

PROF. DR. FİLİZ KARAOSMANOĞLU:
**'Enerji verimliliği
sürdürülebilir
kalkınma demek'**

BEKİR BULUT YAZDI:
**'Odak noktamız
müşteri
memnuniyeti'**



**MÜŞTERİYE YATIRIM
MEMNUNİYET
OLARAK DÖNÜYOR**



PEKTAŞ KABLO

Enerjinin emek ve kalite ile buluştuğu nokta...
Where the energy meets with labor and quality.

1990 Yılında, Yönetim kurulu başkanımız Hüseyin Pektaş tarafından kurulmuş olan PEKTAŞ KABLO, ülkemizin PVC İzoleli Kablo ve PVC Granül İmalatı sektöründe faaliyetine devam etmektedir. Kurulduğu ilk günden bugüne kendisine kaliteli üretim ve bunun sürekliliğini ilke edinmiştir. 2012 yılı itibarıyla Çerkezköy / Veliköy de 16.000 m² açık alan içinde 10.000 m² kapalı alanda uzman kadrosuyla; TS EN 50525-2-31-TS EN 50525-2-11-TS HD 21.4 S2 - TS IEC 60227-6 - TS IEC 60502-1+A1 TS IEC 60502-1-TS IEC 60884-1- TS HD 604 S1- TSE K 328 standartları kapsamına giren, 13 adet kablo hattı, 3 adet PVC granül hattı ile aylık 1500 ton bakır işleme, 1700 ton PVC granül, 750.000 adet fişli kablo kapasitesiyle ve 2011 yılında ilave edilen YAVV (NAYY) alüminyum Kablo, YVZ3V-R (NYFGBY) Çelik zırhlı kablo ve TS HD 604 S1- TSE K 328 (N2XH-NHXMH) Halojen free kablo imalatında faaliyet göstermektedir. 2013 yılı itibarıyla anahtarlı, anahtarsız ve çocuk korumalı grup prizler, Dünyada ve Türkiye'de bir ilk olan kablo fiş ve gövdesi (V0) alev iletmeyen Halojen free olan grup priz üretimi gerçekleştirmektedir. "ENERJİNİN EMEK VE KALİTE İLE BULUŞTUĞU NOKTA" sloganıyla hareket eden PEKTAŞ KABLO, sizlerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak ürünü, verimli ve hızlı bir şekilde sağlamayı kalite politikasının ana unsuru olarak benimsemiştir.

Bu inancın yansıması olarak, ISO 9000 standart serisi içinde yer alan ISO 9001:2008 kalite güvence sistemi modelini ve ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi programını tüm organizasyon ve çalışmalarına yerleştirip, sürekli iyileştirmek ana prensibi olmuştur. Müşteri memnuniyetini ilke edinmiş olan PEKTAŞ KABLO, genç kadrosuyla "Her zaman daha ileriye" felsefesi ile yoluna devam etmektedir. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini verimli ve hızlı bir şekilde sağlamayı benimsemiştir. İmal ettiğimiz ürünlerin kalitesi müşteri tatmini ve işletme başarımızın sürekliliğinin anahtarıdır.

Bu bağlamda kalite politikamızın ana hatları;

- Her kademedeki çalışan personelin eğitimini yaygınlaştırarak kalite sorumluluğu bilincini yerleştirmek,
- Tedarikçi işletmelerle oluşacak yapıcı işbirliği sonucu uygun fiyat, kalite, termin çözümlerini sağlamak,
- En üst düzeyde müşteri tatminini sağlamak,
- Kısıtlı kaynaklarımızın en az fire/hurda oluşacak şekilde kullanılması ve bu sayede çevre korunmasına yardımcı olmak,
- Kalite sisteminin iyileştirilmesini etkin ve sürekli bir şekilde sağlamak,
- Kalite politikamızı tüm personele aktararak herkes tarafından anlaşılmasını ve politikaya uygun çalışmalarını sağlamak,
- ISO 9001:2008'in şartlarını sağlamak,
- ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi şartlarını sağlamak,
- ISO 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi şartlarını sağlamak,
- Yasa ve mevzuat gereklerini karşılamak.

Saygılarımızla...

PEKTAŞ KABLO, founded by Hüseyin Pektaş, our Chairman of the Board, in 1990, continues its operations in the PVC Insulated Cable and PVC Granules Manufacturing sector of our country. Since its establishment, it has adopted high-quality manufacturing and its sustainability as a major principle. Starting from 2012, it has operated with its expert staff in an outdoor area of 16,000 m² and indoor area of 10,000 m² located in Çerkezköy/Veliköy and has 13 cable lines, 3 PVC granules lines certified by TS EN 50525-2-31- TS EN 50525-2-11-TS EN 50525-2-11- TS HD 21.4 S2 - TS IEC 60227-6 - TS IEC 60502-1+A1 TS IEC 60502-1-TS IEC 60884-1- TS HD 604 S1- TSE K 328 standards. It also has the capacity of processing 1,500 tons of copper and monthly produces 1,700 tons of PVC granules and 750,000 power cord plugs. In 2011, it started producing YAVV (NAYY) aluminum cable, YVZ3V-R (NYFGBY) steel wire armoured cable and TS HD 604 S1- TSE K 328 (N2XH-NHXMH) halogen-free cable. Since 2013, it has engaged in manufacturing switched and un-switched power strips with child protection feature, and halogen-free power strips, the cable, plug and body (V0) of which are not flame-conductive, which constitute the first kind of such products in Turkey. Acting with the motto "WHERE THE ENERGY MEETS WITH LABOR AND QUALITY", PEKTAŞ KABLO embraces as the key element of its quality policy the production of products that will meet your needs and expectations in an efficient and rapid way. As a reflection of this belief, our main principle is to continuously improve and integrate into our organization and activities the ISO 9001:2008 quality assurance system model covered by the ISO 9000 standard series and ISO 14001:2004 Environmental Management System and ISO 18001:2007 Occupational Health and Safety Management System programme. PEKTAŞ KABLO has adopted customer satisfaction as a principle and moves forward with the philosophy of "Always Forward" with its young staff. It has also embraced an efficient and rapid service approach to meet customer needs and expectations. Quality of our products is the key to customer satisfaction and the sustainability of our business success.

In this regard, the essentials of our quality policy are as follows:

- Instilling an awareness of quality responsibility by way of promoting employee training at all levels,
- Achieving all three facets of affordable price, quality and deadline as a result of constructive cooperation established with suppliers,
- Ensuring ultimate customer satisfaction,
- Using our limited resources in a way to minimize the amount of waste/scrap; thus, contributing to the protection of environment,
- Ensuring that the quality system is improved actively and continuously,
- Communicating our quality policy to all employees and ensuring that it is understood by everyone and they act in accordance with the policy,
- Fulfilling the conditions of ISO 9001:2008,
- Fulfilling the conditions of ISO 14001:2004 Environmental Management System,
- Fulfilling the conditions of ISO 18001:2007 Occupational Health and Safety Management System,
- Fulfilling the requirements of laws and the legislation.

Sincerely...



**PEKTAŞ
KABLO**

Veliköy Sanayi Mah. 22. Cad.No:3 Çerkezköy / TEKİRDAĞ
+90 (282) 746 11 81 / +90 (282) 746 12 87 / +90 (282) 746 12 10
+90 (282) 746 13 85
info@pektaskablo.com

www.pektaskablo.com

Merhaba,

Elektrik dağıtım sektörünün en önemli zirvesi kuşkusuz Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) tarafından düzenlenen sektör toplantıları. Enerji Bakanlığı, EPDK ve 21 dağıtım şirketi başta olmak üzere sektör oyuncularını bir araya getiren bu toplantılarda sektörün ne kadar yol aldığını görmek de mümkün oluyor.

Bu sene Afyonkarahisar'da gerçekleştirilen 12. Sektör Toplantısı'nda konuşan Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Fatih Dönmez, 2019'da 8,7 milyar dolarlık bir yatırım yapılacağına işaret etti ve "Yatırımlar müşteri memnuniyeti için yapılıyor" dedi. Nitekim elektrik gibi zorlu bir sektörde müşteri memnuniyeti oranlarının yüzde 65'lere çıkması yatırımların yerine ulaştığını gösteriyor. Elektrik dağıtım sektörünün öncü şirketleri BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ'ın da bu anlamda hayata geçirdiği önemli projeleri bulunuyor. İşte kW Dergisi'nin kapağında bu özel projeleri ve elektrik abonelerinin hayatına gelen yenilikleri sizin için derledik.

Konuyla ilgili BEDAŞ Müşteri Operasyonları Direktörü Bekir Bulut da 'Odak noktamız müşteri memnuniyeti' başlıklı bir köşe yazısı kaleme aldı. 'Yeni abonelik yazılım projesinin' müjdesini de veren Bulut, bu sayede talep sahibinin kargo takip sisteminde olduğu gibi tüm abonelik süreçlerinden haberdar olacağına dikkat çekti.

Dergimizin bir diğer önemli konu başlığı AB Komisyonu'nun Türkiye 2019 Raporu. Birçok alanda hoşnutsuzluk yaratan bu raporda Türkiye'ye enerji arz güvenliği konusunda ise övgü vardı. 'Arz güvenliğinde çok iyi ilerleme kaydedildi' tespitine yer verilen raporu kW Dergi için özetledik.

Bu sayıda röportaj konuğumuz İTÜ Öğretim Üyesi, Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim Derneği Başkanı Prof. Dr. Filiz Karaosmanoğlu oldu. Sonbaharda ses getirecek yeni bir kampanyaya imza atmaya hazırlandıkları bilgisini bizimle paylaşan Karaosmanoğlu, enerji verimliliğini 'sürdürülebilir kalkınma' olarak tanımladı.

Dergimize renk katan 'İçimizdeki Sesler' bölümünde de yine BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ'ın değerli çalışanlarının röportajları yer aldı. Değerli isimler görevlerini yaparken zorlandıkları noktaları, hedefleri ve beklentilerini bizimle paylaştılar.

Keyifli okumalar dileğiyle...

ARAMIZA YENİ KATILANLAR

BOĞAZİÇİ
ELEKTRİK
DAĞITIM
"enerjimizle yarınmızıdayız"

EMRE KARABAT - 4. ETD Ekip Lideri
ERTAN ERENLERÇAYI - Şebeke Bakım Müdürü
SİNEM SARI - İK Planlama ve İşe Alım Ekip Lideri
MEHMET KALKAN - Operasyonel Hizmetler Ekip Lideri

AKDENİZ
ELEKTRİK
DAĞITIM
"enerjimizle yarınmızıdayız"

BUKET ÖRÜN
Antalya Batı Bölge Müdürlüğü Korkuteli
İlçe Yöneticisi

- 4 DOSYA** TÜRKİYE ENERJİ ARZ GÜVENLİĞİNDE
'ÇOK İYİ İLERLEME' KAYDETTİ
- 8 HABER** BLOCKCHAIN SÜRDÜRÜLEBİLİR
ENERJİYİ TEŞVİK EDİYOR
- 9 HABER** BEDAŞ, YARI ZAMANLI MÜHENDİSLİK
PROGRAMI İLE YENİ MEZUNLARA
SEKTÖRÜN KAPISINI AÇIYOR
- 10 KÖŞE** ODAK NOKTAMIZ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
- 12 KAPAK** BEDAŞ, AEDAŞ VE ÇEDAŞ'TAN
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRAN
ÖZEL PROJELER
- 20 HABER** TÜRKİYE LNG'DE KİLİT ÜLKE OLABİLİR
- 21 HABER** 'ENERJİNİN YILDIZLARI' OYMAPINAR
BARAJI'NDA
- 22 RÖPORTAJ** PROF. DR. FİLİZ KARAOSMANOĞLU:
ENERJİ VERİMLİLİĞİ SÜRDÜRÜLEBİLİR
KALKINMA DEMEKTİR
- 26 HABER** 11. KALKINMA PLANINA GÖRE
AKILLI ŞEBEKE ELEKTRİKTE
KAYIPLARI AZALTACAK
- 28 HABER** OTOMOTİV SEKTÖRÜNÜ DÖNÜŞTÜREN
5 TREND
- 29 HABER** ÇEDAŞ, 'TEKNİK OKUL PROGRAMI' İLE
ÇALIŞANLARINI SAHAYA HAZIRLIYOR
- 29 HABER** 2030'A KADAR AB'DE YENİLENEBİLİR
ENERJİ PAYI YÜZDE 34'E ÇIKABİLİR
- 30 İÇİMİZDEKİ SESLER**



İMTİYAZ SAHİBİ:

ARZU HATİCE ATIK

YAYIN KURULU:

MURAT YİĞİT
BAHADİR MÜDÜROĞLU
NİYAZİ KIVILCIM
BEKİR BULUT
KUBILAY GENÇER
KAZIM ŞEKER
BELGİN YÜKSEL

**FOTOĞRAF VE ARŞİV
SORUMLULARI:**

ASKER GÖCMENOĞLU
ERKAN ÖZKAN
UMUT AKTAŞ
TUNÇ İSMAİL AYERDEM

İLETİŞİM:

ABİDE-İ HÜRRİYET CAD. NO:168
34403 KAĞITHANE / İSTANBUL
T: 0 212 311 8000
F: 0 212 311 8011

YAYINA HAZIRLAYAN



**BOĞAZİÇİ
ELEKTRİK
DAĞITIM**

**AKDENİZ
ELEKTRİK
DAĞITIM**

**ÇAMLIBEL
ELEKTRİK
DAĞITIM**

SORUMLU YAZI İŞLERİ MÜDÜRÜ

TUGAY SOYKAN

GENEL YAYIN YÖNETMENİ

HACER GEMİCİ
hacer@origamimedy.com

EDİTÖR

TOLGA ÇATAL
tolga@origamimedy.com

GÖRSEL YÖNETMEN

MURAT CERİT

YAYIN ADRESİ

MECİDİYEKÖY MAH. ATAKAN SOK.
NO: 6/7 ŞİŞLİ / İSTANBUL
T: 0 212 252 8776-77
F: 0 212 211 4070
www.origamimedy.com

BASKI VE CİLT

APA UNIPRINT
UNIPRINT BAŞIM SANAYİ VE
TİCARET A.Ş. ÖMERLİ KÖYÜ,
HADIMKÖY - İSTANBUL CADDESİ,
NO: 159 34555 / İSTANBUL
Telefon: 0 212 798 2840 pbx
www.apa.com.tr

BEDAŞ, TÜRKİYE’DE BİR İLK OLAN YÜKSEK GERİLİM LABORATUVARI’nı *İnönü Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi’nde hayata geçirdi!*

Yüksek Gerilim Bölümü’nü seçin, gerçek sistemlerin kurulu olduğu laboratuvarlarımızda tüm dersleri “**Yaparak – Yaşayarak Öğrenme Modeli**” çerçevesinde öğrenme imkânı bulun.



AB KOMİSYONU TÜRKİYE
2019 RAPORU'NA GÖRE
**TÜRKİYE ENERJİ
ARZ GÜVENLİĞİNDE
'ÇOK İYİ İLERLEME'
KAYDETTİ**

AB Komisyonu'nun Türkiye 2019 Raporu'nda 'enerjide arz güvenliği' övgü aldı. Raporda TANAP, TürkAkım, LNG depolama ünitesi ve Tuz Gölü Doğal Gaz Yeraltı Depolama tesisleri tek tek sayılarak 'Türkiye'nin enerji arz güvenliğinde çok iyi ilerleme oldu' ifadesine yer verildi. Enerji verimliliği yönünde atılan adımlara da yer verilirken yenilenebilir enerji alanındaki ilerlemenin de iyi seviyede olduğu belirtildi.

Avrupa Birliği (AB) Komisyonu'nun Türkiye 2019 Raporu Mayıs sonunda yayınlandı. Rapor- da başta ekonomi olmak üzere Türkiye'ye yönelik pek çok eleştiri yer alırken 2018 yılında verilen karar doğrul- tusunda üyelik konusunda hiçbir faslın açılmayacağı bildirildi. Rapor- da birçok alanda eleştiriler yer alırken Türkiye'nin enerji arz güven- liğindeki adımları ise takdir edildi. 2018 yılında yayınlanan rapordaki Türkiye'nin enerji- de 'kısmen hazırlıklı' olduğu ifadesi bu yıl da yenilendiyse de Türkiye'nin enerji arz güvenliğinde 'çok iyi ilerleme' kaydettiği belirtildi.

PROJELER TEK TEK SAYILDI

Raporda, Trans Anadolu Doğal Gaz Boru Hattı'nın (TANAP) ilk aşamasının Haziran 2018'de, TürkA- kım Doğal Gaz Boru Hattı



Projesi'nin deniz kısmının da geçen yıl kasımda tamamlan- dığı anımsatılarak Trans Ad- riyatik Doğal Gaz Boru Hattı (TAP) üzerinden TANAP'ın Avrupa'ya bağlanmasını sağlayacak ikinci aşamanın da bu yıl tamamlanmasının

planlandığına işaret edildi. BOTAS tarafından işleti- len mevcut iki yüzer LNG depolama ve gazlaştırma ünitesinin (FSRU) yanı sıra 3'üncü bir FSRU tesisinin de Ege bölgesinde geçen yıl başlatıldığı anımsatılan

raporda, Tuz Gölü Doğal Gaz Yeraltı Depolama tesisinin kapasitesinin genişletilmesi çalışmalarının da sürdüğü- ne dikkat çekildi.

Raporda, Türkiye'nin zorun- lu petrol stoklarına ilişkin AB müktesebatının uygulan-



Yenilenebilir enerjide ilerleme 'iyi' seviyede

Raporda, yenilenebilir enerji alanındaki ilerle- menin de iyi seviyede olduğu ifade edilirken güneş, kara ve offshore rüzgar enerjisi üre- timinde üç büyük ihalenin açıklandığı anımsatıldı. Raporda, bu ihalelerin yeterli yatırımcı ilgisini çekemediği ancak ihalelerin 2019'da genişletilmesi veya yeniden açıklanmasının beklendiği kaydedildi. Raporda yenilenebilir enerji alanında özel teşvikler ve yerli katkı ko- şullarının bazı endişeler yarattığı çünkü bunun "AB ve diğer uluslararası şirketlerin ihalelere erişimini etkilediği" de savunuldu.

ENERJİ VERİMLİLİĞİ MEVZUATINDA İLERLEME

Raporda enerji verimliliği alanında kabul edilen mevzuatlar konusunda iyi ilerlemelerin yaşandığı fakat asıl uygulama konusunda kısmen ilerleme gerçekleştiği belirtildi. Bu arada söz konusu raporda nükleer enerji, nükleer güvenlik ve radyasyondan korunmada kısmen ilerleme gerçekleştirildiği ve geçen yıl bu kapsamda Nükleer Düzenleme Kurumu'nun kurulduğuna işaret edildi. Bu düzenlemelerin, Türkiye'nin ilk nükleer güç reaktörünü 2023 yılında faaliyete geçirmeyi planladığı göz önünde bulundurulduğunda AB müktesebatıyla uyumlu ek yasal düzenlemeler ile hızlı bir şekilde desteklenmesi gerektiği yorumu da dikkat çekti.

Doğu Akdeniz'de arama tehdidi!

AB Komisyonu Türkiye 2019 Raporu'nda Türkiye'nin hidrokarbonlar konusunda AB mevzuatı ile uyumluluk konusunda ileri bir seviyede olduğu ancak deniz üstü (offshore) petrol ve gaz faaliyetlerinin güvenliği ve aynı zamanda hidrokarbonların geçişine ilişkin AB direktifi ile daha fazla uyumluluğa ihtiyaç duyulduğu öne sürüldü. 2018'in sonunda Türkiye'nin Doğu Akdeniz'de hidrokarbon arama çalışmalarına başladığına işaret edilen raporda, Türkiye'nin Güney Kıbrıs Rum Yönetimi'nin sözde "münhasır ekonomik bölgesinde arama çalışmaları yaptığı ve bölgede kendi sondaj çalışmalarını yapacağı tehdidinde bulunduğu" ifadeleri yer aldı.

ması bakımından ileri bir seviyede olduğu, bu stokları halî hazırda gerekli miktarda tavin ettiği ve ilgili yasal hükümlerin Ocak 2018 itibarıyla yürürlüğe girdiği aktarıldı.

ELEKTRİK ŞEBEKESİ UYUMLU

Raporda, Türkiye'nin elektrik şebekesinin AB şebeke kodları ile uyumlu şekilde geliştirildiği, şebeke entegrasyonunun teşvik edildiği, verimlilik ve elektrik arz güvenliğinin artırılması için bağlantı kapasitesinin güçlendirildiği yönünde ifadeler de yer aldı. Enerji iç piyasasında şeffaf, maliyet tabanlı

ve ayrımcı nitelikte olmayan bir elektrik ve gaz fiyatlandırması konusundaki iyileştirmelerde bazı ilerlemeler kaydedildiği belirtilen raporda, EPDK'nın Toptan Enerji Piyasalarında Doğruluk ve Şeffaflık Düzenlemesi (REMIT) ile uyumlu olarak Türkiye doğal gaz piyasasında şeffaflık ve rekabet yasasının uygulanması için kapasitesinin geliştirilmesi gerektiği vurgulandı. Raporda, Türkiye Enerji Piyasaları İşletme A.Ş. (EPIAŞ) bünyesinde spot doğal gaz piyasasının faaliyete geçmesi de olumlu bir diğer gelişme olarak değerlendirildi.



Türkiye'nin AB üyeliği gelmiş geçmiş en yararlı üyelik olacaktır

Avrupa Komisyonu'nun 2019 Yılı Türkiye raporu ile ilgili 1 Haziran tarihinde T.C. Dışişleri Bakanlığı Avrupa Birliği Başkanlığı'ndan bir açıklama yapıldı. Türkiye'nin AB üyeliğinin 'anahtar rolünde' olduğu belirtilen açıklamanın sonuç bölümünde şu ifadeler yer verildi.

- AB'nin diğer aday ülkelere karşı sergilediği çıpa rolünü, Türkiye'ye karşı da sergilemesini bekliyoruz. Türkiye AB'den uzaklaşmak değil, katılım müzakerelerinin önünün açılmasını istemektedir. Gümrük birliğini güncellemeyi, farklı alanlarda AB ile işbirliğini güçlendirmeyi ve üyelik sürecini ilerletmeyi arzu etmektedir.
- Bu, tek başına Türkiye'nin istemesiyle değil, AB'nin vizyon, liderlik ve çıpa rolü sergileyerek bu süreci teşvik etmesiyle gerçekleşebilir. Bu açıdan bakıldığında 2019 yılı Genişleme Paketi'nin ve özellikle de Türkiye Raporu'nun en belirgin eksikliği, AB'nin bu süreçteki kendi sorumluluklarına ve taahhütlerine yer verilmemesidir.
- Türkiye-AB ilişkilerinde yaşanan güçlüklerin aşılması, yalnız Türki-



ye ve AB açısından değil; bölgemiz, uluslararası sistem ve küresel barış açısından da önemli kazanımlar sağlayacaktır.

- Türkiye'nin AB üyeliği en zorlu ve en çok sorgulananı olsa da gerçekleştiğinde, hem kendi hem AB hem de ötesindeki coğrafya açısından gelmiş geçmiş en yararlı üyelik olacaktır.
- Zira hiçbir ülkenin üyeliği,

Türkiye'nin AB'ye üyeliği kadar Avrupa ve geniş coğrafyasında yaşayan halklara, dış politikadan kültüre, güvenlikten enerjiye, ticaretten barışa, bu derece anlam ve değer katma potansiyeline sahip değildir.

- Avrupa'nın ve AB'nin karşılaştığı en önemli sınamaların aşılmasında Türkiye'nin üyeliği anahtar konumdadır.

Doğu Akdeniz konusunda raporda Yunan tezlerini savunan iddialar var

AB Komisyonu raporu sonrası Türkiye'den ilk resmi tepki Dışişleri Bakanı Yardımcısı Faruk Kaymakçı aracılığıyla yapıldı. Konuyla ilgili bir basın toplantısı düzenleyen Kaymakçı, raporda Türkiye'nin AB'den uzaklaştığı yönündeki ifadelerin tutarsız olduğuna işaret ederek "Türkiye, sapasağlam yerinde duruyor. Ancak AB'yi Avrupa'dan ve aday ülke Türkiye'den uzaklaştırmaya çalışan bazı çevreler de var. Biz bunlara itibar etmek istemiyoruz" dedi.

Kıbrıs'la ilgili bölüme de atıfta bulunan Kaymakçı, AB Üyesi Kıbrıs Cumhuriyeti'nin Türkiye'nin üyelik sürecini zorlaştırdığına ve bu tip siyasi engellemelerin üye-

lik sürecini yavaşlattığına dikkat çekti. Dışişleri Bakan Yardımcısı Kaymakçı, Doğu Akdeniz'deki hidrokarbon gerginliğine ilişkin olarak "Raporda Kıbrıs konusunda Yunan tezlerini savunan bazı iddialar var. AB'nin üçüncü ülkelerle sınır belirleme yetkisi yoktur. Türkiye bu konuda uluslararası hukuka uygun hareket etmektedir. Hem kendi haklarını hem de KKTC'deki insanların haklarını korumak zorundadır. Hem (Federica) Mogherini, hem (Johannes) Hahn AB'nin ikili sorunları ithal etmemesi gerektiğini ifade etti. Kıbrıs sorunu çözülmeden Güney Kıbrıs'ın AB'ye alınması büyük bir hatadır; bugün de Avrupa'da bu hata kabul edilmektedir" ifadesini kullandı.

Blockchain sürdürülebilir enerjiyi teşvik ediyor

Yeni teknolojiyi şekillendirme ve onunla iletişim kurmada büyük bir rolü olacağı öngörülen Blockchain, yeşil enerjiye geçişi de hızlandıracak. Forbes'ta yer alan konuyla ilgili analize göre Blockchain, tüketicilere enerjinin nereden tedarik edildiğini kontrol etme imkanı vererek rekabeti artırıyor, sürdürülebilir enerjiyi teşvik edici bir rol oynuyor.

Sıradaki büyük teknolojik gelişme olarak görülen, online işlemlerden e-Devlet'e kadar her şeyi etkileyen 'Blockchain' yenilenebilir enerjinin de bir sonraki adımı olarak görülüyor. Forbes'ta yer alan analize göre bilgileri güvenli şekilde depolayan, online bir kayıt sistemi olan Blockchain, herkesin erişim sağlayabildiği bir bilgi repertuarı olarak hizmet vermekte. Birden fazla bilgisayara yayılarak bilgilerin herhangi biri tarafından değiştirilememesini sağlayan Blockchain, veriyi merkezler arasında dağıtarak şeffaflığı ve bilginin paylaşımını destekleme özelliğine sahip. Bu nedenle de yeni teknolojiyi şekillendirmede ve onunla etkileşim kurmada söz konusu sistemin rolü de büyük.

YEŞİL ENERJİYE GEÇİŞİ HIZLANDIRACAK

Blockchain, özellikle son dönemde alternatif bir ödeme aracı olarak dikkatleri üzerine çekti ve online para

birimlerinin önde gelen platformu haline geldi. Ancak Blockchain, dijital para için bir platformdan çok daha fazlası. Üretimde yoğun enerji kullanılan dijital para, karbon emisyonlarını artırdı. Oysa Blockchain, çevre dostu teknoloji alanında yenilikleri teşvik ediyor. Hem startup'lar hem de büyük şirketler, Blockchain'in yeşil enerjiye geçişi hızlandırma potansiyelinin önünü açmaya çalışıyor. Birçok startup şimdiden Blockchain'i gerçek zamanlı bilgi paylaşımı ve enerji şebekelerini daha ulaşılabilir ve sürdürülebilir hale getirmek için kullanmaya başladı.

HİNDİSTAN ÖRNEĞİ SİSTEMİ ANLATIYOR

Blockchain bağlantılı enerji şebekeleri kurmanın arkasındaki fikir oldukça basit; tüketicilere, enerjinin nereden tedarik edildiğini kontrol etme imkânı vererek rekabeti artırıyor ve sürdürülebilir enerjiyi teşvik ediyor. Hindistan merkezli

Hunink projesi, Blockchain temelli bir şebekenin nasıl olacağını gösteriyor. Hindistan kırsalında bir çiftçinin biyokütle tesisi, merkezi şebekenin sorun yaşaması durumunda şebekeye yedek güç vermeye başlayabilecek. Eğer kesintiler gün boyunca devam ederse, güneş panelleri de yükü karşılayabilecek. Arz ve talebin piyasa dinamikleri, akıllı bir sözleşme ile blok ortamı içerisinde otomatik olarak yapılabiliyor. Enerji sistemlerinin dağıtık olması, bilgiyi demokratikleştirerek bireylerin daha iyi karar vermesini sağlıyor. Forbes'taki analize göre Blockchain akıllı şebekeleri, eşitsizliği azaltmaya yardımcı olabilir ve hem gelişmiş elektrik şebekesi olan hem de enerji erişimi olmayan bölgelere daha ucuz ve daha temiz enerji sağlayabilir. Blockchain, karbon salınımının uzun vadeli azaltılmasına yönelik birçok çözümden biri haline gelebilir ve dünya genelinde sürdürülebilir kalkınmanın teşvikine destek olabilir.

BEDAŞ, Yarı Zamanlı Mühendislik Programı ile yeni mezunlara sektörün kapısını açıyor

BEDAŞ İnsan Kaynakları tarafından bu yıl ikincisi düzenlenen 'Yarı Zamanlı Mühendislik Programı' Haziran ayı itibarıyla yeni mezunlarını verdi. Türkiye'nin önde gelen üniversitelerinde mühendislik eğitimi gören 26 öğrencinin yer aldığı programdan mezun olanların yarısından fazlası BEDAŞ'ta işbaşı yapma fırsatını yakaladı.

Elektrik dağıtım sektörüne nitelikli çalışan yetiştirmeyi hedefleyen Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. (BEDAŞ), 'Yarı Zamanlı Mühendislik Programı' ile yeni mezun mühendisler iş hayatının kapılarını açıyor. BEDAŞ İnsan Kaynakları Direktörlüğü tarafından bu yıl ikincisi düzenlenen ve Türkiye'nin önde gelen üniversitelerinde mühendislik eğitimi gören 26 öğrencinin katıldığı Yarı Zamanlı Mühendislik Programı, haziran ayında bu yılki mezunlarını verdi. Altı ay süren eğitimde teori ile pratiği aynı potada eritme fırsatı bulan 26 öğrenciden 15'i mezun olur olmaz BEDAŞ'ın çeşitli departmanlarında işe başladı. Yeni mezun mühendis alımlarının neredeyse tamamını söz konusu program çerçevesinde gerçekleştiren BEDAŞ, geçen yıl da aynı programda başarılı olan 13 mühendisi bünyesine katmıştı. Bu yıl alınan 15 mühendis ile birlikte iki yılda söz konusu program sayesinde BEDAŞ'ta çalışmaya başlayan yeni mühendislerin sayısı 28'e ulaşmış oldu.

500'ÜN ÜZERİNDE BAŞVURU GELDİ

BEDAŞ İnsan Kaynakları Direktörlüğü'nün 2018-2019 eğitim döneminin başında kariyer portalları üzerinden başvurularını aldığı Yarı Zamanlı Mühendislik Programı'na çeşitli üniversitelerden 500'ün üzerinde başvuru geldi. Başvurulardan program kriterlerine uygun bulunan 80 öğrenci kurum değerleri ve yetkinliklerinin ölçümlenebileceği şekilde tasarlanan grup mülakatları, vaka çalışmaları ve birebir görüşmelerin ardından değerlendirme merkezine dâhil edildi. Yetkinlik bazlı seçilen ve ağırlıklı olarak elektrik mühendislerinden oluşan 26 öğrenci, kariyer gelişim yolları ve yetkinliklerine göre uygulamalı iş alanlarına yerleştirildi.



1.893 SAAT EĞİTİM ALDILAR

BEDAŞ İnsan Kaynakları Direktörü Gaye Küçükkaya, altı ay süren çalışmanın ardından programı tamamlayan öğrencilerin teknik anlamda farkındalıklarını artırıp enerji sektörünü BEDAŞ bünyesinde deneyimleme fırsatı yakaladıklarına işaret ederek "Katılımcılar bu programa özel olarak tasarlanmış, 1.893'lik saat sınıf içi, online ve teknik eğitim sahasında özel eğitimlere tabi tutuldu. Programda yer alan öğrenciler bağlı oldukları yöneticileri ile birlikte BEDAŞ'ta deneyimledikleri konularla ilgili proje sunumlarını gerçekleştirerek haziran ayında bu verimli süreci tamamlamış oldular. Böylece teoride bildiklerini pratikte uygulama imkanına sahip olarak kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağladılar." değerlendirmesinde bulundu.

'HER YIL DAHA FAZLA ÖĞRENCİYE ULAŞIYORUZ'

"Yarı Zamanlı Mühendislik Programı ile birlikte, BEDAŞ'ın çalışma prensibini benimseyecek, iş performansını en üst düzeye çıkaracak ve bunu sürdürülebilir kılacak yeni mezun arkadaşlara

kariyer fırsatı sunuyoruz" diyen Küçükkaya sözlerine şöyle devam etti: "Programa dâhil olan öğrenciler geliştirdiğimiz yerinde öğrenme metotlarıyla altı ay boyunca yöneticilerimizle birlikte hem profesyonel hayatı deneyimliyor hem öğrendiği teorik bilgileri pratiğe dökerek kariyer gelişimleri için önemli fırsatlar yakalıyor. Bu sırada performanslarını izleyerek sürekli geri bildirimlerle beslediğimiz öğrencilerimiz programın son haftasında BEDAŞ'ın yönetim kadrosuna, çalıştığı alan ile ilgili hazırladığı projenin sunumunu gerçekleştiriyor. Bu yıl programa katılan öğrencilerimizden 15'i şu an BEDAŞ'ın çeşitli departmanlarında görevlerine başladı. Geçtiğimiz yıl da bu programdan kadromuza kazandırdığımız 13 mühendisimiz vardı. Yeni mezun mühendis alımlarımızın neredeyse tamamını bu program çerçevesinde gerçekleştiriyoruz. BEDAŞ İnsan Kaynakları Direktörlüğü olarak yaptığımız bu ve buna benzer projeleri hayata geçirerek üniversitelerden mezun olmaya hazırlanan öğrencilerimize her yıl daha fazla kariyer fırsatı sunmayı ve yakaladığımız bu sinerjiyi sürdürebilir kılmayı hedefliyoruz."



BEKİR BULUT
BEDAŞ MÜŞTERİ
OPERASYONLARI DİREKTÖRÜ

Odak noktamız *müşteri memnuniyeti*

'Müşteri memnuniyeti nedir' sorusunu müşterinin aldığı hizmetten memnun kalma seviyesi olarak cevaplandırabiliriz. Tüm dağıtım hatta tüm hizmet sektöründe çalışan şirketlerde olduğu gibi Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. olarak müşteri memnuniyeti öncelikli ele aldığımız konuların başında geldiği gibi şirketimizin de odak noktası.

Müşterilerimiz işlemlerini tamamlayıp şirketimizden ayrıldığında ya da çağrı merkezimiz ile görüşme yaptığında bizimle alakalı izleniminin olumlu olması durumunda memnun bir müşteriye sahip olmuş oluruz. Hizmetlerinizden memnun kalan her müşteri sizin reklamınız en iyi şekilde yapan dostunuzdur. Hedefimizi bu istikamette tutarak tüm çalışanlarımıza bu bilinci aşılamak ve müşteri memnuniyetini sağlayacak şekilde davranmaları için bilgi ve eğitim vermekteyiz.

ŞİRKETİMİZ HİZMET ÜRETMEKTE

Son yıllarda BEDAŞ olarak müşteri memnuniyetini sağlamak adına büyük adımlar atmış bulunmaktayız. Bu çerçevede yakın zamanda tüm operasyon merkezlerimizi yeniledik, müşterilerimizin daha hızlı, daha kolay, daha nezih bir ortamda rahatça işlemlerini yapabildikleri "banko sistemini" faaliyete geçirdik.

Elektrik dağıtım işinin hizmet sektörüne dâhil olduğunu düşündüğümüzde şirketimiz esasen 'hizmet' üretmekte. Ürünümüzün kalitesini artırmak, müşterilerimizin işlemlerini daha kolay tamamlamak, onların taleplerine hızlı ve zamanında cevap verebilmek için teknolojik imkânların tamamını kullanmaktayız.

YENİ ABONELİK YAZILIM PROJESİ GELİYOR

Yakın zamanda tamamlanmasını hedeflediğimiz "Yeni Abonelik Yazılım Projesi" abonelerimizin, başvurusundan işlem tamamlanmaya kadar tüm süreçlerini takip edebileceği ve işlemin her aşamasına ilişkin bilginin ilgisine SMS ile gönderilebileceği şekilde tasarlandı. Bu sayede talep sahibi, kargo takip sisteminde olduğu gibi, tüm abonelik süreçlerinden haberdar olacak.

Bütün bunlara ek olarak şirketimize acil durum kodu ile gelen tüm kayıtlar, ilgili saha personeline iş emri olarak hızlıca sevk edilmekte ve müşterimizin talebi aynı gün içinde sonuçlandırılmakta. Akabinde çağrı merkezine kayıt bırakan müşterilerimiz ile tekrar iletişime geçilerek talebinin yerine getirilip getirilmediği ve aldığı hizmetten memnun olup olmadığı sorulmakta. Memnun olmadığı durumda nedeni öğrenilerek talebinin yerine getirilmesi veya memnuniyetsizliğe sebep olan durumun düzeltilmesi, telafi edilmesi sağlanmakta. Aynı durumun başka abonelerimizde yaşanmaması için "iyileştirme planı" yapıp o işi yapan diğer tüm personel de bilgilendirilmekte. Bu da hizmet kalitemizi artıran önemli bir etken.

BEDAŞ, 5 milyon üzerinde aboneye hizmet veren, Türkiye'nin en büyük elektrik dağıtım şirketi olarak birçok konuda sektöre öncülük etmekte. Bu denli yüksek sayıda aboneye kaliteli hizmet vermenin zorluğunun bilincindeyiz ve hedefimiz sektörde müşteri memnuniyeti en yüksek dağıtım şirketi olmak.





ENERJİMİZ 7/24 SİZİNLE!

İstedığınız her an, tüm enerjimizle yanınızdayız.



BEDAŞ, AEDAŞ VE ÇEDAŞ'TAN **MÜŞTERİ** **MEMNUNİYETİNİ** **ARTIRAN**

ÖZEL **PROJELER**

Elektrik dağıtım sektöründe müşteri memnuniyeti her yıl daha da artıyor. Sektördeki genel memnuniyet oranı yüzde 65'lere ulaşmış durumda. Bu gelişmede şirketlerin özel projeleri etkili oluyor. BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ'ın bu anlamda hayata geçirdikleri projeleri kW okurları için derledik.







Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği tarafından düzenlenen 12. Sektör Toplantısı bu yıl mayıs başında Afyonkarahisar'da gerçekleştirildi. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Fatih Dönmez, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) Başkanı Mustafa Yılmaz ve 21 elektrik dağıtım şirketinin temsilcilerinin de aralarında olduğu geniş bir katılımı ile gerçekleştirilen toplantıda, 2019 yılının tamamında sektöre 8,7 milyar liralık yatırım yapılacağı ifade edildi.

Enerji Bakanı Dönmez, enerji piyasalarının liberalleşmesi ve rekabete dayalı bir enerji politikasının oluşturulması için son yıllarda önemli adımlar attıklarına işaret ederek "Rekabet; standardı her gün daha da yukarı çekilen hizmet kalitesi ve her anlamda müşteri memnuniyetinin artırılması anlamına geliyor" ifadesini kullandı.

Türkiye'de dünya standartlarında

hizmet sunulması için hem iletim hem de dağıtım altyapısının yenilenmesi amacıyla 2016-2020 döneminde 18 milyar lirası özel sektör, 12 milyar lirası kamu olmak üzere 30 milyar liralık yatırım bütçesi belirlendiğini anımsatan Bakan Dönmez, "Son 3 yılda toplam 12,3 milyar lira yatırım yaptık. 3 yıllık planlanan gerçekleştirme hedefimiz yüzde 55 idi. Bu oranda son 3 yıllık gerçekleştirme hedefimizde yüzde 63'ü yakaladık. İnşallah bu yıl ve önümüzdeki yıl toplam 8,7 milyar liralık bir yatırım daha gerçekleştirecek hedeflerimize ulaşacağız" diye konuştu.

YATIRIMLAR MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İÇİN YAPILIYOR

Bakan Dönmez, yatırımların müşteri memnuniyeti için yapıldığını belirterek sözlerine şöyle devam etti:

"Müşteri memnuniyeti anketinde bizler için sevindirici olan, sunulan hizmetten 'çok memnunum' diyenlerin oranının

geçen yıla göre artmasıdır. Genel memnuniyet oranı yüzde 64,8. Yine de alacağımız daha uzun bir yol var. Bu oran bizim için yeterli mi? Elbette hayır. Bu alanda hızlı ve pozitif bir ilerleme için yürütülen çalışmaların bir an önce kurumsallaşarak şirket kültürü haline gelmesi gerekiyor. Geçen yıl olduğu gibi bu yıl da araştırmanın en parlak sonuçları çağrı merkezlerinin sunduğu hizmetin kalitesinde. Burada neredeyse yüzde 100'lere varan memnuniyet oranlarına ulaştık. 2017'de yüzde 99,21 olan 'ulaşılabilirlik seviyesi' yüzde 99,69'a ulaştı. 2017'de yüzde 89,06 olan 'servis seviyesi' 2018'de yüzde 91,69'a, 2017'de yüzde 96,35 olan 'cevaplama oranı' ise yüzde 97,26'ya yükseldi."

Bakan Dönmez'in toplantıda altını çizdiği gibi elektrik dağıtım şirketlerinin karnesi her geçen gün daha da iyiye gidiyor. Hizmetlerinin odağına yüksek müşteri memnuniyetini koyan Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş.(BEDAŞ), Akde-

niz Elektrik Dağıtım A.Ş. (AEDAS) ve Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş.(CEDAŞ) da karnesi iyi gelenler listesinde. kW olarak bu sayımızda dergimizin kapasını müşteri memnuniyeti ve bu yönde atılan adımlara ayırdık. İşte Cengiz ve Koloğlu Holding'in dağıtım sektöründe hizmet veren şirketlerinin müşterilerine özel uygulamaları ve sektörde fark yaratan adımları:

BOĞAZİÇİ ELEKTRİK DAĞITIM

"enerjimizle yanınızdayız"

YENİ ABONELİK YAZILIM PROJESİ GELİYOR

İstanbul Avrupa Yakası'nda 5 milyondan fazla aboneye elektrik dağıtım hizmeti veren Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. (BEDAŞ), yüksek müşteri memnuniyeti için peş peşe yeni uygulamaları devreye alıyor.

MÜŞTERİ OPERASYONLARI MERKEZİ

Yetkili fen adamları/elektrik mühendisleri ile müşterilerinin hayatını

kolaylaştırmak adına 2019 yılı içinde Müşteri Operasyonları Merkezi projesini hayata geçiren şirket ilk adımı Bayrampaşa'da attı. Elektrik Teknisyenleri Odası'nın da destek verdiği proje kısa sürede büyük ilgi gördü. Bayrampaşa'dan sonra Avcılar, Sefaköy ve Beyoğlu'nda da devreye alınan Müşteri Operasyonları Merkezleri ile günde 500 ilâ 1000 arasında talebe yanıt verilebiliyor. Sayısı 4'e ulaşan Müşteri Operasyonları Merkezlerinde personel sayısı 24. Hafta içi her gün mesai saatlerinde hizmet veren merkezlerde işinin ehli, özel eğitimler alan personel hizmet veriyor.

ÖZEL YAZILIM HAZIRLANIYOR

BEDAŞ, müşterilerinin işlem süreçlerini yakından takip etmek adına özel bir çalışma daha yürütüyor. Tüketicilerin, başvurusundan işlem tamamlanuncaya kadar tüm süreçlerini takip edebileceği ve işlemin her aşamasına ilişkin bilginin ilgisine SMS ile gönderilebileceği bir yazılım tasarlanıyor. Bu sayede talep sahibi tüm abonelik süreçlerinden haberdar olabilecek.

STANDARDİZASYON

Müşteri ile temas eden çalışanlarına iletişim eğitimleri veren ve müşteri taleplerini Enerji Masası'nda hızla yanıtlayan BEDAŞ, müşterileri ile iletişimi





kolaylaştırmak için şikâyet şablonlarını düzenledi, çağrı merkezi scriptlerini yeniledi, sosyal medyada destek hesap tarafından kullanılan şablonları iletişime açık hale getirdi ve bilgilendirici broşür ve afiş çalışmaları yaptı.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÜZDE 65'E YÜKSELDİ

2019 yılında yapılan müşteri memnuniyeti araştırmasına göre, BEDAŞ'ın genel memnuniyet oranı yüzde 51,9'dan yüzde 65'e yükselerek sektör ortalamasının üzerine çıktı. Çağrı merkezine gelen çağrı sayısı yılın ilk 4 ayında 2018'in aynı dönemine göre yüzde 30 düştü. Aynı dönemde arıza başvuru sayısında da yüzde 36'lık bir iyileşme oldu ve 2018'in ilk dört ayında 1 milyon 47 bin olan arıza başvuru sayısı 2019'un aynı döneminde 674 bine geriledi.

BT YATIRIMLARININ PAYI ÇOK YÜKSEK

Elektrik dağıtımında özelleştirme sonrasında BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ'ı devir alan Cengiz ve Koloğlu Holding, aradan geçen sürede 'bilgişim teknolojileri-BT' yatırımlarına önemli pay ayırdı. Bütünleşik coğrafi bilgi sistemleri, dağıtım yönetim sistemleri, yatırım yönetim sistemi, kesinti ve saha iş gücü yönetim sistemleri, tablet çözümleri dağıtım şirketlerinin olmazsa olmazı haline geldi.

Bu kapsamda ERP, varlık yönetimi, kurumsal portal, insan kaynakları gibi kurumsal sistemleri, SCADA, dağıtım yönetim, kesinti yönetim ve coğrafi bilgi sistemlerinin yanı sıra

saha iş gücü yönetim sistemleri gibi şebeke yönetimi ile ilgili operasyon teknolojilerini, müşteri hizmetleri, saha ve sayaç yönetim sistemleri, çağrı merkezi ve CRM uygulamaları gibi müşteri yönetim sistemlerini birbirleri ile entegre çalışacak şekilde devreye alındı.

Dağıtım sistemlerinde olduğu gibi müşteri yönetiminde de şirketler sayaç odaklı sistemlerden müşteriye odağa koyan sistem ve süreçlere yatırım yaptı. Tüm bunların yanı sıra sistem güvenliği, kişisel verilerin korunması, bilgi güvenliği gibi konularda da yatırımlara öncelik verildi.

50 BİN ARMATÜR YENİLENDİ

Dünyanın önde gelen metropoller arasında yer alan İstanbul'un Avrupa yakasında daha güvenli ve aydınlık sokaklar için sokak aydınlatmalarına büyük önem veren BEDAŞ, ekonomik ömrünü dolduran, aydınlatma bakımından yetersiz olan 50 bin adet armatürü yeniledi. TEDAŞ tarafından yazılımı yapılan, vatandaşların fotoğraf çekerek dağıtım şirketlerine aydınlatma ihbarı oluşturmalarına imkân veren Aydınlatma Mobil Uygulama 16 Şubat 2019 tarihinde başladı. Aydınlatma Mobil Takip Uygulaması ile 16 Şubat – 22 Mayıs 2019 tarihleri arasında 6.920 adet aydınlatma ihbarı alındı. Bu dönemde 4.478 adet armatürün onarımı yapıldı, fotoğraflı olarak Mobil Takip Uygulaması üzerinden sonuçlandırıldı.



ARIZA SAYISI VE SÜRESİ DÜŞTÜ

Yapılan yatırım ve alınan tedbirlerin etkisi arıza sayısı ve süresinde düşüş getirdi. 2013- 2018 yılları arasında toplam arıza sayılarında iyileşme yüzde 30'u buldu. 2013 yılında 100 bine yakın olan arıza sayısı 2018 yılında 70 binlere geriledi. Bu dönemde arıza sürelerinde de ciddi düşüşler gözlemlendi. 2018'in ilk 4 ayında orta gerilimde toplam arıza süresi 3.492 saat iken bu yıl aynı dönemde yüzde 34'lük düşüşle bu rakam 2.289 saate geriledi. Alçak gerilimdeki arıza süreleri ise aynı dönemde yüzde 47 gibi oldukça yüksek bir oranda düştü.

KALP İKONU İLE TAKİP

BEDAS, elektrikle çalışan solunum, diyaliz destek ünitesi gibi cihazlara bağımlı olan kullanıcılarını Otomatik Sayaç Okuma Sistemi'ne (OSOS) dahil etti ve Trafo Arıza Bildirim Sistemi (TABSİS) üzerinden takibe aldı. Söz konusu sistem, abonenin şebekede meydana gelen arızalardan veya bildirimli kesintilerden etkilenmesi durumunda 'kalp ikonu' şeklinde uyarı veriyor. Yazılı başvuruda bulunan aktif aboneleri sisteme ekleyen BEDAS'ın yeni uygulamasında kalp ikonunun altında tüketicinin 'tesisat numarası' da görünüyor. Abonenin ikamet ettiği yeri anında tespit eden ve alarmı geçen BEDAS, kesinti ve arızalara hızla müdahale ederek herhangi bir mağduriyet yaşanmasının önüne geçiyor. Yine kesintisiz enerji için söz konusu abonelere UPS temin ediliyor.

AKDENİZ ELEKTRİK DAĞITIM

"enerjimizle yanınızdayız"

ÇAĞRI MERKEZİNDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÜZDE 95'İ AŞTI

Müşteri ile direkt iletişim halinde olan saha, çağrı merkezi ve işletme personellerini müşteri ile iletişim kurma, üslup gibi konularda sürekli eğitime tabi tutan ve özel projeleri ile ses getiren Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. (AEDAS), attığı adımların sonuçlarını yüksek müşteri memnuniyeti rakamları ile alıyor.

ÇAĞRI KARŞILAMA ORANI YÜZDE 98,8

Antalya, Burdur ve Isparta'da elektrik dağıtım hizmeti veren AEDAS, kesintisiz enerji için 7/24 çalışırken her yıl milyonlarca çağrıya çözüm üretiyor. Günde ortalama 5 binden fazla abonenin istek ve sorunlarına yanıt veren çağrı merkeziyle ilgili Kasım 2018'de yapılan ankette müşteri memnuniyet oranı yüzde 95'leri aştı. AEDAS'ın çağrı merkezinde sesli yanıt sisteminden 'müşteri temsilcisine bağlanma' seçeneğini tercih edenler 1 saniye içinde müşteri temsilcisine

İl Sağlık Müdürlüğü ile 'İşbirliği protokolü' imzalandı

Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. (AEDAS) yaşam destek cihazına bağlı hastalara kesintisiz enerji temin etmek için Antalya, Isparta ve Burdur'da özel jeneratörleri devreye aldı. Bu illerin il sağlık müdürlükleri aracılığıyla yaşam destek cihazına bağlı hastaların bilgisine ulaşıldıktan sonra hasta ve yakınlarıyla tek tek iletişime geçildi. Hasta ve hasta yakınlarına elektrik kesintisi anında yaşam destek cihazlarının enerjisiz kalmaması için jeneratörlerin devreye girmeye hazır olduğu bilgisi verilirken böyle bir durumda AEDAS ile iletişime geçmeleri istendi. Beklemeden hızla hizmet alabilmelerini sağlamak amacıyla bu abonelerin 186 VIP Hattı'na kayıtları yapıldı. Evde cihaza bağlı yaşamını sürdüren hastalar için İl Sağlık Müdürlüğü ve Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. arasında 'işbirliği protokolü' imzalandı. Bu işbirliği protokolü ile İl Sağlık Müdürlüğü hasta bilgilerini güncelleyerek AEDAS'a katkı sağlarken AEDAS da yakıtıyla birlikte ücretsiz olarak jeneratör ihtiyacını karşıladı.

ulaşma imkanına sahip oldu. Sesli yanıt sisteminin bilgilendirme ve yönlendirme anonsları dâhil edildiğinde müşteri temsilcisine bağlanma süresi ise 30 saniyeyi geçmiyor. En yüksek müşteri memnuniyeti ile çalışmalarını sürdüren AEDAS'ın



çağrı merkezine aboneler tarafından bırakılan ihbar, talep ve şikâyetlerin çözümünün ardından geri bildirim de yapılıyor. Yaklaşık 24 saat içerisinde müşteriye geri dönülerek istek ve şikâyetlerinin durumu hakkında bilgi veriliyor.

ÇAĞRI MERKEZİYLE KADIN İSTİHDAMINA DESTEK

Elektrik dağıtımının öncü şirketi AEDAŞ, çağrı merkeziyle özellikle 'kadın istihdamına' da destek oluyor. Toplam 154 kişinin hizmet verdiği AEDAŞ'ın çağrı merkezinde çalışanların yüzde 72'sini yani 111'ini kadınlar oluşturuyor. Çalışanlarını düzenli olarak eğitimlerden geçiren AEDAŞ, özellikle çağrı merkezi personeline yönelik stres, öfke kontrolü ve yönetimi, teknik ve kişisel eğitimler düzenliyor.

MÜŞTERİ KAYNAKLI ARIZALARDA ÖZEL BİLGİLENDİRME YAPILIYOR

AEDAŞ yatırımın faydasını anlatan bilgilendirmeleri daha sık yaparken

böylece hizmet kalitesinin arttığı konusunda farkındalık oluşturuluyor. Müşteri kaynaklı arızaların (özellikle yükten kaynaklı, iç tesisat arızası vb.) detayları yazı ile müşteriye bildiriliyor. Müşterinin alması gereken aksiyonlar ile hem kendisinin hem de bulunduğu bölgenin enerji kalitesi artıyor. Kesme-açma, ölçü devre kontrolü, sayaç değişikliği gibi müşteriyi etkileyen tüm operasyonlarda müşterilere gerekli teknik bilgilendirme SMS, e-posta veya müşteri birebir aranarak yapılıyor.

CİHAZA BAĞLI HASTALARA JENERATÖR DESTEĞİ

SCADA'ya bağlı merkez sayısını artırarak arızaya anında müdahale edip müşteri memnuniyetini artıran şirket, kesintilerden etkilenen cihaza bağlı müşterileri tespit ederek planlı kesinti, arıza gibi durumlarda jeneratör desteği sağlıyor. Yaşam destek cihazına bağlı hastaların enerjisiz kalmaması için jeneratör alımı yapan AEDAŞ; Antalya, Isparta ve Burdur İl Sağlık

Müdürlükleri kanalı ile bu durumdaki hasta ve yakınları ile iletişime geçti. Söz konusu aboneler tek tek aranarak 'Planlı ve plansız elektrik kesintileri ile arıza anında jeneratörlerimiz hizmetinizdedir' bilgisi verildi. Söz konusu abonelerin kesintisiz hizmet almaları için 186 VIP Hattı'na kayıtları da yapıldı.

**ÇAMLİBEL
ELEKTRİK
DAĞITIM**

"enerjimizle yanınızdayız"

MÜKEMMELLİĞE GİDEN YOLCULUK

ÇEDAŞ, iç ve dış paydaşlarının beklentilerini karşılamak, tüketici memnuniyetini belli bir sistem dâhilinde sağlamak ve kurumsal yeteneklerini geliştirerek sürdürülebilir bir başarı



elde etmek için EFQM Mükemmellik Modeli'ni stratejik yönetim sistemi olarak rehber edindi. Kaliteli ve kesintisiz enerji hedefi ile yola çıkan ÇEDAŞ, 2018 yılında kalite yolculuğunda mükemmelliğini tescilledi ve Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) Türkiye Mükemmellik Ödülü'nü alan ilk elektrik dağıtım şirketi oldu. Yüksek müşteri memnuniyeti için sürekli yeni projeler geliştiren şirketin bu yönde attığı adımlar özetle şöyle:

ÇAĞRI MERKEZİNİ ARAYANLARA GERİ BİLDİRİM

ÇEDAŞ, çağrı merkezi ve müşteri ile direkt iletişime geçen personele en çok gelen taleplerle ilgili düzenli olarak özel eğitimler düzenliyor. Ayrıca ÇEDAŞ 186 Çağrı Merkezi'ni arayarak istek ve talepte bulunan tüm müşteriler tekrar aranarak talepleri hakkında geri bildirim yapılırken yeni bir taleplerinin olup olmadığı bilgisi alınıyor.

PAYDAŞLARA ÖZEL BİLGİLENDİRME TOPLANTISI

Valilik, belediye ve muhtarlar başta olmak üzere paydaş toplantılarına büyük önem veren ÇEDAŞ, özelleş-



me sonrasında artan yatırımlar ile elektrik kesinti süresi ve her geçen gün azalan arızalar hakkında düzenli bilgilendirme yapmakta. Yerel seçim sonrası görevlerine yeni başlayan muhtarlarla hızlı bir şekilde irtibata geçen şirket, 186 Çağrı Merkezi'nde Muhtar VIP hatları ile WhatsApp muhtar gruplarını güncelleyerek muhtar taleplerini hızlı bir şekilde almaya devam ediyor.

PLANLI KESİNTİLER SMS İLE BİLDİRİLİYOR

Kesintisiz enerji için yatırımlarına devam eden ÇEDAŞ, bu sırada gündeme gelen planlı kesintiler öncesinde kesintiden etkilenecek tüm müşterilerini SMS ile bilgilendiriyor. Planlı kesinti sürelerinin zamanlaması da vatandaşların iş ve yaşam hayatını en az etkileyecek şekilde yapılıyor.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜLÜYOR

Müşteri memnuniyetini ölçmek ve çalışmaları bu doğrultuda yönlendirmek için müşteri memnuniyet anketlerine özel önem veriliyor. Anket çalışmaları ÇEDAŞ 186 Çağrı Merkezi dışında bağımsız anket şirketlerine de yaptırılıyor.

JENERATÖR DESTEĞİ

Kesintilerden etkilenen cihaza bağlı müşterileri tespit ederek planlı kesinti, arıza gibi durumlarda jeneratör desteği sağlanıyor.

180 BİN ARMATÜRE KONTROL

7/24 hizmet prensibiyle çalışan ve yüksek müşteri memnuniyeti için sokak aydınlatmalarına büyük önem veren ÇEDAŞ, 2019 yılı başında başlattığı planlı bakım ve onarım çalışmaları kapsamında Sivas'ta 70 bin, Tokat'ta 60 bin ve Yozgat'ta 50 bin olmak üzere toplam 180 bin armatürü kontrol etti. Sorun tespit edilen 2.449 armatürün bakım ve onarımını gerçekleştirip çalışır hale getiren ÇEDAŞ, 550 adet armatürü ise yenileri ile değiştirdi.



TÜRKİYE LNG'DE KİLİT ÜLKE OLABİLİR

Türkiye'nin hem depolama kabiliyeti hem de güçlü anlaşmaları nedeniyle doğal gazda bölgesinin 'kilit ülkesi' olma şansı var. KPMG'nin Enerji Raporu'na göre dünyada doğal gazda, özellikle LNG lehine artan ticari eğilim Türkiye için 2019'da fırsat yaratabilir.

KPMG Türkiye'nin hazırladığı Enerji Sektörel Bakış 2019, küresel değişimlerle şekillenen enerji piyasasını analiz ediyor. Rapora göre, dünyada doğal gazda özellikle LNG lehine artan ticari eğilim Türkiye için fırsat olabilir. Türkiye'nin hem depolama kabiliyeti, hem güçlü anlaşmaları nedeniyle doğal gazda bölgesinin 'kilit ülkesi' olma şansı var.

BP'nin hesaplamalarına göre, 2017'de dünya ekonomisindeki güçlü büyümenin de etkisiyle birincil enerji tüketimi bir önceki yıla göre yüzde 2,2 oranında arttı. Bu rakam 2013 sonrası en yüksek seviye. Son 10 yılın ortalaması ise sadece yüzde 1,7 olarak gerçekleşmişti. KPMG'nin raporunda, bu koşullarda dünya enerji sektörünün artan ihtiyacını daha iyi karşılamak üzere farklı bir sistem inşa etmeye çalıştığı ancak zorluklar yaşadığı vurgulanıyor. KPMG Türkiye Enerji Sektör Lideri Ümit Bilirgen, mevcut ekonomik tabloda Türkiye'deki sektörün durumunu şöyle anlatıyor:

"Türkiye hızlı büyüyen bir ekonomi, enerji tüketimi de buna paralel artan bir trend izliyor. Son 25 yılda Türkiye'nin yıllık birincil enerji tüketimi 55 milyon ton karşılığı petrolden 155 milyon tona yükseldi. Ancak birincil enerji kaynaklarında dışa bağımlılığı yüksek olan Türkiye, yüksek miktarda dış ticaret açığı ve cari işlemler açığı veriyor. Dolayısıyla, küresel enerji fiyatlarındaki gelişmeler ülkenin enerji faturasına ve dış finansman ihtiyacına doğrudan yansırken Türk finansal varlıklar üzerinde ilave baskı oluşturuyor."

LNG FURYASI GELİYOR

Türkiye'nin geçmiş yıllarda yenilenebilir enerjide yaptığı yatırımlar ve enerjide yerli kaynaklara yönelim çabaları sayesinde enerji kaynaklarının kullanım bileşenlerinin değişebileceğini ifade eden Bilirgen, "Hükümetin teşvik edici ve düzenleyici rolünün artması yeni dengeler için büyük önem taşıyor. Hükümetin yerli üretime bakışının ve yanı sıra petrol ve

doğal gaz aramalarına yönelik arama çağrısının yansımaları kısa sürede bulabileceğine dair güçlü kanaatler var. Dünyada doğal gazda, özellikle LNG lehine ciddi bir ticari eğilim mevcut. Otoriteler bu durumu, 'LNG furyası geliyor' şeklinde açıklıyor. Türkiye bu noktada hem depolama kabiliyeti, hem borudan kaynaklanan güçlü anlaşmaları çerçevesinde doğal gazda bölgesinin 'kilit ülkesi' olabilme şansına yönelik adımları daha fazla atabilir.

Petrol fiyatlarındaki basamak aralıkları düşük volatilite yakın dönemin gerçeklerinden biri olarak kabul ediliyor. Rüzgârda üçte bir, güneşte yarı yarıya düşen yatırım maliyetleri, bu alandaki iştahı yüksek tutacak ve yerli üretimle birlikte Türkiye'yi bu alanda ihracat üssü yapabilecek. Ayrıca elektrik üretiminde termik kaynakların payının azalıyor ve yenilenebilir enerjiye kayıyor olması da bu alandaki yatırımların iştahına olumlu yansıtacaktır." değerlendirmesinde bulundu.

'Enerjinin Yıldızları' Oymapınar Barajı'nda

'Enerjinin Yıldızları' Projesi çerçevesinde Kepez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde uygulamalı eğitimler veren AEDAŞ, 25 Nisan'da Yüksek Gerilim Dalı öğrencilerini Oymapınar Barajı ve Hidroelektrik Santrali'ne götürdü. Santral görevlileri öğrencilere akan suyun gücünün elektriğe nasıl dönüştüğünü her aşaması ile anlattı.

Elektrik dağıtım sektörünün yetişmiş eleman ihtiyacına çözüm üretmek adına başlatılan Enerjinin Yıldızları Projesi çerçevesinde Antalya'da Kepez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde Yüksek Gerilim Laboratuvarı kuran Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. (AEDAŞ), Yüksek Gerilim Dalı'nı tercih eden öğrencilere teorinin yanı sıra pratik eğitim fırsatı da sunuyor. Uygulamalı eğitim planı çerçevesinde verilen derslerden biri 25 Nisan'da Antalya'da Manavgat Irmağı üzerinde kurulu olan Oymapınar Barajı ve Hidroelektrik Santrali'nde gerçekleştirildi.

17 ÖĞRENCİ VE 3 ÖĞRETMEN KATILDI

Kepez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde 'Yüksek Gerilim Dalı'nı seçen 17 öğrenci, 3 öğretmen ve AEDAŞ

yetkilileri eşliğinde gerçekleştirilen gezide, santral görevlileri hidroelektrik santral ile akan suyun gücünün elektriğe nasıl dönüştüğünü her aşaması ile anlattı. İlk defa bir barajı ziyaret eden 12'inci sınıf öğrencisi gençler, Antalya'nın ikinci en büyük enerji santralini görme fırsatına da sahip oldu.

14 HAFTADA 14 ÖZEL DERS

Elektrik dağıtım sektöründe 3 şirket ile hizmet veren Cengiz ve Koloğlu Holding'in sektörün nitelikli eleman ihtiyacına çözüm üretmek hedefiyle hayata geçirdiği 'Enerjinin Yıldızları' projesi kapsamına Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü ile yapılan 'Mesleki Eğitim Protokolü'nün ardından İstanbul, Sivas ve Antalya'da belirlenen 3 meslek lisesinde Yüksek Gerilim Dalı açılmış ve 2018-2019

Eğitim Öğretim Yılı'nda söz konusu okullarda Yüksek Gerilim Laboratuvarı kurulmuştu. Bu çerçevede AEDAŞ'ın Kepez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'nde kurduğu 'Yüksek Gerilim Laboratuvarı'nda eğitim başlarken dağıtım şirketinin yönetici ve çalışanları, bilgi birikimlerini ve deneyimlerini öğrencilere aktarmak üzere mentorluk görevini üstlenmişti. Öğrencilerin yüksek gerilim laboratuvarlarında mesleki formasyonun gerektirdiği eğitimi görmesini amaçlayan Enerjinin Yıldızları Projesi kapsamında başta Elektrik Piyasası dersi olmak üzere 14 hafta için 14 özel ders belirlendi. Söz konusu dersler arasında şebeke bakımı, malzeme eğitimi, havai hat uygulama, iş sağlığı ve güvenliği, aydınlatma, kayıp kaçak, müşteri operasyonları, sayaç ve ölçü eğitimi gibi konular yer alıyor.



İTÜ ÖĞRETİM ÜYESİ, SÜRDÜRÜLEBİLİR
ÜRETİM VE TÜKETİM DERNEĞİ BAŞKANI
PROF. DR. FİLİZ KARAOSMANOĞLU:

Enerji verimliliği sürdürülebilir kalkınma demektir

“Yenilenebilir kaynaklı elektrik, katı-sıvı-gaz yakıt üretimi ile enerji verimliliği, düşük karbon ekonomisi, sürdürülebilir kalkınma demektir” diyen İstanbul Teknik Üniversitesi Öğretim Üyesi ve Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim Derneği Başkanı Prof. Dr. Filiz Karaosmanoğlu, son yıllarda Türkiye’de bu yönde atılan adımlardan oldukça umutlu.



Dünyada ve Türkiye’de yenilenebilir enerjinin payı giderek artarken enerji verimliliği yönündeki çalışmalar da hızla artıyor. Dünya temiz enerjiye doğru giderken bu alandaki teknolojilerde yaşanan ilerleme, maliyetleri ciddi anlamda aşağıya çekiyor. Halen İstanbul Teknik Üniversitesi’nde öğretim üyesi olarak görev yapan, ‘temiz enerji’ denilince akla gelen ilk isimler arasında yer alan Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim Derneği Başkanı Prof. Dr. Filiz Karaosmanoğlu, çevre dostu çalışmaları ile öne çıkıyor. kW olarak bu sayımızda sayfalarımıza Karaosmanoğlu’nu konuk ettik. İşte Prof. Dr. Karaosmanoğlu’nun sorularımıza verdiği samimi yanıtlar:

Türkiye enerjide dışa bağımlı bir ülke. Bu nedenle enerjiyi verimli kullanmak büyük bir önem taşıyor. Sizce enerji verimliliğinin öneminin farkında mıyız?

Ülkemiz hem enerji kaynakları ithalatını hem de enerji kökenli iklim değişimine etkiyi azaltmak için enerjiyi verimli üretmek ve tüketmek zorunda. Böylece ekonomik kazanç sağlanırken sera gazı salımları da düşecek ve Türkiye’nin küresel sıcaklık artışına etkisi azaltılabilecek. Aslında enerji verimliliği farkındalığı konusunda ciddi yol alındı. Ancak yapacak, çalışacak çok görev, iş var. Önce enerji tasarrufu tanımı yaşamımıza girdi. Aydınlatmada tasarruf öne çıktı ve öğrenildi. Sonra elektrikli ve elektronik eşyalardaki enerji verimliliği konusunda yurttaş bilinci oluştu. Endüstride enerji verimliliği iyi uygulamaları da giderek arttı.

Biz israf kültüründe olmayan bir ulusuz. 30’lu yıllarda dünyada ekonomik kriz yaşanırken genç Türkiye Cumhuriyeti Millet Meclisi’nde Aralık 1929’da, ilk kez ekonomik zorlukların aşılması için yapılması gerekenler içinde yerli kaynakların kullanımı ve tasarruf görüşüldü. Başbakan İsmet İnönü konuşmasında “Akıllı eren bütün vatandaşların şuurunu uyandırmak üzere devletin bütün kuvvetlerini harekete geçireceğiz” dedi. Meclisin bu çalışmasını Cumhurbaşkanı Gazi Mustafa Kemal Atatürk telgraf ile kutlarken “Bütün milletin fiili tasvibi iktisadi mücadelemizde muvaffakiyetimiz için pek kıymetli bir teşviiktir efendim” dedi. Konunun halka anlatılarak benimsetilmesi hedefi ile “Milli İktisat ve Tasarruf Cemiyeti” kuruldu. Atatürk’ün himayesine aldığı cemiyetin amaçlarında; halkı israfla mücadeleye, hesaplı ve tutumlu yaşamaya ve tasarrufa alıştırmak, yerli malı kullanımı ve üretim-

lerini artırmak vardı. Enerjiye erişimin tüm dünyada sınırlı olduğu o günlerde, enerji verimliliğinden söz edilmiyordu. Elektrik ve akaryakıt azdı ya da çoğunlukla yoktu. O günden bugüne izdüşüm yaparsak “Bütün milletin fiili tasvibi” konusu günümüzde de öncelikli. Türkiye her alanda verimliliği başarmalı ve enerjisini verimli kullanmalıdır. Bu konudaki farkındalık artışı için hep beraber çalışmaya devam etmeliyiz. Kişilerden sanayiye, üretim-tüketim-hizmet için enerji verimliliği seferberliği hep sürmeli. Enerji Verimliliği Kanunu (2007) uyarınca “Enerjinin verimli kullanımının yaygınlaştırılması amacıyla kamuoyunun bilinçlendirilmesine yönelik yapılacak faaliyetler” konusundaki çalışmalar mühim. Yıllar önce, ilk ulusal bilinçlenme için TRT televizyonundaki kısa bir filmi hatırlıyorum. Kadınların yüz kırışıklıklarını göstermeleri için loş ışığın daha avantajlı olduğu vurgulanarak ev içi aydınlatmada tasarrufa çağrı vardı. Bugün kamu spotları etkin kullanılıyor. Enerji Verimliliği Strateji Belgesi (2011-2023) ile “2023 yılında Türkiye’nin enerji yoğunluğunun (enerji tüketiminin gayri safi yurt içi hâsıla değerine oranının), 2011 yılı değerine göre en az %20 azaltılması” temel hedefimiz var. Bu hedef için kısa, orta ve uzun vadede uygulanacaklar Ulusal Enerji Verimliliği Eylem Planı (2017-2023; UEVEP) ile hayata geçmekte. Epeyce yol aldık. Lakin yeterli düzeye varamadık. UEVEP kapsamındaki “Farkındalık, Eğitim ve Bilinçlendirme Faaliyetlerinin Yürütülmesi” burada önem kazanmakta.

2023’E KADAR 30,2 MİLYAR DOLARLIK TASARRUF HEDEFİ VAR
Sanayi, ticarethane ve meskenler açısından bakıldığında enerjiyi verimli kullanmada ne tür adımlar atılması gerekiyor?

Adımlar için UEVEP mükemmel yol göstericidir. Evde, işte, okulda, yolda, tarlada, her yerde enerjiyi verimli kullanmak için 55 eylem tanımlanmıştır. Bina ve hizmetler, sanayi ve teknoloji, enerji, ulaştırma, tarım başlıklarında tanımlanmış eylemler, uygulama adımları, temel performans göstergeleri, çıktılar ve olası etkiler bellidir. 2023 yılında Türkiye’nin birincil enerji tüketiminin yüzde 14 azaltılması, kümülatif olarak 23,9 MTEP (milyon ton eşdeğer petrol) tasarruf sağlanması, bu tasarruf için 10,9 milyar dolar yatırım yapılması öngörülmektedir. 2017 fiyatları ile 2033 yılına kadar sağlanacak kümülatif tasarrufun 30,2 milyar dolar olacağı ve bazı tasarrufların etkisinin 2040 yılına dek süreceği,

KW

Sonbaharda ses getirecek yeni bir kampanya başlıyor

Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim Derneği olarak 2019 yılında ne tür çalışmalarda yer alacaksınız?

6. İstanbul Karbon Zirvesi’nde başta enerji ve atık iş dünyasından olmak üzere kimya, çimento, demir-çelik, tarım, gıda, zincir market, elektrikli ve elektronik eşya, bankacılık ve finans sektörleri, yerel-kamu-sivil toplum-akademi-gençlik temsilcileri ile gururumuz İstanbul Teknik Üniversitesi tescilli yerleşkemizde 9 Nisan 2019 günü bir araya geldik. Sonuç Raporu ve sunum e-kitabı hazırlıyoruz. Nisan 2020’de gerçekleştireceğimiz 7. İstanbul Karbon Zirvesi çalışmalarımıza da başlıyoruz. 2019 odak konumuz ‘1,5 derecelik küresel ısınmaya karbon yönetimi ile dur demek için yeşil ekonomi yolu’ idi.

2020 odak başlığımızı paydaşlarımızla görüşmeler yaparak saptayacağız. Yerel İklim Değişikliği Eylem Planı hazırlanması konusunda kentlerimizde sivil toplum kuruluşlarının yeri mühim. Bu konuda SÜT-D, ilgili sivil toplum ve paydaşlarla işbirliği geliştirecek. Sürdürülebilir tüketim başlığında ses getirecek bir kampanyaya sonbaharda başlamak için çalışıyoruz. Elektrikli-elektronik atık (e-atık) konusunda toplama miktarlarını artıracak, e-atıkların geri dönüşüm lisanslı zincirine girmesini sağlayacak sosyal etkisi yüksek bir ulusal proje üzerinde çalışıyoruz. 2-13 Aralık 2019 tarihlerinde Santiago-Şili’de yapılacak Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi 25. Taraflar Konferansı (COP25) öncesinde, sırasında ve sonrasında sivil yeşil gücümüzü duyuracağız. Yılın son faaliyeti olarak yeşil hediye seçimleri konusunda konferanslar vererek ve basın bülteni ile farkındalık yaratmayı planladık.



10. TÜRK-TAY'DA 'SIFIR ATIK YOLUNDA YEŞİL EKONOMİ'Yİ KONUŞACAĞIZ

5 Haziran 2018 Dünya Çevre Günü'nde SÜT-D "Seni Yeneceğim Plastik Atık; Ayakkabı Numaramız Değişmez Ama Plastik Ayak İzimiz Değişir" diyerek gündeme bu küresel sorunu taşıdı. Yazılarınızda, konuşmalarınızda atık plastik yönetiminin önemini sürekli vurguluyorsunuz. Atık plastik yönetimi için ülkemizin geldiği yeri değerlendirir misiniz?

Plastik ürünler yaşamımızda her yerdedir. Kimya endüstrisinde polimerlerin keşfi ve polimerlerin çok sayıda son ürün olarak insana sunulması bir devrimdir. Plastiklerin sağladığı konfor, kolaylık, hız, hijyen ve kaliteden vazgeçemeyiz. Plastikleri doğa dostu çözümlerle kısa vadede değiştirmek mümkün değil. Ancak tek kullanımlık plastiklerin tüketimini azaltmak, uzun ömürlü seçeneklerle değiştirmek olası. Plastik üreten insan atık plastik yönetimini de mükemmel başarabilir. Çünkü atık plastik kirliliği için denizler çığlık atmaktadır. Atık plastikler yeşil ekonomi üst başlığında, döngüsel ekonomide katma değerli ürünlere geri dönüşerek yönetilmelidir. Türkiye'miz yenilenen Çevre Kanunu, Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'ın eşi Emine Erdoğan'ın himayelerinde yürüten Sıfır Atık Projesi ile ilerliyor. Farkındalık giderek artıyor. Ülkemizde atık iş dünyası güçleniyor. Burada okuyucularımıza bilgi vermek isterim. 16-17 Ekim 2019 tarihlerinde Türkiye'de Tüm Yönleriyle Atık Yönetimi Paneli (10. TÜRK-TAY) gerçekleştireceğiz. 10. TÜRK-TAY Yürütme Kurulu Başkanı olarak "Sıfır Atık Yolunda Yeşil Ekonomi" başlığındaki konunun lider etkinliğine davetimizi sunuyorum. İki de tebrikim var. 6. İstanbul Karbon Zirvesi'nde sunduğumuz SÜT-D 2019 Düşük Karbon Kahramanı Ödülü'nü "Bırakalım Doğal Kalsın, İklim Korunsun" çalışmasıyla kazanan Akso Doğal Gaz sayaç dağıtımında kullandığı plastik poşetleri uzun ömürlü dokunmamış ürün malzemeli çanta ile değiştirerek karbon ayak izini düşürüyor. 22 Nisan 2019 Yergüzü Günü'nde, CK Enerji Boğaziçi Elektrik olarak yeni abonelik yapan müşterilerinize 25 bin geri dönüşümlü bez çanta dağıttınız. Kutlarım.

eylemlerin geri ödeme süresinin ortalama 7 yıl olacağı beklenmektedir.

Sanayi, ticarethane ve meskenler UEVEP ile gelen adımları öğrenmeli ve eyleme geçmelidir. Mühim olan evde ve işte enerjiyi verimli kullanmak için ilk adımı atmaktır. Evde veya sanayide son tüketicinin kendi eylem planları olmalıdır. Sanayi Verimlilik Artırıcı Projeler (VAP) ve Gönüllü Anlaşmalar sanayicimizin gündeminde olmalıdır. Bu bağlamda UEVEP kapsamında "Ulusal Enerji Verimliliği Finansman Mekanizmasının Geliştirilmesi", enerji yöneticisi bulundurmakla yükümlü bina ve endüstriyel işletmelerde başarılabilecek enerji verimliliği önem kazanmaktadır.

Dünyada ve Türkiye'de yenilenebilir enerjinin payı giderek artıyor. Size göre Türkiye enerji piyasasında yenilenebilir enerjinin payı ne olmalı? Bu alandaki teşvikleri yeterli buluyor musunuz? Farklı önerileriniz var mı?

Evet, ülkelerin ve Türkiye'mizin enerji üretim yelpazelerinde yenilenebilir kaynakların payı giderek artıyor. Mart 2019 tarihli TMMOB Makine Mühendisleri Odası Enerji Çalışma Grubu Raporu'na göre, 2017 yılında Türkiye Birincil Enerji Arzı toplam 145.3 MTEP iken bu arzda yüzde pay olarak güneş 0.75, jeotermal ve diğer ısı 4.91, rüzgar 1.06, hidrolik 3.44, biyokütle ve atık 1.74, asfaltit 0.38, linyit 9.46, petrol 30.47, doğal gaz 30.49 değerlerine sahiptir. 2018 yılında kaynakların elektrik üretimindeki payları doğal gaz 30.0, taşkömürü-ithal kömür-asfaltit 22.3, hidrolik 19.9, linyit 14.9, yenilenebilir-atık 1.1, sıvı yakıtlar 0.5 iken yenilenebilir kaynakların toplam payı %32.3'tür. Bu pay güzelim Anadolu ve Rumeli'mizin yenilenebilir kaynak teknik potansiyeline göre az.

Proje finansman ortamının iyileşmesi ve yatırım ilgisi artışı için doğal olarak yaşadığımız göreceli zor günlerin geçmesi, ekonomimizin hız kazanması bekleniyor. Yani sıra 2020'de sona erecek Yenilenebilir Enerji Kaynakları Destekleme Mekanizması (YEKDEM) devamı niteliğinde bir destek mekanizmasının geliştirilmesini de hem sektör hem de yatırımcılar bekliyor. Sektörün önünü açacak gerçekçi-uygulanabilir bir mekanizma gerek ve bunu başaracağız. Bir gün Almanya, İngiltere gibi ülkelerin yenilenebilir kaynak kullanımı başarılarının uluslararası haberlere düştüğü gibi, benim ülkemden de yenilenebilir kaynakların güç sesi yüksелеcek. İnaniyorum çünkü "Küresel Enerji Dönüşümü: 2050 Yol Haritası" adlı Uluslararası Yenilenebilir Enerji

Ajansı (IRENA) raporunda, Paris İklim Anlaşması hedeflerine ulaşılabilmesi için yenilenebilir kaynaklı enerjinin en az altı kat daha hızlı büyümesi ve 2050 yılına dek enerji üretimindeki payının yüzde 85'e ulaşması gerektiği belirtilirken enerji verimliliği ile yenilenebilir enerji kaynakları iklim değişimiyle mücadelenin ikili gücü olarak vurgulanmakta. Türkiye de bu mücadelede enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji kaynak gücüyle yer almalı ve bu alanlardan gelecek yeşil istihdam ile ekonomisini büyütmelidir.

Türkiye'nin düşük karbonlu ekonomiye geçişi konusunda değerlendirmeniz nedir?

Türkiye'mizin düşük karbonlu ekonomiye geçişinin iki itici gücü olan enerji yönetimi ile atık yönetimi mevzuatı ve planlamaları hazır. Üretirken ve tüketirken karbon ayak izi olan ve gezegenine çifte etki yapan enerji, düşük karbon ekonomisine geçişin temel anahtarıdır. "Enerji kaynaklarını ve doğal kaynakları verimli ve çevreye duyarlı şekilde değerlendirerek ülke

refahına en yüksek katkıyı sağlamak" misyonuna sahip Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Enerji Verimliliği ve Çevre Dairesi (EVÇED) düşük karbon ekonomisinde ilerliyor. Son 20 yıldır yapılmış planlamalarda, desteklerde "Düşük Karbon Ekonomisi" kelimeleri yer almasa da bu kavram çok yerde gizli öznedir. Yenilenebilir kaynak kullanımını artırmak isteyen ve enerji verimliliği için adeta seferberlik gerektiği resmi söylemi olan Türkiye, yeşil ekonomide ilerlemekte ve iklim değişimiyle mücadele etmektedir. Çünkü yenilenebilir kaynaklı elektrik, katı-sıvı-gaz yakıt üretimi ile enerji verimliliği düşük karbon ekonomisi, sürdürülebilir kalkınma demektir. Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) Çevresel Performans İncelemeleri: Türkiye 2019 Raporu'nda da yenilenebilir kaynaklı enerji üretiminin önemi öne çıkmaktadır. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB) Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü'nün İklim Değişikliği, İklim Değişikliğine Uyum, Sıfır Atık Yönetimi, Atık İşleme, Hava Yönetimi daireleri olmak üzere tüm birimleri

ülkemizin düşük karbon ekonomisi yolu için emek vermektedir. Türkiye'nin Birleşmiş Milletler'e sunduğu "Niyet Edilen Ulusal Olarak Belirlenmiş Katkısı" uyarınca 2030 yılına dek baz senaryo seviyesinden yüzde 21'e varan bir azalma hedefi vardır. Bu hedef için proje ve uygulamalar ilerlemektedir. "Bilimsel kanıtlara uygun olarak iklim değişikliğini hafifletmeye yönelik küresel çabalara katkıda bulunmak için insan kaynaklı sera gazı emisyonlarının azaltılmasına katkıda bulunma" genel hedefli "Düşük Karbonlu Kalkınma için Çözümsel Tabanlı Strateji ve Eylem Geliştirilmesi Teknik Yardım Projesi" önemli adımlardan biridir. Farkındalık ve kapasite oluşturma sosyal ve teknik projeleri ile uygulamaları ayrı önemlidir. İklim Değişikliği Eylem Planını hepimiz anlamalıyız ve payımıza düşen görevi iyi bilmeliyiz. Ülkemizin iklim dostu büyümesi bizlerle mümkün. Bu hususta, Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim Derneği (SÜT-D) olarak vizyon ve misyon tanımımıza uygun, etkin çalışmalar yürütüyoruz.



11. Kalkınma Planı'na göre Akıllı şebeke elektrikte kayıpları azaltacak

2019-2023 dönemini kapsayan 11. Kalkınma Planı'nda enerjinin yönü de belirlendi. Planda akıllı şebeke uygulamalarının yaygınlaştırılması öngörüldü. Böylece elektrikte teknik ve teknik olmayan kayıp oranının da azaltılması söz konusu olacak.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nin ilk kalkınma planı olan 2019-2023 dönemini kapsayan 11. Kalkınma Planı'na göre, elektrik şebekelerinin ve sistemlerinin daha da güçlendirilmesi ve esnek hale getirilmesi sağlanacak. Bu çerçevede, akıllı şebeke uygulamaları yaygınlaştırılacak. Elektrik arzında bölgesel yeterlilik sağlanmaya çalışılacak, elektrik iletim altyapı yatırımları sistemin güvenliğini ve bölgelerin arz-talep durumlarını gözeterek şekilde hayata geçirilmeye devam edecek. Bu adımlar elektrikte teknik ve teknik olmayan kayıp oranını

azaltılacak. Bu çerçevede, teknik olmayan kayıp azaltmaya yönelik olarak bilinçlendirme, teşvik ve yaptırım uygulamaları oluşturulacak, akıllı sayaç ve uzaktan okuma gibi sistemlerin kullanımı yaygınlaştırılacak ve denetimler artırılacak.

Plana göre uluslararası elektrik entegrasyon kapasitesi artırılarak sınır ötesi ticaret imkanları geliştirilecek. Türkiye ve İran arasında elektrik ticaretine imkan verecek "Van Back to Back Sistemi" ve bağlantı hatları hayata geçirilecek. Ayrıca, Tortum-Gürçistan enerji iletim hattı projesi tamamlanacak.

KW

Nükleer santral 2023'te üretime geçecek

Nükleer güç santrallerinin (NGS) elektrik enerjisi üretim portföyüne dahil edileceği dönemde, Akkuyu NGS'nin ilk ünitesinin inşaatı 2023'te tamamlanarak elektrik üretimine başlanacak. Ayrıca, iki NGS'nin daha kurulumuna yönelik çalışmalar devam edecek. NGS'lerde teknoloji transferi sayesinde nükleer teknolojide dışa bağımlılığı azaltacak önlemler alınacak. Nükleer Düzenleme Kurumu'nun ihtiyaç duyacağı teknik destek, analiz, danışmanlık, denetim, eğitim ve sertifikalandırma gibi hizmetleri yapmak üzere Nükleer Teknik Destek Anonim Şirketi faaliyete geçirilecek.

Yenilenebilir enerjiye destek

Kalkınma Planı çerçevesinde, yenilenebilir enerji kaynaklarından elektrik üretimi artırılacak, yenilenebilir enerji üretiminin şebekeye güvenli bir şekilde entegrasyonunun sağlanması amacıyla gerekli planlama ve yatırımlar gerçekleştirilecek. Yenilenebilir Enerji Kaynak Alanları (YEKA) benzeri modeller sayesinde yenilenebilir kaynakların elektrik enerjisi üretiminde daha yoğun bir şekilde kullanılması sağlanacak.

Yenilenebilir enerji üretim tesislerinin şebekeye entegrasyonu ve buna ilişkin teknik yardım projeleri hayata geçirilecek. Artan yenilenebilir enerjinin şebeke üzerinde oluşturduğu kısıtların bertaraf edilmesi amacıyla, pompaj depolamalı HES'ler dahil olmak üzere enerji depolama sistemleri tesis edilecek. Daha verimli ve kendi enerjisini üreten binalar yaygınlaştırılacak.

Mevcut binalarda enerji verimliliğini teşvik edici desteklemeler yapılacak. Ayrıca, bu kapsamda Ulusal Yeşil Bina Sertifikasyon Sistemi kurulacak ve kendi elektrik ihtiyacını karşılamak için lisanssız güneş ve rüzgâr enerjisi santral uygulamalarının yaygınlaştırılması sağlanacak. Kamu binalarında da "Enerji Verimliliği Projesi" uygulanacak.

ÇAĞRI MERKEZİ POLİTİKAMIZ

**Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş. olarak
Çağrı Merkezi hizmetimizin sunumu sırasında;**

Müşteri ihtiyaç ve önerilerini gözetmeyi

Sürekli ulaşılabilir olmayı

Hizmetimizi gerçekleştirirken zorunlu yasa,
yönetmelik ve müşteri şartlarına uymayı

Çağrı Merkezi ilkelerimiz çerçevesinde
taleplerinizi ele almayı taahhüt ederiz.

Çağrı Merkezi İlkelerimiz

— ÖNCÜ OLMA —

KESİNTİSİZ VE HIZLI ERİŞİLEBİLİR OLMA

DÜRÜST VE NİTELİKLİ İLETİŞİM KURMA

KALİTELİ VE ÇÖZÜM ODAKLI OLMA

— OBJEKTİF OLMA —

ÇAMLIBEL
ELEKTRİK
DAĞITIM

186ÇAĞRI
MERKEZİ

Otomotiv sektörünü dönüştüren 5 trend

PwC'nin raporuna göre gelecekte otomobiller elektrikle çalışacak ve sürücüsüz olacak. Paylaşımlı ve bağlantılı kullanılacak otomobillerde her sene güncellemeye gidilecek.

PwC küresel ağı bünyesindeki Autofacts ekibinin koordinasyonunda gerçekleştirilen "Otomotiv Sektörünü Dönüştüren 5 Trend" araştırması sektörün ne yöne evrildiğini ortaya koydu. Öne çıkan 5 trend çerçevesinde geleceğin aracı;

1. Elektrikle çalışacak
2. Sürücüsüz olacak
3. Paylaşılacak
4. Bağlantılı olacak
5. Her sene güncellenecek

Rapora göre kişisel araç kullanımı mesafeleri 2030 yılı itibarıyla Avrupa'da yüzde 23 oranında, ABD ve Çin'de ise sırasıyla yüzde 24 ve yüzde 183 artacak.

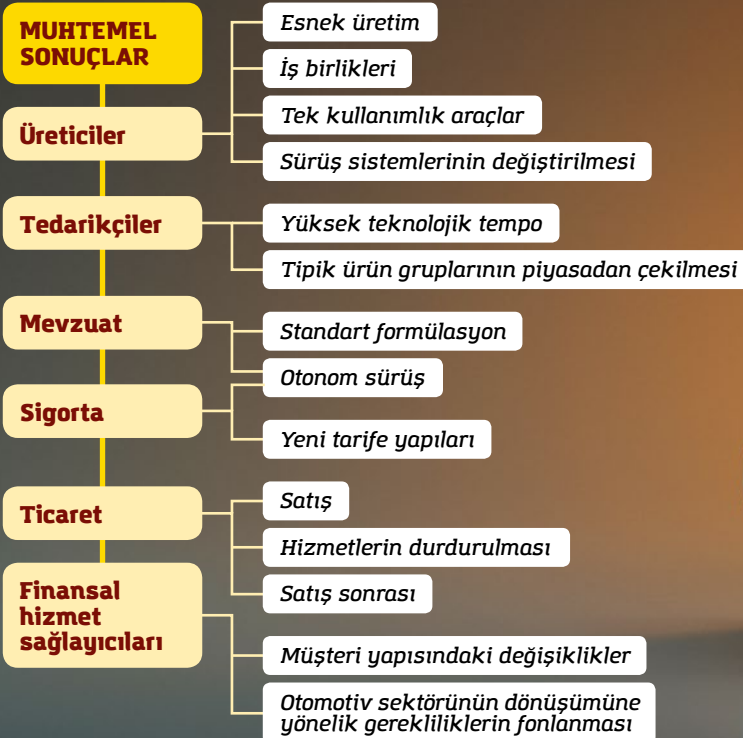
Geleceğin araçlarının daha yoğun bir şekilde kullanılması beklenirken bugüne kıyasla çok daha kısa süreler içerisinde yenileneceği belirtiliyor. Raporda sektöre ilgili şu beklentiler ortaya konuluyor; "Bazı pazarlarda araç parkı düşecek, ancak araç satışları artmaya devam edecek. Araçlar elektrikle çalıştırılacak ve sürücüsüz olacak. Otonom araç teknolojileri, şehir içindeki endüktif şarj altyapısıyla birlikte elektrikli araç kullanımını da teşvik edecek. Otomotiv sektörü iş modelleri, araç satışları kadar operasyonlarını da kapsayacak. Ürün ve hizmet sunumunda müşterilerin yaşam döngüsünün tüm aşamalarına dahil olacak."

OTOMOTİV SEKTÖRÜ NE YAPMALI?

Rapora göre değişen sektörde gelecekteki başarıyı yakalamak için otomotiv sektör oyuncuları:

- Yeni müşteri odaklı ürün ve hizmetlerini geliştirmek için daha fazla bütçe ayırmalı
- Ürün yerine hareketlilik odaklı iş modelleri geliştirmeli
- İçten yanmalı motordan elektrikli araçlara geçiş için yatırım yapmalı

SEKTÖR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ



ÇEDAŞ, 'Teknik Okul Programı' ile çalışanlarını sahaya hazırlıyor

Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş.'de (ÇEDAŞ) saha personeli olarak göreve başlayacak 13 personel, CK Akademi tarafından düzenlenen Teknik Okul Programı'nın ilk modülü olan "Sahada İlk Adım" eğitimini başarıyla tamamladı. Sırada 'Sahada Güvenli Adım' ve 'Sahada İleri Adım' eğitimleri var.

Nitelikli iş gücü için çalışanlarına özel eğitimlerle destek veren Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş. (ÇEDAŞ), personeli işe başlamadan önce sahaya hazırlıyor. Bu kapsamda 'Teknik Okul Programı'nı başlatan ÇEDAŞ, sahada görev yapacak 13 personeli söz konusu eğitimin ilk modülü olan 'Sahada İlk Adım' eğitimiyle göreve hazırladı. 1 ay süren teorik ve uygulamalı eğitimin ardından sahaya çıkmaya hazır hale gelen yeni personele sertifikaları ÇEDAŞ Genel Müdürü Niyazi Kıvılcım'ın da katıldığı törenle verildi. Törende konuşan Kıvılcım, Teknik Okul Programı'nın "işin kalitesini çalışanların kalitesi belirler" bilinciyle saha çalışanları-

nın ihtiyaçlarına göre özgün olarak tasarlandığını kaydetti.

'ÇEDAŞ AİLESİNE HOŞGELDİNİZ'

Teknik Okul Programı'nın özellikle sahaya ilk defa adım atacak personele iş güvenliği açısından da büyük katkı sağlayacağına dikkati çeken Kıvılcım, "İlk eğitim sürecini başarılı şekilde tamamlayan yeni çalışma arkadaşlarımızı tebrik ederek ÇEDAŞ ailesine hoş geldiniz diyorum." ifadelerini kullandı. "Yeni çalışma arkadaşlarımız bu eğitimler sayesinde sahada kendilerini nasıl bir ortamın ve nelerin beklediğini teorik ve uygulamalı olarak öğrenme ve görme fırsatı buldu" değerlendirmesini yapan Kıvılcım, şöyle devam etti:

"Bildiğiniz üzere elektrik dağıtım hizmeti, kaliteli ve kesintisiz enerjiyi sürekli sağlamayı gerektiren bir sektör. Teknoloji ile insan emeğini buluşturan bu sektörde nitelikli eleman ihtiyacı ne yazık ki en önemli sorunlardan biri. Biz ÇEDAŞ olarak kaliteli ve kesintisiz enerji yolculuğumuzda 'en önemli sermayemiz insan kaynağımız' ilkesi ile çalışanlarımızın sürekli eğitimi ve gelişimi için her türlü desteği sağlamaya azami derecede önem veriyoruz. Bu çerçevede başlattığımız Teknik Okul Programı'mız, 'Sahada Güvenli Adım' ve 'Sahada İleri Adım' eğitimleri ile devam edecek. Aramıza yeni katılan arkadaşlarımız böylece hem sektöre hem de sahaya daha da hâkim olacak."

Aydınlık sokaklar için bakım çalışmaları sürüyor

Sivas, Tokat ve Yozgat'ta elektrik dağıtım hizmeti sağlayan ÇEDAŞ, bakım ve onarım çalışmalarına devam ediyor. Bu kapsamda 180 bin armatürün taramasını yapan ÇEDAŞ ekipleri, 2019 itibarıyla 2 bin 449 armatürün bakım ve onarımını yaptı.

7/24 hizmet prensibiyle çalışan Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş. (ÇEDAŞ), 2019 yılı başında başlattığı planlı bakım ve onarım çalışmaları kapsamında Sivas'ta 70 bin, Tokat'ta 60 bin ve Yozgat'ta 50 bin olmak üzere toplam 180 bin armatürü kontrol etti. Sorun tespit edilen 2.449 armatürün bakım ve onarımını gerçekleştirip çalışır hale getiren ÇEDAŞ, 550 adet armatürü ise yenileri ile değiştirdi.

Sivas, Tokat ve Yozgat'ta eşzamanlı olarak gerçekleştirilen çalışmalar hakkında konuşan ÇEDAŞ Genel Müdürü Niyazi Kıvılcım, "Aydınlık, kaliteli elektrik dağıtım hizmetinin

önemli bir ayağını oluşturuyor. Bu noktada, enerjinin sürekliliğini sağlamak için aralıksız sürdürdüğümüz bakım ve onarım çalışmalarımıza 2019 yılında da devam ediyoruz. Yaptığımız bu çalışmalarla vatandaşların kendilerini güvende hissetmelerini, hizmet verdiğimiz şehirlerin daha güzel bir görünüme sahip olmalarını ve trafik güvenliğine katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Ayrıca, büyük bir özveriyle bakım ve onarım çalışmalarını yürüten ve kısa sürede bu çalışmaları tamamlayan ekiplerimize gösterdikleri azim ve performanstan dolayı teşekkür ediyoruz. Yılsonuna kadar geriye kalan 70 bin armatürün de bakım ve kontrolle-

rini tamamlamayı hedefliyoruz" dedi. Bakım faaliyetlerinin yapıldığı bölgeler içinde en sık şikâyet Sivas Merkez'den gelirken ÇEDAŞ ekipleri armatürlerin bakım çalışmalarında ihbar ve şikâyetlerin yoğun olduğu bölgelere öncelik veriyor. Planlanan sokak aydınlatmalarının kontrol ve onarımını tamamlayan ekipler, gelen şikâyetler doğrultusunda arızaları tespit ederek hızlı bir şekilde sorunun giderilmesini sağlıyor. Müşteri memnuniyeti için sahada aktif olarak ihbarları değerlendiren ekipler, bakım ve onarım çalışmalarını imar alanı içinde en geç 24 saat, imar alanı dışında ise 48 saat içinde tamamlıyor.

BEDAŞ MÜŞTERİ HİZMETLERİ PERSONELİ

EBRU ÇAKIR:

GÜNDE 100-120 ABONEYE 'DAĞITIM BAĞLANTI ANLAŞMASI' HİZMETİ VERİYORUZ

Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş.'de (BEDAŞ) Müşteri Hizmetleri Personeli olarak görev yapan Ebru Çakır, 'Dağıtım Bağlantı Anlaşması' yapan abonelerin enerji ihtiyaçlarını karşılayabilmek için gerekli süreci başlatıyor. 14 kişilik bir ekibin parçası olan Çakır, en iyi hizmet için kurum tarafından verilen eğitimlere de düzenli olarak katılıyor.

Müşteri hizmetleri elektrik dağıtım şirketleri için özel bir öneme sahip. Şirketin görünen, tüketici ile buluşan yüzü olan bu merkezlerde çalışanlar da en iyi hizmeti verebilmek için onlarca eğitimden geçiyor. Çalışma hayatına 20 yaşında kütüphane memuru olarak başlayan, kızının doğumu ile bir süre ara verdiği iş yaşamına 2013 yılında geri dönen Ebru Çakır; bugün Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş.'de müşteri hizmetleri personeli olarak görev yapıyor.

BEDAŞ'ta çalışmaya ne zaman başladınız?

2013 Aralık ayında BEDAŞ bünyesinde İnsan Kaynakları Direktörlüğü'ne bağlı, santral personeli olarak görevime başladım. 5 yıl farklı departmanlarda çalıştıktan sonra 2018 Kasım ayından itibaren Müşteri Operasyonları Direktörlüğü bünyesindeki Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü'ne bağlı Dağıtım Müşteri Hizmetleri görevine getirildim.

BEDAŞ Müşteri Hizmetleri'nde en çok önünüze gelen talep ve şikayetler neler?

Birimimize müracaat eden aboneler genelde dağıtım bağlantı anlaşması yapmayı talep ediyor. Dağıtım bağlantı anlaşması yaparak abonelerin enerji ihtiyacını karşılayabilmek için gerekli



olan süreci başlatıyorum. Talep ve şikayetlerini alarak konunun ilgili personele yönlendirilmesini sağlıyorum.

Göreviniz için ne tür eğitimler alıyorsunuz?

Düzenli olarak kurum tarafından daha iyi hizmete yönelik eğitimler alıyoruz. Bunları şöyle sıralayabilirim; Oryantasyon, İSG, Sürekli Müşteri Memnuniyeti, İleri Excel, Duygusal Zeka, EBYS Sistem Yönetici, CC&B Programı ve Temel İlk Yardım Eğitimi.

Bu işi yaparken sizi en çok zorlayan konular neler?

Dağıtım bağlantı anlaşması yapmak isteyen aboneler ve onların vekaleti doğrultusunda işlem yapmayı talep eden yetkili fen adamlarına işlem sağlamaktayız. Abonelerin teknik sürece vakıf olması mümkün olmadığından onlara süreci aktarmak bazen zor olabiliyor. Bunun yanı sıra yetkili

fen adamlarının yaş ortalaması yüksek olduğundan gelişen teknolojiye ayak uyduramamaları da bizi zaman zaman zorlayabilen durumlardan biri.

Kaç kişilik bir ekiple çalışıyorsunuz?

2'si mühendis, 2'si uzman ve 10'u idari personel olmak üzere toplam 14 kişilik ekiple müşterilerimize en iyi hizmeti vermek üzere çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Günlük iş temponuzu anlatır mısınız? Günde kaç kişiye hizmet veriyorsunuz?

Bayrampaşa İşletme Müdürlüğü'ne bağlı abonelik sayısı çok yüksek olduğundan yoğunluk da fazla oluyor. Bu nedenle dağıtım bağlantı anlaşması talebi ile başvuruda bulunan günde ortalama 100-120 aboneye hizmet sunmaya çalışıyoruz. Bu rakamın daha da arttığı dönemler oluyor.

AEDAŞ İDARİ İŞLER BÜRO MEMURU

İBRAHİM BOZKURT:

TALEPLERİN HEPSİNE YANIT VERME GAYRETİ İÇİNDEYİZ

Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş.'de İdari İşler Büro Memuru olarak görev yapan İbrahim Bozkurt, "Tüm bölgelere merkezden hizmet veren bir destek birimi çalışanı olarak diyebilirim ki günlük iş tempomuz oldukça yüksek. Gelen taleplerin hepsine yüksek konsantrasyonla cevap verme gayreti içindeyiz" diyor.

2016 yılında AEDAŞ ailesine katılan İbrahim Bozkurt, bugün İdari İşler Büro Memuru olarak görev yapıyor. AEDAŞ'ın görev bölgesi içinde yer alan 3 ilde hizmet veren büroda özellikle mevsimsel geçişler öncesinde yapılan planlı bakım ve hazırlık çalışmaları döneminde ciddi bir yoğunluk yaşanıyor. Yine bütçe dönemleri, satın alma şartnamelerinin hazırlanmasında da tempoları oldukça yüksek. İşte İbrahim Bozkurt'un sorularımıza verdiği yanıtlar:

Bize bir iş gününüzü anlatır mısınız? İdari İşler ve Kalite Müdürlüğü olarak Antalya, Burdur ve Isparta'da toplam 69 noktaya hizmet vermekteyiz. 56 bin m²'lik alanla Genel Müdürlük binamız hizmet verdiğimiz en kalabalık ve geniş noktayı kapsıyor. İdari işler büro memurluğu görevimde ekip olarak hazırlamış olduğumuz günlük, haftalık, aylık ve yıllık planlar doğrultusunda düzenli periyodik kontrollerin organize edilmesi, bu doğrultuda önleyici çalışmaların yapılması, bu kapsama giren satın alma ve sözleşmelerin gerçekleştirilmesi için çalışmalar yapmakta, tüm bu faaliyetlerin raporlarını hazırlamaktayım. Bununla birlikte çalışanlarımız için düzenlediğimiz sosyal etkinlikler yanında kuruluşumuzun gerçekleştirdiği organizasyonlarda da aktif rol alıyorum.



Nasıl bir iş yoğunluğunuz var? En çok hangi işlemleri yapıyorsunuz?

Tüm bölgelere merkezden hizmet veren bir destek birimi çalışanı olarak diyebilirim ki günlük iş tempomuz oldukça yüksek. Gelen taleplerin hepsine yüksek konsantrasyonla cevap verme gayreti içindeyiz. Geçmiş dönemlerde iş yoğunluğumuzun önemli bir kısmını veri girişleri almaktaydı. Ancak geliştirdiğimiz sistemimiz, aldığımız yazılım destekleriyle bu yoğunluğumuz bugün bakıldığında, planlı çalışmaların kontrol ve denetimleri ile çalışanlarımızdan gelen taleplerin karşılanması yönüne kaymış durumda ve günümüzün önemli bir zamanını bu işlemler almakta.

İdari İşler Büro Memuru'nun görevleri arasında neler var?

Genel olarak bakıldığında tüm ekip arkadaşlarımızla birlikte idari fonksiyonların hepsini gerçekleştirebilecek

şekilde çalışmakta ve görev paylaşımlarımızda birbirimizle etkileşimli hareket etmekteyiz. Görev tanımımız kısaca, 'düzenli periyodik kontrollerin organize edilmesi, bu doğrultuda önleyici çalışmaların yapılması, söz konusu kapsama giren satın alma ve sözleşmelerin gerçekleştirilmesi için çalışmalar yapmak' diye tanımlayabiliriz. Bu kapsam dışında; arızalara müdahale edilip arızanın giderilmesini sağlamak, gerçekleştirdiğimiz çalışmalara ait tüm bu faaliyetlerin veri kontrollerini yaparak raporlarını hazırlamak da görevlerimiz arasında. Kurum dışı resmi kuruluşlarla ilgili planlı ödeme ve yenileme çalışmalarını takip etmek, kuruluşumuzun kalite yönetim sistemleri faaliyetlerinde görev almak, kurum içi-dışı etkinlik ve organizasyonlarda aktif görev almak, seyahat, konaklama çalışmalarını organize etmek de bizim alanımıza girmekte.

ÇEDAŞ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİCİSİ

ASKER GÖÇMENOĞLU:

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN TEMEL AMACI 'MUTLU İNSANLAR' GÖRMEK

2019 yılı şubat ayında ÇEDAŞ'ta Müşteri İlişkileri Yöneticisi olarak işe başlayan Asker Göçmenoğlu, müşterilere mevzuatlar arasında kaybolmadan destek olma hedefi ile çalıştıklarını dile getiriyor.

Yaklaşık 7 yıldır enerji sektöründe görev yapan, 2012 yılında BEDAŞ'ta Basın Stratejik Planlama ve İstatistik Şefliği'nde çalışmaya başlayan Asker Göçmenoğlu; 2013 yılında yaşanan özelleşme süreci sonrası kurumsal iletişim biriminde uzman unvanı ile görev aldı. 2019 yılının şubat ayında Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş.'de Müşteri İlişkileri Yöneticisi olarak işe başlayan Göçmenoğlu, "İstanbul gibi bir şehirden sonra Sivas'ta iş hayatının yanında sosyal hayata da uyum sağlamak konusunda tereddütlerim vardı ama ÇEDAŞ'ta bir iş ortamı ile değil aile ortamı ile karşılaştım. Her türlü konuda tüm iş arkadaşlarım tam destek verdiler. Çamlıbel ailesinde aidiyet duygusunun bu kadar güçlü olmasının benim de yeni bir şehirde hayata devam etmemde ve uyum sağlamamda çok katkısı oldu" derken sorularımıza şu yanıtları verdi:

Müşteri ilişkileri yöneticisinin başlıca görevleri neler?

Müşteri ilişkilerinin temel amacı mutlu insanlar görmek. Bu kapsamda müşterilerden gelen talepler incelenerek ilgili birimlere sevk ediliyor ve sıkıntının bir an önce çözülmesi sağlanıyor. Bunun dışında ilk bağlantı aboneliği, yatırım, arıza gibi dağıtım şirketi sorumluluğundaki konular hakkında müşterilerimizin mevzuatlar arasında kaybolmasını önleyip onlara anlaşılır bir şekilde durum analizi yaparak talepleri hakkında bilgi veriyoruz. Gelen müşterilere 'mevzuatın şu maddesine' göre diye cümleye başlamak yerine talep edilen işin nasıl yapılması



gerektiği ve yapılan taleple ilgili izlenilecek yol hakkında detaylı bilgi veriyoruz. Müşterilerimizin taleplerinin ne zaman çözüleceği yönünde bilgilendirilmiş veya isteklerindeki eksik kısımları nasıl tamamlayabileceklerini anlamış olarak şirketimizden ayrılmaları çok önemli. 'Şunu yap gel' ya da 'tamam biz hallederiz' deyip kapıdan uğurlamak şirketimizin çalışma prensipleri arasında hiçbir zaman olmadı, olmayacak. Bu kapsamda müşteri memnuniyeti anketleri yapıyoruz. Bu anketler ile eksik olduğumuz yönleri buluyor ve bu eksikliklerimizi gidermek için planlamalar yaparak çalışmalarımızı yönlendiriyoruz. İletişim kanallarımızdan ve paydaşlardan gelen tüm talepleri değerlendirerek şikâyetlerin tekrar etmesini ve memnuniyetsizlik yaşanmasını önliyoruz. Tüm bu çalışmalarımızı yaparken memnuniyet yönetmeliği ve tüketici hizmetleri yönetmeliklerinin yanında referans olarak kendimize her zaman

mutlu müşteri profilini esas alıyoruz. Bu da bizi başarıya taşıyan en önemli etkenlerin başında.

Görevinizi yaparken iş yoğunluğunun en fazla olduğu gün, dönem ve saatler var mı? Neden?

Müşteri ilişkileri birimi olarak yoğunluk yaşadığımız zamanlar genellikle dönemsel etkenler ve sahada yaşanan olağanüstü durumlara göre farklılık gösteriyor. Örneğin kış aylarında olumsuz hava koşulları nedeniyle elektrik dağıtım şebekelerinde yaşanan sorunlar ve buna bağlı olarak artan müşteri şikâyetleri iş yükümüzü artırırken yaz aylarında ise inşaat sezonunun açılması ile birlikte enerji taleplerinde yaşanan sorunlar ve yatırım konularına yönelik talepler nedeniyle yoğunluk yaşıyoruz. Bunların yanı sıra düzenleyici ve denetleyici kurumlardan gelen yazıların cevaplandırılmasına ilişkin çalışmalar da zaman zaman yoğunluk oluşturuyor.



“Armin Elektrik 2000 yılından bu yana, yurt içinde ve yurt dışında, enerji üretimi, iletimi ve dağıtımı, aydınlatma, elektromekanik, endüstriyel otomasyon, telekomünikasyon, sinyalizasyon ve elektrifikasyon alanlarında; tüm projelerin hazırlanmasından işletmeye alınmasına kadar, tüm bakımlarının yapılması dâhil birçok anahtar teslim projeye imza atmıştır.”

- **Yüksek Gerilim Sistemleri**

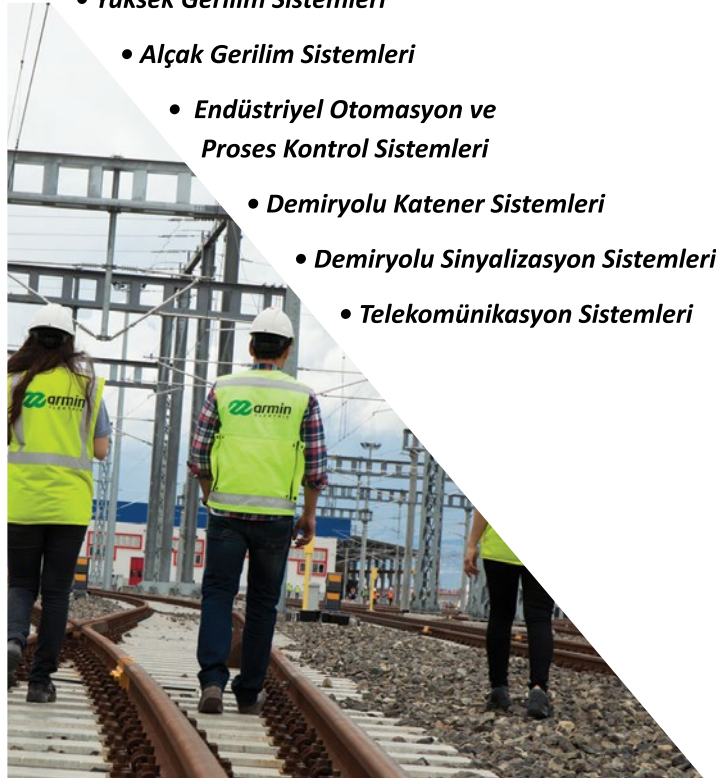
- **Alçak Gerilim Sistemleri**

- **Endüstriyel Otomasyon ve Proses Kontrol Sistemleri**

- **Demiryolu Katener Sistemleri**

- **Demiryolu Sinyalizasyon Sistemleri**

- **Telekomünikasyon Sistemleri**



HiPOT ENERJi

ELEKTRİK
TAAHHÜT
VE ALTYAPI
HİZMETLERİNDE
ÇÖZÜM
ORTAĞINIZ



Uğur Mumcu Mh. Mimar Sinan Bulvarı No:149-151 Sultangazi / İstanbul
T: 0212 476 20 72 F: 0212 476 20 78
Whatsapp İhbar Hattı: 0530 1120 186