 ve 612.01 Aracı Olunan Vergi ve Fon Tahsilatları hesaplarının Düzenleyici Hesap Planında birlikte kullanılacağı, söz konusu düzenleyici hesap planına göre GTŞ'lerin aracı oldukları vergi ve fon tahsilatlarının içerisinde Elektrik ve Havagazı Tüketim Vergisi (ETV), TRT ve Enerji Fonunun yer aldığı ifade edilmiştir.
- (1346) Yine bahse konu açıklamalara göre, GTŞ'lerin dağıtım şirketi adına tahsil ettiği bedellerin ilgili şirketlere aktarıldığında 612.02 "Lisans Bölgesinde Bulunan Dağıtım Şirketine Aktarılan Tutarlar" ve 612.03 "Diğer Dağıtım Şirketlerine Aktarılan Tutarlar" hesabında kayıt edileceği, şirketin ödemiş olduğu destekleme tutarının da yine 612.04 "Fiyat Eşitleme Destekleme Tutarı" hesabına kayıt edildiği, dolayısıyla, GTŞ'lere yönelik hesaplamalarda "Düzenleyici Hesap Planı"nın dikkate alınmasının kaçınılmaz olduğu belirtilmiştir.
- (1347) Örneğin, 08.03.2013 tarih ve 13-13/198-100 sayılı kararda idari para cezasının belirlenmesinde hangi cironun esas alınacağı hususunda finansal kuruluşlar için gayri safi gelir hesaplamalarının 2010/4 sayılı Rekabet Kurulundan izin Alınması Gereken Birleşme

ve Devralmalar Hakkında Tebliğ'de (2010/4 sayılı Tebliğ) açıklandığının belirtildiği, söz konusu Tebliğ'in 9. maddesinde teşebbüslerin ciroları belirlenirken hesaplamaya dâhil edilmesi gereken kalemlerin ayrıntılı bir biçimde sıralandığı ve anılan Tebliğ hazırlanırken hesaplamaya dâhil edilen bu kalemlerin BDDK'dan gelen yazı doğrultusunda belirlendiği, GTŞ'lerin gayri safi gelirlerinin hesaplanmasında da benzer bir yaklaşım ile EPDK'dan konuya ilişkin görüş alınmak suretiyle idari işlem tesis edilmesi gerektiği öne sürülmektedir.

- (1348) GTŞ'lerin "aracı oldukları vergi ve fon tahsilatları", "dağıtım şirketi adına tahsil ettiği bedeller" ve ödemiş oldukları "fiyat eşitleme destekleme tutarı" bedellerinin EPDK tarafından belirlenen düzenleyici hesap planında "diğer indirimler" kaleminde yer aldığı, tüm bu bedeller toplam gelirden düşüldükten sonra ilgili şirketin "net satışları"nın ortaya çıktığı ileri sürülmüştür.
- (1349) GTŞ'lerin aracı oldukları vergi ve fon tahsilatlarının ETV, TRT payı ve Enerji Fonu olarak belirlendiği ve bunlara ilişkin bedellerin GTŞ'lere ait olmadığı ve fakat GTŞ'lerin söz konusu bedellerin tüketiciden toplanması için usul ekonomisi nedeniyle aracı kılındığı ve bu nedenle, bahse konu bedellerin GTŞ'lerin "net satışlarında" yer almaması gerektiği yaklaşımının EPDK tarafından benimsendiği dile getirilmiştir.
- (1350) 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu'nun (BGK) 34. maddesine göre, belediye sınırları ve mücavir alanlar içinde elektrik ve havagazı tüketiminin, ETV'ye tabi olduğu, BGK'nın 35. maddesine göre, elektrik ve havagazını tüketenlerin bu vergiyi ödemekle mükellef olduğu, aynı maddenin ikinci fıkrasına göre ise, elektrik enerjisini tedarik eden ve havagazını dağıtan kuruluşların, satış bedeli ile birlikte bu verginin de tahsilinden ve ilgili belediyeye yatırılmasından sorumlu oldukları, bu verginin matrahının BGK madde 37'ye göre belirlendiği belirtilmiştir.
- (1351) ETV'nin yerel yönetimlere kaynak yaratmak için tüketicilerden alınan bir vergi olduğu ve yerel yönetimler hesabına GTŞ'ler tarafından toplanıp ilgili belediyelerin hesabına yatırıldığı, diğer bir deyişle söz konusu verginin mükelleflerinin tüketiciler olduğu ifade edilmiştir.
- (1352) Bununla birlikte vergilerin harç, şerefiye vd. bedellerden farklı olarak herhangi bir kişisel karşılığının olmadığı, sonuç itibarıyla elektrik ve havagazı tüketim vergisinin ÖTV, KDV ve Gelir Vergisi gibi genel bütçeye giden vergilerden farklı olarak belediyelerin ihtiyaçları için bir diğer ifade ile yerel ihtiyaçların karşılanması için toplanan bir vergi olup, niteliği itibarıyla (mükellefiyet farkı) bahsedilen diğer vergilerden farklı olduğu, dolayısıyla Kurul uygulamalarında ÖTV gibi vergilerin ciro hesabına dahil edilmesine rağmen ETV'nin dahil edilmemesi gerektiği iddia edilmiştir.
- (1353) 3093 sayılı Türkiye Radyo-Televizyon Kurumu Gelirleri Kanunu'nun (TRT Gelirleri Kanunu) 2. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde, elektrik enerjisi hasılatından bu Kanuna göre ayrılacak paylar, TRT payı adı altında Türkiye Radyo Televizyon Kurumunun gelirlerinden birisi olarak düzenlendiği dile getirilmiştir.
- (1354) Aynı Kanunun 5. maddesine göre, nihai tüketiciye elektrik enerjisi satışı yapan lisans sahibi tüzel kişilerce TRT payının en geç tahakkuku takip eden ikinci ayın yirmi beşinde Türkiye Radyo-Televizyon Kurumunun göstereceği banka hesabına ödenmesi gerektiği, bahse konu bedele ilişkin düzenlemelere göre, GTŞ'lerin bu bedeli TRT'ye aktarmak üzere elektrik tüketicilerinden tahsil ettiği belirtilmiştir.
- (1355) Netice itibarıyla, TRT payının TRT'nin gelir kalemlerinden bir tanesi olup, GTŞ'lerin görevinin bunları tüketiciden tahsil ederek ilgili belediyenin hesabına aktarmak olduğu, söz konusu bedelin EPDK'nın da GTŞ'lere ilişkin Düzenleyici Hesap Planında belirttiği üzere, diğer indirimler kaleminde yer almak suretiyle net satışların hesaplanmasında, gelirden düşülmesinin yerinde olacağı ifade edilmiştir.

- (1356) Elektrik enerjisi fonunun elektrik enerjisi dağıtım alanında faaliyet gösteren kamu ve özel sektör kuruluşlarının sektör altyapı giderlerine katkı paylarından müteşekkil olup esas itibariyle, 20.6.2001 tarihli ve 4684 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunla yürürlükten kaldırıldığı bilgisi verilmiştir.
- (1357) Konuya ilişkin yönetmeliğin 5. maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi uyarınca, elektrik enerjisi fonu yerine getirilen hesabın gelirlerinden bir tanesinin de 28.05.1986 tarihli ve 3291 sayılı Kanunun ek 2. maddesi gereğince görevli şirketlerden tahsil olunan katkı payı tutarları olduğu, bahse konu tutarın, enerji satış tarifelerinin %10'unu geçmeyecek şekilde tespiti, ETKB'nin yetkili olduğu ve tüm abone grupları için elektrik enerjisi fonu oranının %1 olarak belirlendiği dile getirilmiştir.
- (1358) EPDK'nın GTŞ'ler için belirlemiş olduğu Düzenleyici Hesap Planına göre GTŞ'lerin kural olarak dağıtım şirketi adına tahsil ettiği bedellerin; "dağıtım bedeli", "reaktif bedeli", "güç bedeli", "güç aşım bedeli", "emre amade bedeli" ve "kesme bağlama bedeli" olduğu ifade edilmiştir.
- (1359) Bahse konu bedellerin EPDK'nın 30.12.2015 tarihli ve 5999-3 sayılı kararı ile belirlenen "Dağıtım Lisansı Sahibi Tüzel Kişiler ve Görevli Tedarik şirketlerinin Tarife Uygulamalarına ilişkin Usul ve Esaslarda" (TUE) yer aldığı, dağıtım sisteminin kullanımına ilişkin bu bedellerin, dağıtım hizmetinin sunulması sırasında oluşan maliyetlerden mevzuat kapsamında uygun görülenlerin dikkate alınmasıyla hesaplandığı, bu bedellerin ortak özelliğinin dağıtım sistemine bağlı kullanıcılardan alınması olduğu belirtilmiştir.
- (1360) TUE'nin 21. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, dağıtım sistemi kullanıcılarına uygulanan söz konusu bedellerin kullanıcıların tedarikçilerine fatura edildiği, tedarikçilerin kullanıcı adına dağıtım şirketi tarafından kendilerine fatura edilen bedelleri ilgili kullanıcıya yansıtıkları bu nedenle, bahse konu bedellerin EPDK'nın da GTŞ'lere ilişkin Düzenleyici Hesap Planında belirttiği üzere diğer indirimler kaleminde yer almak suretiyle GTŞ'lerin gelirlerinden düşülmesi gerektiği konusunda tereddüdün bulunmadığı iddia edilmiştir.
- (1361) Dağıtım şirketi tarafından dağıtım sistemine yapılan yatırımlar, işletme ve bakım giderleri karşılığında dağıtım bedeli alındığı, elektrik dağıtım bedeline ilişkin düzenlemelerin TUE'de yer aldığı ve dağıtım faaliyetinin yürütülmesi kapsamında, söz konusu bedelin içerisinde dağıtım sistemi yatırım harcamaları, sistem işletim maliyeti, teknik ve teknik olmayan kayıp maliyeti, sayaç okuma maliyetinin yer aldığı belirtilmiştir.
- (1362) Reaktif elektriğin, aktif (enerjiye dönüşen) elektrikten hariç olarak, elektrik sisteminin şebekeden çektiği ancak enerjiye dönüşmeyen elektrik olduğu, bu elektriğin ilgili mevzuatta belirtilen oranlardan daha fazla çekilmesi halinde bir bedelin ödenmesinin söz konusu olduğu, reaktif bedeline ilişkin düzenlemelerin TUE'de yer aldığı dile getirilmiştir.
- (1363) Güç bedelinin, TUE'nin 10. maddesinin ikinci fıkrasının (b) bendinde, "*dağıtım sistemine bağlı kullanıcılardan çift terimli tarife sınıfına tabi olanlar için bağlantı anlaşması veya sözleşmesinde belirtilen güç üzerinden aylık olarak alınan kW birim bedel*" olarak tanımlandığı belirtilmiştir.
- (1364) Güç aşım bedelinin, TUE'nin 10. maddesinin ikinci fıkrasının (c) bendinde, "*dağıtım sistemine bağlı kullanıcılardan çift terimli tarife sınıfına tabi olanlar için bağlantı anlaşması veya sözleşmesinde belirtilen gücü aşmaları halinde, aşılan güç miktarı üzerinden aylık olarak alınan kW birim bedel*" olarak tanımlandığı ifade edilmiştir.
- (1365) Emre amade bedelinin, TUE'nin 10. maddesinin ikinci fıkrasının (d) bendine göre bir üretim tesisi ile müşterileri ve/veya iştirakleri ve/veya serbest tüketiciler arasında özel direkt hat tesis edilmesi halinde tüketiciler adına üreticilere uygulandığı dile getirilmiştir.

- (1366) Kesme - bağlama bedelinin THY'nin 4. maddesinin birinci fıkrasının (ö) bendinde tüketicinin elektriğinin kesilmesi veya bağlanması aşamalarından sadece birinde uygulanan ve EPDK tarafından belirlenen bedel olarak tanımlandığı bilgisi verilmiştir.
- (1367) 6446 sayılı Kanun'un geçici 1. maddesinin birinci fıkrasında ulusal tarife uygulamasına ilişkin olarak *"Düzenlemeye tabi tarife/er üzerinden elektrik enerjisi satın alan tüketicileri, dağıtım bölgeleri arası maliyet fark/ilik/arı nedeniyle var olan fiyat farklılıklarından kısmen veya tamamen koruyacak şekilde tesis edilmiş ve uygulamaya ilişkin husus/arı Kurum tarafından hazırlanan tebliğ ile düzenlenmiş fiyat eşitleme mekanizması, 31/12/2015 tarihine kadar uygulanır. Tüm kamu ve özel dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri fiyat eşitleme mekanizması içerisinde yer alır."* hükmünün yer aldığı belirtilmiştir.
- (1368) 14.12.2015 tarihli ve 2015/8317 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile ulusal tarife ve ulusal tarifede çapraz sübvansiyon uygulanmasına ilişkin sürenin 31.12.2020 tarihine kadar uzatıldığı, EPDK'nın konuya ilişkin olarak Fiyat Eşitleme Mekanizması Tebliğini 31.12.2015 tarihli ve 29579-4 Mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımladığı, konuya ilişkin düzenlemelere göre bahse konu bedelin, aktarıldığı şirketin hesap planında yer alması gerektiği belirtilmiştir.
- (1369) Netice itibarıyla, EPDK'nın da GTŞ'lere ilişkin Düzenleyici Hesap Planında belirttiği üzere diğer indirimler kaleminde yer vermek suretiyle fiyat eşitleme mekanizması kapsamında destekleyici durumda olan GTŞ'lerin bu meblağı gelirlerinden düşülmesinin yerinde bir uygulama olduğu ifade edilmiştir.
- (1370) Sonuç olarak, GTŞ'lere ilişkin düzenleyici hesap planında "diğer indirimler" kaleminde yer alan bedellerin GTŞ'lere ait olmayıp GTŞ'lerin yalnızca bunların toplanmasına aracılık ettiği, her ne kadar benzer bir durumun ÖTV vb. vergiler için de söz konusu olsa da burada belirtilen vergiler veya vergi benzeri kalemlerde GTŞ'lerin bunların mükellefi olmadıkları, zaten, diğer indirim giderlerinden bir kısmının vergilerden farklı olarak Kanun ile belirlenen düzenlemeler olmayıp EPDK'nın düzenleyici işlemi ile belirlenen ve bu düzenleyici işleme istinaden GTŞ'ler tarafından toplandıkları savunulmuştur.
- (1371) Dolayısıyla Kurul tarafından soruşturma kapsamındaki GTŞ'lere idari para cezası uygulamasının söz konusu olduğu durumlarda yukarıda detaylı şekilde açıklanan hususların göz önünde bulundurularak bahse konu indirim kalemlerini brüt satışlardan indirilmek suretiyle GTŞ'lerin net satışlarını hesaplaması ve konuya ilişkin olarak EPDK'nın yapmış olduğu düzenlemelerin de dikkate alınması gerektiği ifade edilmiştir.

1.7.15.6. GTŞ'ler Bakımından Gayri Safi Gelirin Hesaplanmasına İlişkin Savunmaların Değerlendirilmesi

- (1372) Bu savunma başlığı altında temel olarak elektrik faturasında yer alan bazı kalemlerin dağıtım şirketi adına tahsil edildiği, bazı bedellerin ise GTŞ'lerin aracı oldukları fon ve vergi tahsilatlarına ilişkin oldukları belirtilmiş ve EPDK'nın da onayıyla bu kalemlerin 612 Diğer İndirim hesabında izlendiği belirtilmiştir. İkinci olarak ise 08.03.2013 tarih ve 13-13/198-100 sayılı kararda banka cirolarını belirleyen 2010/4 sayılı Tebliğ'in hazırlanması esnasında BDDK'ya görüş sorulduğunun belirtildiği, bu nedenle bu soruşturma bakımından EPDK'dan görüş alınarak idari işlem tesis edilmesi gerektiği belirtilmiştir.
- (1373) Bilindiği üzere, ticari işletmeler bilanço ve gelir tablosu kalemleri ile banka bilanço ve gelir tablosu kalemleri birbirinden oldukça farklılaşmaktadır. Ticari işletmeler bakımından 4054 sayılı Kanun ve Ceza Yönetmeliği'nde belirtilen gayri safi gelir ifadesi gelir tablosundaki "Net Satışlar"a tekabül etmektedir. Ancak, banka gelir tablolarında "Net Satışlar" diye bir kalem bulunmamaktadır. Bu da bankalar bakımından gayri safi gelirin hesaplanması için farklı bir usul belirlenmesi gereğini doğurmuştur. Bu kapsamda bankalar ve mali kuruluşlar bakımından gayri safi gelirin belirlenmesinde dikkate alınacak kalemler hem mehz

mevzuat hem de BDDK'nın görüşü de dikkate alınarak ilgili Tebliğ'de belirlenmiştir. Ancak bilanço ve gelir tablosu kalemleri olarak ticari işletme bilanço ve gelir tablosu kalemlerini kullanan enerji şirketleri veya GTŞ'ler bakımından ise böyle bir araştırma veya farklı bir hesaplama yapılmasını gerektirecek ve böylelikle EPDK'ya danışılmasını gerektirecek bir husus bulunmamaktadır. Şirketlerin gelir tablosundaki "Net Satışlar" kalemi şirketlerin gayri safi gelirini gösterecektir.

- (1374) Ayrıca savunmada, dağıtım şirketi adına tahsil edilen bedeller ile GTŞ'lerin aracı oldukları fon ve vergi tahsilatlarının GTŞ'lerin geliri olmadığı belirtilmiştir. Bu kapsamda bu gelirlerin 612 Diğer İndirim hesabında izlendiği ifade edildikten sonra detaylı açıklamalar ile bu gelirlerin brüt satışlardan indirilmesi talep edilmektedir. Gelir tablosunda net satışların hesaplanması aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. Buna göre 600 Yurtiçi Satışlar, 601 Yurtdışı Satışlar ve 602 Diğer Gelirler hesapları altında izlenen gelir kalemlerinden 610 Satıştan İadeler, 611 Satış İskontoları, 612 Diğer İndirimlerin çıkarılması suretiyle net satışlara ulaşılmaktadır. Bir başka deyişle, GTŞ'nin geliri olmadığı belirtilen ve 612 numaralı Diğer İndirimler hesabı altında izlenen kalemler, teşebbüsün gelir tablosunda net satışlar kalemi içerisinde zaten yer almamakta ve brüt satışlardan indirilmektedir. Bu nedenle, ceza takdirinde teşebbüsün en yakın mali yıl gelir tablosunda yer alan "Net Satışlar" kaleminin esas alınması hem Kanun ve Yönetmelik'te öngörülen gayri safi gelirin doğru bir biçimde hesaplanmasına hem de teşebbüsün belirttiği kalemlerin brüt satışlardan düşülmüş haline ulaşılmaya imkân tanıyacaktır.

Tablo 17: Ticari İşletme Örnek Gelir Tablosu

FİRMA ÜNVANI	Önceki Dönem	Cari Dönem
A-BRÜT SATIŞLAR	0	0
1-Yurt İçi Satışlar (600)		
2-Yurt Dışı Satışlar (601)		
3-Diğer Gelirler (602)		
B-SATIŞ İNDİRİMLERİ (-)	0	0
1-Satıştan İadeler (610) (-)		
2-Satıştan İskontalar (611) (-)		
3-Diğer İndirimler (612) (-)		
C-NET SATIŞLAR	0	0

1.7.16. Soruşturma Bildirimi ile Savunma Hakkının Hukuka Aykırı Olarak Kısıtlandığı Savunması

- (1375) Soruşturma Bildirimi'nde, hukuka aykırı olduğu iddia edilen fiiller ile ilgili olarak somut isnadın ve fiilin ne olduğunu açık biçimde ortaya koyulmadığı, birbiriyle ilişkisi olmayan, olsa da ilişkinin mahiyeti konusunda herhangi bir açıklık bulunmayan onlarca iç yazışmanın bir araya getirildiği, hukuka aykırı olarak hangi hareketlerin ENERJİSA tarafından yapıldığı ve bu hareketlerden hangi neticelerin ortaya çıktığının ortaya konulmadığı, "torbalama" suretiyle ortaya konulmuş iddialar karşısında ENERJİSA'nın savunma hakkının kullanılmasının güç duruma geldiği, Soruşturma Bildirimi'nde ENERJİSA'ya yönelik iddiaların dayanağını teşkil eden değerlendirmeler hakkında hiçbir ilave bilgilendirme yapılmadığı, suç ve/veya kabahat isnadında bulunması gereken hususların bulunmamasının hem Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi hem de Anayasa ile güvence altına alınmış olan adil yargılanma hakkı kapsamında esaslı bir ihlal olduğu, isnadın tüm unsurları ile açıkça bilinmediği bir durumda savunma hakkının sınırlandırıldığı, soruşturma açılmasına delil teşkil eden Önarştırma Raporu'nun taraflarına tebliğ edilmemesi, dolayısıyla soruşturma raporunda yer alan tespitlere karşı savunma haklarının kullandırılmamasının Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi düzenlemeleri çerçevesinde adil yargılanma haklarını kısıtladığı belirtilmiştir.

Soruşturma Bildirimi ile Savunma Hakkının Hukuka Aykırı Olarak Kısıtlandığı Savunmasının Değerlendirilmesi

- (1376) 4054 sayılı Kanun'un 43. maddesinin ikinci fıkrası, "Kurul, başlattığı soruşturmaları, soruşturmaya başlanması kararının verildiği tarihten itibaren 15 gün içinde ilgili taraflara bildirir ve tarafların ilk yazılı savunmalarını 30 gün içinde göndermelerini ister. Taraflara tanınan ilk yazılı cevap süresinin başlayabilmesi için Kurulun bu bildirim yazısı ile birlikte, iddiaların türü ve niteliği hakkında yeterli bilgiyi ilgili taraflara göndermesi gerekir." hükmünü amirdir. Bu hüküm gereği, ilgili teşebbüslere soruşturmaya konu iddiaların türünü ve niteliğini içeren bilgiler soruşturma bildirimi ile birlikte gönderilmiş olup, soruşturmanın güvenliğinin aksini gerektirmesi ve soruşturma raporunun hazırlandığı süreçte evrak taleplerinin delil toplanması ve dosyanın oluşturulması sürecini olumsuz etkilemesinin muhtemel olması sebebiyle Öneraştırma Raporu'nun tamamının taraflara gönderilmesinin mümkün olmadığı kanaatine varılmıştır.

I.7.17. Öneraştırma Konusu Dışında Kalan Hususlara İlişkin Belgeleri de Kapsayacak Biçimde Dijital Delil Toplanmasının Hukuka Aykırılığı Savunması

- (1377) Yapılan yerinde incelemeler kapsamında bir kısım bilgi ve belgelerin elektronik kopyalarının CD'ye aktarılmak suretiyle ve söz konusu bilgi ve belgenin alındığı teşebbüs bünyesindeki ilgili kişi tarafından onaylatılmadan Kurum yetkilileri tarafından alındığı, bu kapsamda daha önce Kurum'un yerinde incelemelerde benimsediği uygulama göz önünde bulundurulduğunda, söz konusu bilgi ve belgelerin CD'ye aktarılıp, alınan bilgi ve belgelerin teşebbüs yetkililerine onaylatılmamasının Kurum'un geçmiş tarihli uygulamalarından farklılaştığı, sadece TOROSLAR EDAŞ ve ENERJİSA TOROSLAR'a ilişkin fiiller hakkında bilgi ve belge toplamaya yetkili olan uzmanların, yerinde inceleme sırasında söz konusu fiillerle ilgilisi bulunmayan, ENERJİSA bünyesindeki diğer dağıtım şirketleri ve GTŞ'lerle ilgili bilgi ve belgeleri delil olarak değerlendirme amacıyla alındığı, bu sebeple de öneraştırma kararında yer alan iddiaların genişletildiği ifade edilmiştir.

Öneraştırma Konusu Dışında Kalan Hususlara İlişkin Belgeleri de Kapsayacak Biçimde Dijital Delil Toplanmasının Hukuka Aykırılığı Savunmasının Değerlendirilmesi

- (1378) Yerinde incelemede meslek personeli tarafından alınan belgelerin teşebbüs yetkililerine onaylatılarak, söz konusu belgelerin suretinin teşebbüse bırakılmasının temel amacının incelemede alınan belgeler dışında herhangi bir hususun delil olarak teşebbüs aleyhine kullanılmamasının garanti altına alınması ve teşebbüsün kendisinden alınan belgelerin ne olduğunu bilmesidir. Söz konusu güvenliğin ve garantinin sağlanması için yerinde incelemede CD içinde alınan belgeler "hash değeri" ile mühürlenmiş ve bir CD örneği de teşebbüse bırakılmıştır. Bu kapsamda alınan belgelerin içeriğinde bir değişiklik yapılamayacağı, yapılırsa da söz konusu durumun teşebbüs tarafından kolayca tespit edilebileceği açıktır. Bu bağlamda CD ile belge alınmasının hukuka aykırı bir nitelik taşımadığı ifade edilmelidir.
- (1379) 4054 sayılı Kanun'un 15. maddesinde Kurul'un Kanunun kendisine verdiği görevleri yerine getirirken gerekli gördüğü hallerde, teşebbüs ve teşebbüs birliklerinde incelemelerde bulunabileceği ve bu amaçla teşebbüslerin her türlü mal varlığına ilişkin mahallinde incelemeler yapabileceği düzenlenmektedir. Hakkında soruşturma yürütülen TOROSLAR EDAŞ, ENERJİSA TOROSLAR ile BAŞKENT EDAŞ, ENERJİSA BAŞKENT, AYEDAŞ ve ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI'nın aynı ekonomik bütünlük içinde bulunduğu dikkate alındığında, ENERJİSA ekonomik bütünlüğü altındaki farklı tüzel kişiliklerde yerinde inceleme yapılmasının önünde yasal bir engel bulunmamaktadır. Ayrıca söz konusu şirketlerin yönetimin ve planlarının tek elden çıktığı düşünüldüğünde, soruşturma kapsamında incelenen davranışların sadece TOROSLAR EDAŞ ve ENERJİSA TOROSLAR tarafından gerçekleştirildiği, yoksa söz konusu davranışların merkezi bir karar

çerçevesinde üç bölgede de mi uygulandığının irdelenmesi için BAŞKENT EDAŞ, ENERJİSA BAŞKENT, AYEDAŞ ve ENERJİSA İSTANBUL ANADOLU YAKASI hakkında bilgi ve belge toplanmasının hukuka aykırılık teşkil etmediği ve yapılan uygulamanın usul ekonomisi kapsamında yararlı olduğu belirtilmelidir.

I.8. Genel Değerlendirme

(1380) AYEDAŞ, BAŞKENT EDAŞ, TOROSLAR EDAŞ, AYESAŞ, BAŞKENT, TOROSLAR ve ENERJİSA ÜRETİM hakkında 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde yürütülen soruşturma neticesinde;

- Elektrik dağıtım faaliyetine ilişkin ilgili ürün pazarının “elektrik dağıtım hizmeti” ve ilgili coğrafi pazarın ise BAŞKENT EDAŞ, TOROSLAR EDAŞ ve AYEDAŞ'ın münhasıran yetkili bulunduğu “Ankara, Bartın, Çankırı, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale ve Karabük illeri”, “Adana, İçel, Hatay, Osmaniye, Gaziantep ve Kilis illeri” ile “İstanbul Anadolu Yakası” olduğu,
- Serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan perakende satış faaliyetine ilişkin ilgili ürün pazarının “serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik perakende satışı” ve ilgili coğrafi pazarların ise BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ'ın GTŞ olarak faaliyet gösterdiği “Ankara, Bartın, Çankırı, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale ve Karabük illeri”, “Adana, İçel, Hatay, Osmaniye, Gaziantep ve Kilis illerinin illeri” ile “İstanbul Anadolu Yakası” olduğu,
- Serbest tüketici limitinin üstünde kalan tüketicilere yapılan perakende satış faaliyetine ilişkin ilgili ürün pazarlarının “iletim seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satışı”, “dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satışı”, “ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satışı” ve “mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satışı” pazarları olduğu; iletimden bağlı sanayi müşterilerine yapılan elektrik enerjisi perakende satış hizmeti bakımından ilgili coğrafi pazarın Türkiye, diğer ilgili ürün pazarları bakımından ilgili coğrafi pazarların ise “Ankara, Bartın, Çankırı, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale ve Karabük”, “Adana, İçel, Hatay, Osmaniye, Gaziantep ve Kilis illerinin” illeri ile “İstanbul Anadolu Yakası” olduğu,
- BAŞKENT EDAŞ'ın Başkent elektrik dağıtım bölgesinde, TOROSLAR EDAŞ'ın Toroslar elektrik dağıtım bölgesinde ve AYEDAŞ'ın İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgesinde elektrik dağıtım hizmeti ilgili pazarında hâkim durumda olduğu,
- BAŞKENT'in Başkent elektrik dağıtım bölgesinde, TOROSLAR'ın Toroslar elektrik dağıtım bölgesinde ve AYESAŞ'ın İstanbul Anadolu Yakası elektrik dağıtım bölgesinde “serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı” “dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış”, “ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış” ve “mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış” ilgili pazarlarında hâkim durumda olduğu,
- ENERJİSA dağıtım şirketleri ile perakende şirketleri arasında her ne kadar ayırıştırma ilkelerine aykırılığa işaret eden birtakım hususlar tespit edilmiş olsa da söz konusu aykırılıkların rekabete duyarlı bilgilerin GTŞ'lerin erişimine açılması suretiyle 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında ihlal niteliği taşıdığı yönünde bir sonuca ulaşılamadığı,
- AYEDAŞ'ın AYESAŞ ile ikili anlaşması bulunan müşterilerin borçlarına ilişkin olarak müşterilere AYESAŞ adına borç ihbarnamesi bıraktığı, bu bağlamda AYEDAŞ ve

“dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış”, “ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış” ve “mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış” pazarlarında AYESAŞ lehine potansiyel rekabetçi avantajlar sağlayarak hakim durumunu kötüye kullandığı,

- BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ’ın bilinçli ve sistematik bir şekilde henüz serbest tüketici limitini geçmemiş tüketicilere yönelik olarak MHM’lerdeki PSS veya diğer abonelik işlemleri esnasında, söz konusu tüketicilerin BAŞKENT, TOROSLAR veya AYESAŞ’ın ikili anlaşma portföyüne geçişine olanak sağlayan “deklarasyon” uygulaması yoluyla pazarı rakiplere kapattıkları ve bu suretle hakim durumlarını kötüye kullandıkları,
- BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ’ın müşterilerle yaptığı ikili sözleşmeleri ve anılan sözleşmelerin ekinde bulunan IA-02 Form’larını tarihsiz olarak aldığı, ayrıca sözleşmesi olmayan müşterileri serbest tüketici portföyüne kaydettiği, söz konusu uygulamaların tüketicilerin başka tedarikçilere geçişini zorlaştırmaya yönelik olduğu ve böylelikle BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ’ın serbest tüketicilere yönelik ilgili pazarlardaki hâkim durumunu tedarikçi değişimini engellemek amacıyla kötüye kullandıkları,
- Bununla birlikte, BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ’ın müşterilere yanlış bilgi verilmesi veya abone olmayan kişilere imza attırılması suretiyle serbest tüketici sözleşmesi gerçekleştirdiği, ancak bu uygulamaların sistematik olmadığı ve hataların giderildiğinin görüldüğü, bununla birlikte söz konusu uygulamalara son verilmesi amacıyla uyarı yazısının gönderilmesinin gerekli olduğu,
- BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ’ın yönettikleri K1 portföyüne dayanarak sanayi müşterileriyle “ELEKTRİK ENERJİSİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNE EK PROTOKOL” imzaladığı, söz konusu protokol kapsamında ilgili müşterilerin korumalı olarak ikili anlaşma portföyünden K1 portföyüne geçirildiği ve protokol neticesinde BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ’ın BTŞ’lerin yapması mümkün olmayan bir kazanç ve tasarruf elde ettikleri ve ayrıca bu yolla ilgili pazarda rekabeti kısıtladıkları,
- BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ’ın bireysel müşterilerle 2015 Ocak - 2016 Aralık tarihleri arasında yaptığı ikili anlaşma sözleşmelerdeki taahhütlerin otomatik uzama hükümleri içerdiği ve söz konusu sözleşmelerin serbest tüketicilerin tedarikçi değiştirmelerini engelleyici etkiye sahip olduğu ve dolayısıyla ilgili pazarları diğer tedarikçilere kapayıcı nitelikte oldukları,
- BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ’ın, serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı ilgili pazarındaki hâkim durumunun kendisine sunduğu münhasır yetki ve olanakları kullanarak henüz serbest tüketici olmamış tüketicileri, rakiplerin erişimine kapattığı, böylelikle söz konusu tüketicileri kendi serbest tüketici portföyüne katmak için diğer tedarikçilerle fiyat ve diğer hizmetler üzerinden girmesi gereken rekabetçi yarışı bertaraf ettiği,
- Öte yandan, AYEDAŞ, BAŞKENT EDAŞ ve TOROSLAR EDAŞ’ın sayaçların okunması konusunda aynı ekonomik bütünlük içinde buldukları GTŞ’lerin lehine, BTŞ’lerin aleyhine olacak ayrımcı bir davranış gösterdiğine ilişkin herhangi bir bulguya ulaşılamadığı,
- BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ’ın, serbest tüketici mobilizasyon sürecini ortadan kaldırmak ve tüketici seçim mekanizmasını işlemez hale getirmek suretiyle ilgili pazarları rakiplere kapattığı ve dolayısıyla düzenlenen tarifeden elektrik enerjisi

hizmeti alınan tüketicilere yönelik ilgili pazarındaki hâkim durumunu, serbest tüketici ilgili pazarlarındaki rekabeti engellemek amacıyla kötüye kullandığı,

- Serbest piyasa mekanizmasını üstün kılan en önemli unsurlardan birisinin tüketici hâkimiyeti olduğu, bu hâkimiyetin pazarlardaki rekabetçi yarışın ne şekilde ve hangi yöne doğru cereyan edeceğini belirleyerek bu yarıştan hangi teşebbüslerin üstün olarak çıkacağına hangi teşebbüslerin geride kalarak pazarı terk edeceğine dinamik bir şekilde karar verdiği, bu bağlamda tüketici hâkimiyetinin omurgasını oluşturan tüketici seçim mekanizmasını işlevsiz kılmaya yönelik her türlü müdahalenin, toplumun kaynaklarının etkin kullanılmasını engelleyerek ekonomik gelişmeyi ve iktisaden daha üst düzey refah düzeyine geçişi engelleyici sonuç doğuracağı; bu çerçevede, BAŞKENT, TOROSLAR ve AYESAŞ'ın elektrik perakende satış piyasasındaki rekabeti kısıtlamaya yönelik eylem ve uygulamalarının, sadece diğer tedarikçi şirketlere ilgili pazarları kapayan sonuçlar doğurmadığı, bunun yanı sıra ve esasen, serbestleşme süreci ile tesis edilmesi ve sağlıklı-etkili bir şekilde işlemesi hedeflenen tüketici hâkimiyetinin ilgili pazarlara yerleşmesini ve bu pazarlarda asıl karar verici güç olarak işlemesini engelleyici nitelikte hâkim durumlarını kötüye kullanılması niteliği arz ettiği,
- AYEDAŞ, AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR'ın inceleme konusu eylem ve uygulamalarının etki ve sonuçlarının bilincinde olduğu, yine de bu eylem ve uygulamalarına ilgili pazarlardaki mevcut hâkim durumlarını kötüye kullandığı ve bu suretle de 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği,

tespit edilmiştir.

I.9. Ceza Miktarının Takdirine İlişkin Değerlendirme

- (1381) 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesinin üçüncü fıkrasında *"Bu Kanun'un 4, 6 ve 7 nci maddelerinde yasaklanmış davranışlarda bulunanlara, ceza verilecek teşebbüs ile teşebbüs birlikleri veya bu birliklerin üyelerinin nihai karardan bir önceki mali yılsonunda oluşan veya bunun hesaplanması mümkün olmazsa nihai karar tarihine en yakın mali yılsonunda oluşan ve Kurul tarafından saptanacak olan yıllık gayri safi gelirlerinin yüzde onuna kadar idarî para cezası verilir"* hükmüne yer verilmiştir. Ceza Yönetmeliği'nin 1. maddesinde amacı; *"4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanunun 4 üncü ve 6 ncı maddelerinde yasaklanmış davranışlarda bulunan teşebbüs ile teşebbüs birlikleri veya bu birliklerin üyeleri ile bunların yönetici ve çalışanlarına, aynı Kanunun 16 ncı maddesi gereğince verilecek para cezasının tespitine ilişkin usul ve esasları düzenlemek"* şeklinde belirlenmiştir.
- (1382) Dosya kapsamında yapılan değerlendirme neticesinde, ENERJİSA ekonomik bütünlüğü içinde yer alan AYEDAŞ, AYESAŞ, BAŞKENT, TOROSLAR'ın Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği tespit edildiğinden, söz konusu taraflara 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesi ve Ceza Yönetmeliği hükümleri uyarınca idari para cezası uygulanması gerekmektedir.
- (1383) Ceza Yönetmeliği uyarınca, nihai para cezası miktarı belirlenirken öncelikle temel para cezası belirlenmeli ve ardından varsa ağırlaştırıcı ve hafifletici unsurlar uygulanarak nihai para cezası tespit edilmelidir. Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinde temel para cezasının hesaplanması bakımından karteller ve diğer ihlaller şeklinde bir ayırım yapıldığı görülmektedir. Dosya kapsamında tespit edilen ihlal "diğer ihlaller" kategorisinde değerlendirilmiştir. Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinin ikinci fıkrası dikkate alınarak, temel para cezasının hesaplanmasına esas alınacak oran belirlenirken bahse konu teşebbüsün ilgili coğrafi pazarlar bağlamında faaliyet gösterdiği tüm ürün pazarlarında hâkim durumda olduğu, serbest tüketici ilgili pazarlarındaki rekabeti engellemek ve ilgili pazarları rakiplere kapatmak amacıyla hakim durumunu kötüye kullandığı, her bir ilgili pazardaki kötüye

kullanma eyleminin elektrik perakende satış piyasasının serbestleşme sürecini kısıtlayıcı sonuçlara yol açmasına bağlı olarak gerçekleştirilen ihlallerin yol açacağı zararın büyüklüğü dikkate alınmıştır. Bu bakımdan temel para cezasına esas oran ENERJİSA ekonomik bütünlüğü içinde yer alan AYEDAŞ, AYESAŞ, BAŞKENT, TOROSLAR açısından %(.) olarak belirlenmiştir.

(1384) Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinin üçüncü fıkrasının (a) bendinde, bir yıldan uzun beş yıldan kısa süren ihlallerde temel para cezasının yarısı oranında; beş yıldan uzun süren ihlaller ise bir katı oranında arttırılacağı hükme bağlanmıştır. Bu bağlamda;

- AYEDAŞ'ın 2016 yılında rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlayarak AYESAŞ lehine ihbarname bıraktığı,
- AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR'ın eylemleri bakımından ise;
 - (1) Deklarasyon uygulamasının 2015 Ocak - 2017 Ekim döneminde gerçekleştiği²⁵⁴,
 - (2) İkili sözleşmelerin ve anılan sözleşmelerin ekinde bulunan IA-02 Form'larının tarihsiz olarak alınmasının ve sözleşmesi olmayan müşterilerin serbest tüketici portföyüne kaydedilmesinin 2015 Ocak - 2017 Ekim döneminde gerçekleştiği,
 - (3) K1-K2 portföyleri arasında yapılan geçiş uygulamasının 2017 Ağustos - 2017 Kasım döneminde yapıldığı,
 - (4) Otomatik uzayan sözleşmelerin 2015 Ocak - 2016 Aralık döneminde alındığı

anlaşıldığından AYEDAŞ'ın eyleminin bir yıldan kısa sürdüğü, bu nedenle AYEDAŞ'a uygulanacak para cezası miktarının Yönetmeliğin 5. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca artırılmasına gerek olmadığı, öte yandan AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR tarafından hayata geçirilen eylemlerin pazarı kapayıcı nitelikte tek bir ihlal olduğu ve Ocak 2015-Kasım 2017 dönemini kapsadığı, dolayısıyla ihlal süresinin bir yıldan uzun sürdüğü, bu sebeple AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR'a uygulanacak para cezası miktarının Yönetmeliğin 5. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca yarısı oranında artırılması gerektiği değerlendirilmiştir. Bu sebeple, AYESAŞ, BAŞKENT ve TOROSLAR bakımından Ceza Yönetmeliği'nin 5. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca takdiren belirlenen %(.) oranı yarısı kadar artırılarak %(.) temel para cezası oranına ulaşılmıştır.

(1385) Dosya kapsamında Ceza Yönetmeliği'nin 6. maddesi kapsamında temel para cezasının artırılmasını gerektirecek herhangi bir ağırlaştırıcı unsur, 7. maddesi kapsamında temel para cezasının indirilmesini gerektirecek herhangi bir hafifletici unsur bulunmamaktadır.

(1386) Belirlenen oran dahilinde tarafların 2017 yılı cirolarından grup içi satışların çıkarılması sonucu elde edilen ciro dikkate alınarak AYESAŞ'a 32.812.761,75 TL, BAŞKENT'e 38.499.247,43 TL, TOROSLAR'a 61.119.007,99 TL ve AYEDAŞ'a 10.630.720,95 TL idari para cezası uygulanmıştır.

²⁵⁴ İşbu soruşturmada deklarasyon uygulamasının 2014 yılında da uygulandığı tespit edilmiş olmakla birlikte, 2014 yılı uygulaması söz konusu dönemde yapılan önaraştırma çerçevesinde incelendiğinden anılan tarihteki uygulama işbu soruşturmada ceza takdirine ilişkin süreye dahil edilmemiştir.

J. SONUÇ

(1387) 28.12.2016 tarihli ve 16-45/715-M sayılı Kurul kararı uyarınca yürütülen soruşturma ile ilgili olarak düzenlenen Rapor'a ve Ek Görüş'e, toplanan delillere, yazılı savunmalara, sözlü savunma toplantısında yapılan açıklamalara ve incelenen dosya kapsamına göre,

1. İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin İstanbul Anadolu Yakası Dağıtım Bölgesinde, Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin Başkent Dağıtım Bölgesinde ve Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin ise Toroslar Dağıtım Bölgesinde elektrik dağıtım hizmeti ilgili pazarlarında hâkim durumda olduğuna OYBİRLİĞİ ile,
2. Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş. ve Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.'nin yukarıda yer verilen dağıtım bölgelerinde, "serbest tüketici limitinin altında kalan tüketicilere yapılan elektrik enerjisinin perakende satışı" "dağıtım seviyesinden sisteme bağlı olan sanayi müşterilerine yapılan elektrik perakende satış", "ticarethane müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ve "mesken müşterilerine yapılan elektrik perakende satış" ilgili pazarlarında hâkim durumda olduğuna OYBİRLİĞİ ile,
3. İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş., Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş. ve Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.'nin eylem ve uygulamaları yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde hâkim durumlarını kötüye kullandığına OYBİRLİĞİ ile,
4. Bu nedenle, 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesinin üçüncü fıkrası ve "Rekabeti Sınırlayıcı Anlaşma, Uyumlu Eylem ve Kararlar ile Hakim Durumun Kötüye Kullanılması Halinde Verilecek Para Cezalarına İlişkin Yönetmelik"in
a) 5. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi ve ikinci fıkrası ile üçüncü fıkrasının (a) bendi uyarınca 2017 mali yılı sonunda oluşan ve Kurul tarafından belirlenen yıllık gayri safi gelirlerinin takdiren, %(.....) oranında olmak üzere,
 - Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş.'ye 32.812.761,75 TL,
 - Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş.'ye 38.499.247,43 TL
 - Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.'ye 61.119.007,99 TL

idari para cezası verilmesine OYBİRLİĞİ ile,

b) 5. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi ve ikinci fıkrası uyarınca 2017 mali yılı sonunda oluşan ve Kurul tarafından belirlenen yıllık gayri safi gelirlerinin takdiren, % (.....) oranında olmak üzere,

- İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş.'ye 10.630.720,95 TL

idari para cezası verilmesine OYBİRLİĞİ ile,

5. 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş., Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş. ve Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.'nin rekabet ihlali niteliğinde olan uygulamalarına son vermesi gerektiğine OYBİRLİĞİ ile

18-27/461-224

6. Enerjisa Enerji A.Ş., Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. ve Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin 4054 sayılı Kanun'u ihlal etmediğine dolayısıyla adı geçen şirketlere aynı Kanun'un 16. maddesi uyarınca idari para cezası verilmesine yer olmadığına OYBİRLİĞİ ile

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