

KW

AKDENİZ
ELEKTRİK
DAĞITIM

BOĞAZİÇİ
ELEKTRİK
DAĞITIM

CAMLİBEL
ELEKTRİK
DAĞITIM

İGA CEO'SU
YUSUF AKÇAYOĞLU:
**Dünyanın gözü
üzerimizde**

Bu
madencilik
enerjiyi
bitirir!



**DAĞITIMA
KALİTE DAMGASI**



Yaşam Destek Cihazına Bağlı Hastalar Önceliğimiz!

BEDAŞ olarak kesinti anında yaşam destek cihazına bağlı hastalara öncelik veriyoruz.

Yaşam destek cihazına bağlı hastası bulunan abonelerimizin borçtan kaynaklı elektrik kesintisi yaşamamaları ve kesinti durumunda arızalarına acil müdahale edilebilmesi için bulundukları bölgedeki BEDAŞ Bölge Müdürlüğü'ne

- 1) Tesisata ait kullanıcı perakende satış sözleşmesi,
- 2) Abonelik yapılan tesisat adresinde yaşandığını gösteren ikametgah belgesi,
- 3) Geçerli sağlık raporu ile başvurması yeterli.



EDİTÖRDEN

Merhaba,

Türkiye genelinde elektrik dağıtım hizmeti veren 21 dağıtım şirketi yaklaşık 42.5 milyon aboneye hizmet veriyor. En temel ihtiyaçlardan biri olan elektriğin abonelere kesintisiz ulaşması, tüketicilerin talep, istek ve şikayetlerine hızla yanıt verilmesi her geçen gün daha önemli hale geliyor. Bunun için de 'kalite standartları' büyük önem taşıyor.

Bu sayımızda Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş., Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. ve Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş. olarak hangi kalite belgelerini aldık, elektrik dağıtımında kalite standartlarının önemi ve atılan adımları derledik. Ne mutlu ki bu süreçte de 'ödüllü' bir yolculukla sektöre öncülük ediyoruz.

Enerji sektörü daha çok erkek egemen olarak biliniyor. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Berat Albayrak, sektörde daha çok kadın çalışan olması gerektiğini ifade ederek, "Pozitif ayrımcılık yapmaya hazırız" dedi. Biz de sektördeki kadın çalışanlara ışık tutmak istedik ve bu noktada yardımımıza Deloitte'un araştırması koştı. Bu çalışmaya göre enerji sektöründe çalışanların yüzde 73'ü sektörde olmaktan memnun. Ancak kadın istihdamının artması için 'daha fazla rol modele' ihtiyaçları var. İşte bakanlığın 'enerji veren kadınlar' ödülü bu rol model için büyük önem taşıyor.

Bu sayımızda Türkiye'nin yanı sıra dünyanın da heyecanla beklediği ve 29 Ekim 2018 tarihinde açılışı yapılacak İstanbul'un yeni havalimanını sayfalarımıza taşıdık. 'Dünyanın gözü üzerimizde' diyen İGA Havalimanları İnşaatı CEO'su Yusuf Akçayoğlu, havalimanının ilk etapta 100 bin, 2025 yılına kadar ise 225 bin kişiye istihdam sağlayacağını anlattı. Yine bu sırada dünyada ve Türkiye'de hangi 'ilk'lere imza attıklarını, bu dev tesisin enerji ihtiyacını karşılamak için neler yaptıklarını da bizim için sıraladı.

kW'da konuk köşe yazarlarımız da bilgi birikimlerini, öngörülerini bizlerle paylaştı. CK Enerji Finans Grup Koordinatörü Yonca Koçak, 'en önemli strateji yatırımların finansmanı' konusunu, CK Enerji Regülasyon Direktörü Fidan Öztürk de 'dağıtımda müşteri memnuniyetini artıracak kalite kurallarını' kaleme aldı.

Artık bir klasik haline gelen BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ çalışanları da 'İçimizdeki Sesler'in konuğu oldu.

Keyifli okumalar dileğiyle.

ARAMIZA YENİ KATILANLAR

**BOĞAZİÇİ
ELEKTRİK
DAĞITIM**

HULUSİ KARA

Yatırım ve Ar-Ge Direktörü

EMİNE SEBNUR TOZAK

Organizasyonel Gelişim Ekip Lideri

KEZİBAN YILDIRIM

Eğitim Ekip Lideri

**AKDENİZ
ELEKTRİK
DAĞITIM**

ELVAN SÜZEN

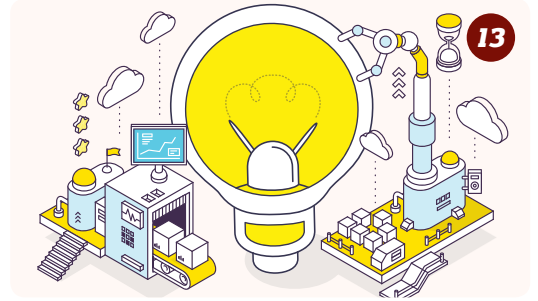
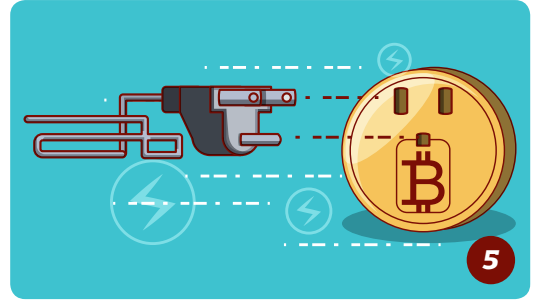
İK Yöneticisi

**ÇAMLİBEL
ELEKTRİK
DAĞITIM**

MUSA YALÇINKAYA

Arıza Bakım Müdürü

- 5 DOSYA** BU MADENCİLER DÜNYANIN ENERJİSİNİ TÜKETİYOR!
- 9 HABER** BEDAŞ, YAŞAM DESTEK ÜNİTESİNE BAĞLI ABONELERİNİ 'KALBİ' İLE TAKİP EDİYOR
- 10 KÖŞE** EN ÖNEMLİ STRATEJİ YATIRIMLARIN FİNANSMANI
- 13 KAPAK** DAĞITIMDA YÜKSELEN 'KALİTE'
- 20 HABER** ÇATIDAKİ GÜNEŞE VERGİ YOK
- 21 HABER** AR-GE BAŞARI ÖDÜLLERİ'NE AEDAŞ 'MÜHRÜNÜ' VURDU
- 22 RÖPORTAJ** İGA HAVALİMALARI İNŞAATI CEO'SU YUSUF AKÇAYOĞLU: YENİ HAVALİMANI 225 BİN KİŞİYE İSTİHDAM YARATACAK
- 25 HABER** İSTANBUL'UN ELEKTRİK İHTİYACI İÇİN 'YÜZER SANTRAL' FORMÜLÜ
- 26 KÖŞE** DAĞITIMDA MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRACAK 'KALİTE'NİN KURALLARI BELİRLENDİ
- 27 HABER** 133,5 MİLYON LİRALIK YATIRIMIN YÜZDE 50'Sİ KÖYLERİN ENERJİSİNE
- 28 HABER** TÜRKİYE'NİN İLK OFF-SHORE SANTRALİ SAROS, KIYIKÖY VE GELİBOLU'DA
- 30 İÇİMİZDEKİ SESLER**



İMTİYAZ SAHİBİ:

HATİCE ARZU ATIK

YAYIN KURULU:

MURAT YİĞİT
BAHADİR MÜDÜROĞLU
AHMET SAİT AKBOĞA
BEKİR BULUT
KUBILAY GENÇER
KAZIM ŞEKER
BELGİN YÜKSEL

FOTOĞRAF VE ARŞİV SORUMLULARI:

ASKER GÖCMENOĞLU
ERKAN ÖZKAN
UMUT AKTAŞ

İLETİŞİM:

ABİDE-İ HÜRRIYET 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



ZEYTİN DALI HAREKATI'NDA KORKUSUZCA MÜCADELE EDEN ŞANLI ASKERİMİZİ DESTEKLİYORUZ.

Türkiye'nin sınır güvenliğini sağlamak ve terör örgütlerini çökertmek üzere 20 Ocak 2018'de Suriye sınırında başlattığı Zeytin Dalı Harekati'nda bizler de tüm Türkiye gibi Mehmetçiğin yanındayız. Kahraman askerlerimizin zaferi ve yurda sağ salim dönmeleri en büyük dileğimiz. Zeytin Dalı Harekati ile sınırlarımızda barışın ve huzurun kalıcı olarak tesisini temenni ediyoruz.

**BOĞAZİÇİ
ELEKTRİK
DAĞITIM**

"enerjimizle yanınızdayız"

**AKDENİZ
ELEKTRİK
DAĞITIM**

"her geçen gün daha iyiye"

**ÇAMLIBEL
ELEKTRİK
DAĞITIM**

"enerjimizle daha ileriye"



AFRİN'DEN MESAJ VAR

Zeytin Dalı Operasyonu'ndan BEDAŞ'a duyulandıran bir mesaj geldi. Daha önce BEDAŞ'ta çalışan ve şu anda bölgede uzman asker olarak görev yapan bir Mehmetçik, "Afrin'den BEDAŞ çalışanlarına selamlar" mesajını paylaştı.



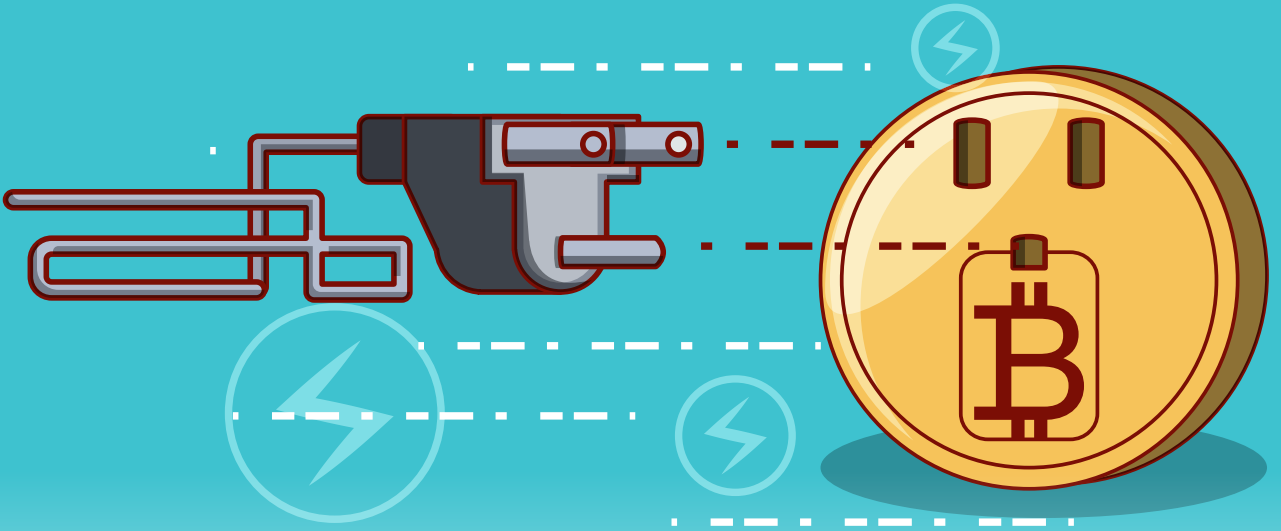
ENERJİMİZ BİR KEZ DAHA ÖDÜLENDİRİLDİ

AEDAŞ mühendislerinin geliştirdiği ve yüzde 100 yerli olma özelliğiyle öne çıkan Akıllı Mühür projesi, **Ar-Ge Başarı Ödülü**'ne layık görüldü.

Emeği geçen herkesi kutluyor,
yeni başarılarla dolu harika bir yıl diliyoruz.

**A K D E N İ Z
E L E K T R İ K
D A Ğ I T I M**

"her geçen gün daha iyiye"



Bu madenciler dünyanın enerjisini tüketiyor!

Dünyanın dört bir yanında yüksek performanslı ekran kartları ile donatılan milyonlarca bilgisayar gece-gündüz demeden maden arar gibi kripto para üretiyor. İngiltere merkezli enerji fiyatı karşılaştırma platformu Power Compare'in yaptığı bir araştırmaya göre şu anda Bitcoin madenciliği için harcanan enerji, 20 Avrupa ülkesinin harcadığı enerjiden daha fazla. Üstelik kripto para madenciliği bu hızla devam ederse dünyanın tüm enerjisini yiyip bitirecek!

Bitcoin yani kripto paralar son yılların en popüler konusu. Rekor yükseliş ve çöküşleri, arkasındaki Blockchain teknolojisi artık dünyada en çok konuşulan konular arasında.

Yaklaşık 8-9 yıl önce adını duyurmaya başlayan kripto paralar yatırım şirketlerinden dünyaca ünlü isimlere kadar pek çok kurum ve kişinin radarında. Peki bu sanal parayı kim, nasıl üretiyor? Aslında teknik olarak teknoloji bilgisine güvenen herkes kripto para üretebiliyor. Şifreyi çözebilenin parayı basabildiği bir sistem mevcut. Bu şifreleri çözmek için de 'madenciler' devrede. Kripto para üretebilmek için yani 'madencilik yapabilmek' için yüksek performanslı ekran kartı ya da grafik işleme ünitesi denen donanımlara ihtiyaç var. İşte bunlarla desteklenen bilgisayarlar bugün dünyanın dört bir yanında gece-gündüz demeden maden arar gibi kripto para arıyor, şifre çözmeye çalışıyor. Şifreyi ilk çözen de sanal parayı kapıyor. Ancak bu sırada da



**BITCOIN
MADENCİLERİ
BU YIL
140
TERAVATSAAT
ELEKTRİK
TÜKETECEK**

Bitcoin madencilerinin harcadığı enerji dünyanın dev finans kurumlarının da en önemli gündem maddeleri arasında yer alıyor. Morgan Stanley'nin analistleri Bitcoin madencilerinin bu yıl 140 teravatsaat elektrik tüketebileceğine işaret ediyor. Bu rakam da küresel talebin yaklaşık yüzde 1'ine denk geliyor.

SAMSUNG, MADENCİLİK EKİPMANLARI ÜRETİYOR



TechCrunch'a konuşan Samsung'un bir sözcüsü, şirketinin Bitcoin madenciliğinde kullanılacak ekipmanlar ürettiğini söyledi. Bununla birlikte Güney Koreli teknoloji devi, müşterileri veya ürünleriyle ilgili başka bilgi vermedi.

BITCOIN MADENCİLİĞİ İÇİN 2 SANTRAL ALDI

CoinTelegraph'ın Russia Today'den aktardığına göre, Rus işadamı Aleksey Kolesnik, kripto para madenciliği yapmak için iki ayrı enerji santrali satın aldı. Perm ve Udmurtia merkezli iki enerji santrali, Moskova'nın yaklaşık 1.200 km doğusunda, bir veri merkezi ve madencilik işletmesi olarak yenileniyor. Kolesnik, iki enerji santrali için yaklaşık 3 milyon dolar ödedi.



çok yüksek oranlarda elektrik tüketiyorlar. Böyle olunca da özellikle elektrik fiyatlarının ucuz olduğu ülkelerde bitcoin çiftlikleri kuruluyor. Elite Fixtures'ın dünya genelinde elektrik ücretlerini ve kripto para madenciliği için kullanılan cihazları analiz ederek hazırladığı rapora göre, Bitcoin üretmenin en ucuz olduğu ülkelerin başında Venezuela geliyor. Trinidad ve Tobago, Tayvan, Özbekistan ve Ukrayna da kripto para madencilerinin tercih ettiği ülkeler.

BU YIL ARJANTİN KADAR ENERJİ TÜKETECEK

Ancak dünyada Bitcoin madencilerinin giderek artması 'dünyanın enerjisini' tehdit eder hale gelmiş durumda. Öyle ki Dünya Ekonomik Forumu'nda konuşan Uluslararası Para Fonu (IMF) Başkanı Christine Lagarde, Bitcoin madenciliğinin "fazla enerji tüketen" bir sektör olduğunu ve IMF'nin bu durumu kaygı verici bulduğunu ifade etti. Lagarde, "Mekanizmanın teşvik unsuru olarak işlev görmesi ve değer belirlemesi için bilgisayarların kullanımını artıran Bitcoin madenciliği, fazla enerji tüketen bir yapıya sahip. Bunun devam etmesi durumunda 2018 yılında bu sektör için harcanacak enerjinin Arjantin'in harcayacağı toplam enerjiye tekabül edeceğini ifade etmek isteriz" dedi.

20 AVRUPA ÜLKESİNDEN FAZLA ENERJİ HARCİYOR

İngiltere merkezli enerji fiyatı karşılaştırma platformu Power Compare'in yaptığı bir araştırmaya göre ise şu anda Bitcoin madenciliği için harcanan enerji, 20 Avrupa ülkesinin harcadığı enerjiden daha fazla. Araştırmaya göre Bitcoin madenciliği için harcanan elektrik enerjisi, 159 ülkenin ihtiyacı olan elektrik enerjisinden daha fazla! Üstelik aynı hızla devam ederse Şubat 2020'de tüm dünyanın elektriğini tüketecek boyuta gelebilir. İşte söz konusu araştırmadan çarpıcı tespitler:

- Sadece son bir ay içinde, Bitcoin madenciliğinde elektrik tüketiminin yüzde 29.98 oranında arttığı tahmin ediliyor.
- Bu hızla artarak devam ederse, Bitcoin madencileri Şubat 2020'ye kadar tüm dünyanın elektriğini tüketecek.
- Tahmini yıllık küresel madencilik gelirleri: 7.2 milyar dolar .
- Tahmini küresel madencilik maliyetleri: 1.5 milyar dolar.
- Bitcoin madenciliği yapan Amerikalıların sayısı: 2.4 milyon
- Bitcoin madenciliği yapan İngilizlerin sayısı: 6.1 milyon



Madenciler için en ucuz ülke Venezuela, en pahalı Güney Kore

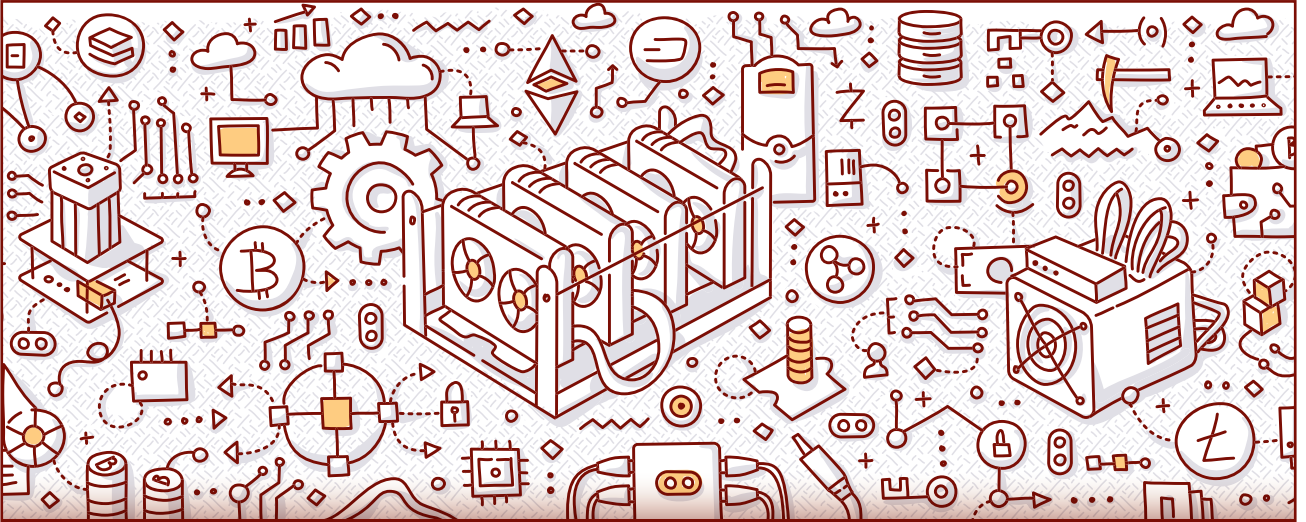
Elite Fixtures'ın dünya genelinde elektrik ücretlerini ve kripto para madenciliği için kullanılan cihazları analiz ederek hazırladığı rapora göre 1 Bitcoin üretimi için ödenen en düşük elektrik masrafı Venezuela'da. Venezuela'da Bitcoin madenciliği yapan kişiler ortalama 530 dolarlık elektrik maliyetiyle 1 Bitcoin üretebiliyor. Venezuela'yı 1.190 dolarla Trinidad ve Tobago ile Tayvan, 1.788 dolarla Özbekistan ve 1.825 dolarla Ukrayna takip ediyor. Bitcoin madenciliği dendiğinde akla ilk gelen ülke olan Çin'de ise 1 Bitcoin üretmek için ortalama 3.172 dolarlık elektrik faturasını gözden çıkarmak gerekiyor.

Bitcoin üretiminin en pahalı olduğu ülke ise Güney Kore. Ülkede 1 Bitcoin üretmek için 26 bin 170 dolarlık elektrik harcaması yapmak gerekiyor. Güney Kore'yi ise 17 bin 566 dolarla Niue, 16 bin 773 dolarla Bahreyn izliyor. Türkiye'de ise 1 Bitcoin üretmek için 4.984 dolarlık elektrik maliyetini karşılamak gerekiyor. 115 ülkeyi kapsayan çalışmaya göre listedeki 87 ülkede Bitcoin üretimi için harcanan elektriğin maliyeti Bitcoin'in birim değerinin altında. Özellikle Bitcoin madenciliği için önemli bir merkez olan Çin'de madencilerin yaklaşık yüzde 70 kârlılıkla çalışıyor olması madenciliğin her geçen gün zorlaşmasına rağmen halen önemli bir gelir kapısı olduğunu gösteriyor.

Ülkelere göre 1 Bitcoin üretmek için yapılan elektrik harcaması

\$531 Venezuela			\$26,170 Güney Kore
\$1,190 Trinidad ve Tobago			\$17,566 Niue
\$1,190 Tayvan			\$16,773 Bahreyn
\$1,788 Özbekistan			\$16,209 Solomon Adaları
\$1,852 Ukrayna			\$15,861 Cook Adaları





Blockchain enerjiye hızlı girdi

"Bitcoin balon mu?", "Bitcoin madenciligi dünyanın enerjisini tüketiyor" tartışmaları sürerken dünyada iş yapma teknolojisini değiştiren Blockchain yani blok zinciri, enerji sektöründe kendine hızlı yer buldu. Somut uygulamalar peş peşe devreye girdi. Bu uygulamalar arasında enerji alışverişi de elektrik faturası ödemesi de var...

Dijital dönüşüm enerji sektörünü farklı bir boyuta taşıırken dünya Blockchain (blok zinciri) teknolojisini ve uygulamalarını konuşmaya başladı. Deloitte Türkiye tarafından bu konuda yapılan çalışmalar Deloitte Times'ta bir araya getirildi. Çalışmada 'Blockchain teknolojisi ne gibi avantajları beraberinde getiriyor?' sorusuna "güvenlik, hız, maliyet avantajı ve şeffaflık" yanıtı verilirken, "Bu teknoloji üçüncü partilere ihtiyaç duymadan ikili ticari ilişkilerde ağ üzerinden karşılıklı onayların hızlı bir şekilde alınmasını sağlamak ve belirli bir sürede gerçekleşen işlem sayısını mevcut teknolojilere kıyasla artırmakta. Ayrıca, üçüncü kişileri ortadan kaldırmasıyla ikili ticari ilişkilerde karmaşık işlemlerin gerçekleşmesi için aracılar ödenen yüksek meblağları azaltmayı ve kullanıcılarına tasarruf imkanı sunmayı hedeflemekte. Kullanıcılara şeffaf bir ortam sunan bu teknoloji, denetim ve vergilendirme gibi işlemlerin kontrolü ve gerçekleşmesi aşamasında otoritelerin yükünü büyük ölçüde azaltmakta. Özellikle ticari işlemlerde bahsi geçen veriler ve paraların önemi çok büyük olduğu için güvenliği sağlamak, herhangi bir yanlış işlemin gerçekleşmesini engellemek ve dolandırıcılıkların önüne geçmek, Blockchain teknolojisinin dışarıdan müdahaleyi imkânsız kılan birbirine entegre blok altyapısı ile mümkün hale gelmekte" dendi. Blockchain teknolojisinin enerji sek-

töründeki somut uygulamalarına şu örnekler verildi:

1- BLOCKCHAIN ÜZERİNDEN ENERJİ ALIŞVERİŞİ GERÇEKLEŞTİ

Blockchain üzerinden dünyanın önde gelen enerji şirketlerini bir araya getirmeyi hedefleyen Enerchain platformu, 2016 yılında bir enerji konferansında iki şirket arasında gerçek zamanlı olarak enerji alışverişi gerçekleştirilmesine önyak oldu ve bu işlem kayıtlara Blockchain kullanılarak gerçekleştirilen ilk elektrik alışverişi olarak geçti. Bir başka Avrupalı enerji şirketi ise doğalgaz transferi ve alışverişi için Blockchain kullanımının nasıl fayda sağlayabileceğini gösterebilmek adına pilot bir uygulamayı hayata geçirdi.

2- BLOCKCHAIN ÜZERİNDEN MİKRO BİR ŞEBEKE OLUŞTURULDU VE ELEKTRİK ALIŞVERİŞİ GERÇEKLEŞTİRİLDİ

Enerji alışverişinin daha hızlı ve daha az maliyetli gerçekleşmesi hedefiyle Blockchain temeliyle tasarlanan Brooklyn Microgrid Projesi, komşu üretici ve tüketiciler arasında oluşturduğu mikro bir şebeke üzerinden enerji alışverişini mümkün kıldı. Bir başka uygulama ise güneş enerjisi üreticileri arasında hangi üreticinin ne kadarlık bir üretim yaptığını daha sağlıklı bir şekilde ortaya koyan, kayıt altına alan ve alışverişleri de buna göre gerçekleştiren bir sistemin testi ile gerçekleşti ve başarıya ulaştı.

3- BLOCKCHAIN KULLANILARAK ELEKTRİKLİ ARAÇLARIN YAKIT TEMİNİ, KURULAN İSTASYONLARLA GERÇEKLEŞTİRİLDİ

Elektrikli arabaların şarj istasyonlarıyla ilgili Almanya'da hayata geçirilen bir proje ile Blockchain teknolojisini kullanan yüzlerce şarj istasyonunda kripto Euro'lar ile satın alma işlemi gerçekleştirildi. Dünyaca ünlü Alman bir enerji firması, bir teknoloji ortağıyla beraber Blockchain teknolojisi üzerinden tanımlanan akıllı kontratlar ile faturalandırma işlemi yapabilen ve elektrikli arabalara şarj sağlayan dolum istasyonlarını test aşamasında denemekte.

4-BLOCKCHAIN ÜZERİNDEN ELEKTRİK FATURASI OLUŞTURULUP ÖDEMESİ YAPILDI

Akıllı sayaçlardan alınan veriler ile çeşitli faturalandırma sistemleri üzerinden gerekli ödemeleri gerçekleştiren birçok uygulama kullanıcıların hizmetine sunulmuş durumda.

5-ÜRETEN TÜKETİCİLER BLOCKCHAIN İLE BİR PLATFORMDA BİR ARAYA GETİRİLDİ

Blockchain ekosistemine giriş yapan bir kripto para ile güneş enerjisi kullanımı ve üretimini teşvik eden çeşitli ödüllendirmelerin yapıldığı bir platform yakın zamanda hayata geçirildi. Bu, özellikle 'kendi elektrikliğini üreten tüketiciler (prosumers)' için imre artırıcı bir yenilik olarak görülüyor.

BEDAŞ, yaşam destek ünitesine bağlı abonelerini 'kalbi' ile takip ediyor

Elektrikle çalışan cihazlara bağlı olan abonelerini takibe alan BEDAŞ, kesinti ve arıza anında 'kalp ikonu' ile alarm veren bir sistem geliştirdi. Abonenin tesisat numarası ve adresini de gösteren uygulamada kalp ikonu yanıp sönmeye başlayınca BEDAŞ ekipleri anında devreye giriyor.

Elektriğin temel yaşam gereksinimi olduğu yaklaşımıyla hizmet veren Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş'nin (BEDAŞ) 'kalbi', yaşam destek cihazına bağlı aboneler için atıyor. BEDAŞ, elektrikle çalışan solunum, diyaliz destek ünitesi gibi cihazlara bağlı abonelerini, modem takarak 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 BEDAŞ'ın yeni uygulamasında kalp ikonunun altında abonenin 'tesisat numarası' da görünüyor. Abonenin ikamet ettiği yeri anında tespit eden ve alarma geçen BEDAŞ, kesinti ve arızalara hızla müdahale ederek herhangi bir mağduriyet yaşanmasının önüne geçiyor.

HASTALARIN EVLERİ ZİYARET EDİLDİ, UPS GÜÇLERİ BELİRLENDİ

Uygulamanın hazırlık sürecinde kayıtlarında bulunan 70 cihaza bağlı kullanıcıya ulaşmak üzere ekiplerini görevlendiren BEDAŞ, kayıtlı abonelerden 32'sine ulaşabildi. Bu abonelerin evine ziyaret gerçekleştirilerek kullandıkları cihazlarla ilgili fizibilite yapıldı, UPS (kesintisiz güç kaynağı) güçleri belirlendi.



Ardından da 32 adet UPS alımı için düğmeye basıldı, teklifler toplandı. Bu sırada İstanbul Avrupa Yakası'ndaki trafo merkezlerine monte edilen modemler sayesinde arıza ve kesintileri anlık olarak takip etmeye yarayan Trafo Arıza Bildirim Sistemi'ne (TABSİS) makineye bağlı hastaları bulunan aboneler dâhil edildi. Kurulan sistem sayesinde BEDAŞ ekipleri, herhangi bir ihbar gelmeden cihaza bağlı abonelerdeki kesinti bilgisine

anında ulaşıp öncelikli olarak müdahale etmeye başladı.

ÇAĞRI MERKEZİNDE VIP HATTA TANIMLANDILAR

Sektörün lider şirketi olarak sosyal sorumluluk alanında da örnek çalışmalar yaptıklarını dile getiren BEDAŞ Genel Müdürü Murat Yiğit, "Elektrikle çalışan cihazlara bağlı hastalarımızın hiçbir şekilde mağdur olmamasını arzu ediyoruz. Bu yönde geliştirdiğimiz proje sayesinde duruma hızla müdahale ediyoruz. Bir yandan UPS ile enerjisiz kalmamalarını sağlarken diğer yandan olası arıza ve kesintileri TABSİS sayesinde anlık olarak görüp devreye girebiliyoruz. Bu arada planlı kesintilerde de en az 48 saat öncesinde cihaza bağlı hastaların bilgilendirilmesi ve çağrı merkezine çok daha hızlı ulaşmaları için VIP hatta tanımlamalarını yaparak her alanda işlerini kolaylaştırdık" diye konuştu.

'ABONE BİLGİLERİNİZİ GÜNCELLEYİN'

BEDAŞ Genel Müdürü Yiğit, yaşam destek cihazına bağlı olan abonelerin adres ve kimlik bilgilerinin güncel olup olmadığını kontrol etmeleri gerektiğine de işaret ederek, "Biz bu çağrıyla tüm abonelerimiz için yapıyoruz. Düzenlemelerle kendilerine tanınan haklardan yararlanmaları, mağduriyet yaşamamaları ve bizim duyurularımızdan haberdar olmaları için kurumumuzdaki bilgilerinin güncel olması gerekiyor. Tabii en önemlisi 'abonelikleri kendi üzerine' olmalı. Biz tüm abonelerimize olduğu gibi cihaza bağlı hayatlarını sürdüren hastalarımıza ve ailelerine yardımcı olmak için hazırız. Yeter ki bize ulaşsınlar, gerekli başvuruları yapsınlar" dedi.



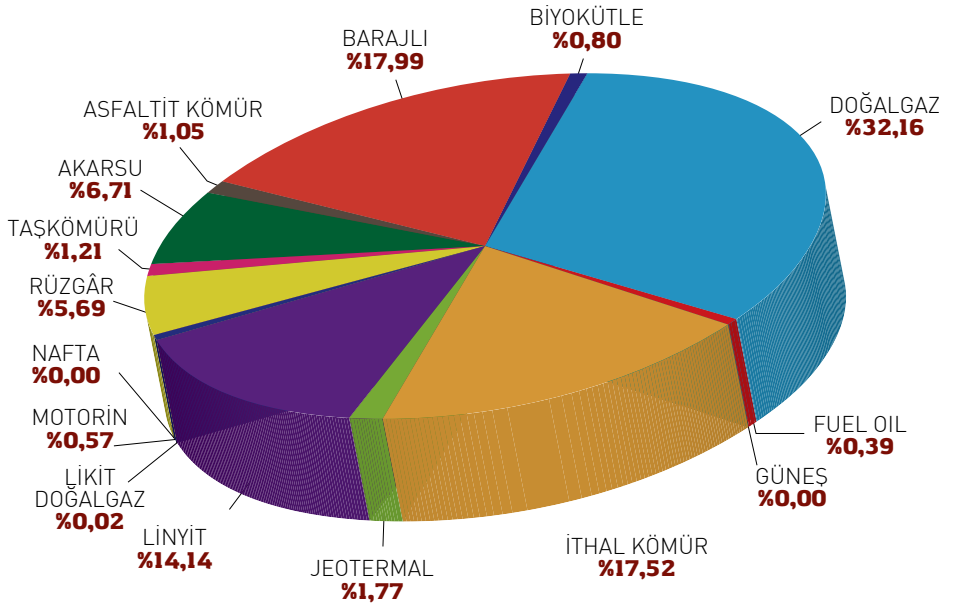
YONCA KOÇAK
CK ENERJİ YATIRIM A.Ş.
FİNANS GRUP KOORDİNATÖRÜ

En önemli strateji *yatırımların finansmanı*

2017, Türkiye'nin enerji sektörü açısından pek çok önemli ve sevindirici gelişmenin yaşandığı bir yıl oldu. Yenilenebilir enerji kaynaklarına olan ilgi, yerli kaynaklarla enerji üretiminin sağlanması açısından çok sevindirici. Ülke ekonomimizi en çok zorlayan sorunlardan birini hiç şüphesiz enerjide arz güvenliğinin sağlanması oluşturmaktadır. Enerjide dışa bağımlılığın yüksek olduğu ülkelerden biriyiz, tükettiğimiz enerjinin yaklaşık dörtte üçünü ithal ediyoruz. Yüksek enerji ithalatı ise cari işlemler dengemizi ve enerji arz güvenliğimizi olumsuz etkilemekte. Ekonomimizin yüksek oranda ve istikrarlı büyüyebilmesi için mümkün olan bütün yerli kaynakların enerji üretimi amacıyla değerlendirilmesi ve bu suretle enerjide dışa bağımlılığın azaltılması gerekmektedir. Bu nedenle son yıllarda doğalgaz santrallerine olan yatırımların ciddi oranda azaldığını, yatırımcıların diğer kaynaklara yönelmesiyle doğalgazın elektrik üretimindeki payının yüzde 50'lerden yüzde 30'lara düştüğünü görüyoruz.

Fotovoltaik güneş santrali ve rüzgâr santrali maliyetlerindeki gerileme, elektrik üretiminde güneş enerjisi ve rüzgar enerjisinin yükselişe geçmesine olanak sağladı. Önümüzdeki dönemde elektrik depolama, akıllı şebekeler ve benzeri pek çok teknolojik yeniliğin de güneş ve rüzgâr enerjisine olan rağbetin artmasına sebep olacağını düşünüyoruz. Hem finansman hem de yatırımcı tarafında gözler giderek yenilenebilir enerji projelerinde olacaktır. Yenilenebilir enerjideki bu tırmanış, önümüzdeki yılların enerji dengesine ilişkin önemli ipuçları taşıması bakımından 2017 yılının en önemli gelişmeleri arasında yer almayı hak ediyor. Örneğin klasik rüzgâr türbinlerinden farklı olarak pervaneleri bulunmayan ve gürültü kirliliği yaratmayan çelik tüplerden oluşan bir çerçeveden elektrik gücü sağlayan elektrostatik dönüştürücüler sayesinde maliyetlerin daha da düşmesi beklenmekte. Evde enerji depolama sistemlerinin geliştirilmesi ve çatı tipi GES'lerin, binalarda da kullanılabilir elektrostatik RES'lerin üretilmesi ile enerjiyi sadece tüketen

2016 YILI ELEKTRİK ÜRETİMİNİN KAYNAKLARA GÖRE DAĞILIMI (%)



Kaynak: EPDK Elektrik Piyasası Gelişim Raporu 2016



15 Şubat 2018'de GFC Media Group organizatörlüğünde düzenlenen '2017 Yılı Konsorsiyum Kredis Ödülü'nü CK Enerji Finans Ekibi teslim aldı.

değil, üreten ve fazlasını sisteme veren abonelerimiz bile olacaktır.

TÜKETİCİLERİN BİLİNÇLENDİRİLMESİ GEREK

Dünyamızı yanlış enerji tüketim alışkanlıklarımız ile her geçen gün tehdit altında bırakıyoruz. Enerji, hayatımızın ve geleceğimizin bir parçası. Isıtma, aydınlatma, elektrikli ev eşyası kullanımı ve ulaşımın sağlanması gibi günlük yaşantımızda aklımıza gelebilecek her an enerjiye ihtiyaç duyuyoruz. Bu enerjinin kaynağı olan petrol ve kömür gibi fosil yakıtların hem çevremize olan yan etkisi ile küresel ısınmanın ivmelenmesi hem de bu kaynakların hızla tükenmesi gibi temel nedenler, enerjiyi çok daha verimli kullanma yolunda bilinçlenmemiz gerektiğini gösteriyor. Enerji verimliliği, yaşam kalitemizi düşürmeden enerji kayıplarının önlenmesi ile tüketilen enerji miktarının en aza indirilmesidir. Tüketiciler için enerji maliyetini düşürme, ekonomik kalkınmayı sağlama, enerjide dışa bağımlılığı azaltma gibi önemli unsurlar enerji tasarrufunun sağlanmasıyla oluşur. Enerji tasarrufunun bilincinde olan dünya ülkeleri, alternatif enerjilere yönelerek kendilerine enerji verimliliği

alanında da stratejiler oluşturmaktalar. Bu stratejilerden en önemlisi de bu yatırımların finansmanı olmaktadır. İngiltere'de uygulanan Yeşil Anlaşma (Green Deal) ile vatandaşların konutlarında enerji verimliliğini artırmak ya da yenilenebilir enerji kaynaklarına yatırım yapmak amacıyla katlandıkları yatırım maliyetinin elektrik/doğalgaz faturalarına ilave edilerek uzun vadede geri ödemesi sağlanmakta. Türkiye'de Yenilenebilir Enerji Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen Verimlilik Artırıcı Proje (VAP) Destekleri ile geri ödeme süresi 5 yıldan az ve toplam maliyeti 1 milyon TL'ye (KDV hariç) kadar olan proje bedellerinin yüzde 30'una kadar hibe verilmekte. Böylece işletmeler yaptıkları tasarrufla hem kendilerine hem de ülke ekonomisine katkı sağlamaktalar. Devlet desteğinin yanı sıra uluslararası ve yerli finansman kurum ve mekanizmaları tarafından enerji verimliliği projelerine sağlanan destek gün geçtikçe artmakta. Türkiye'deki bankalarımızın aracılığıyla Dünya Bankası, EBRD (TURREEFF, TURSEFF, MIDSEFF), İKB gibi uluslararası kurum ve kuruluşların desteklediği konutlarda enerji verimliliğinden, atıktan enerji ve endüstriyel

enerji verimliliğine kadar birçok alanda enerji verimliliğini artırmaya yönelik projeler finansman imkânı buldu.

ISI YALITIMINA DÜŞÜK FAİZ, UZUN VADELİ KREDİ

Ülkemizde bankalar, ısı yalıtımına yönelik düşük faizli ve uzun vadeli kredi imkânı sunmakta. Kat Mülkiyeti Kanunu'na tabi olan apartmanlarda, nihayetinde her daire sahibi tek başına borçtan sorumlu olacağına da, daire sahiplerinin yüzde 80'inin kredibilitesinin olumlu olması halinde tüm apartman sakinleri ısı yalıtımı finansmanı için kredi kullanabilmekte. Tek başına başvuru yapması halinde kredi alamayacak vatandaşların da bu sistemde kredi kullanabilmesi önemli bir avantaj olmakla beraber, kredilerin geri ödenmesinde bunun bankalar açısından bir risk unsuru olduğu da göz önünde bulundurulmalı. Önümüzdeki dönemde çatı tipi GES'ler ve ısı yalıtımı birlikte değerlendirildiğinde, bunların varlığının konutların değer tespitinde önemli bir etken olacağını ve özellikle site yönetimlerinden gelen taleplere karşılık bankaların yeşil enerji kredilerine daha fazla ağırlık vereceğini öngörmekteyiz.

YERLİ ENERJİ GÜÇLÜ TÜRKİYE

'Güçlü ekonomi ve ulusal güvenlik' temeli ile şekillenen Milli Enerji ve Maden Politikası'nın Türkiye'yi bölgesel ve küresel ölçekte daha güçlü bir noktaya taşıyacağına inancımız tam.

Enerjide dışa bağımlılığın azaltılması adına yerli enerjinin öneminin farkındayız ve bu yöndeki politikaları destekliyoruz.



**BOĞAZİÇİ
ELEKTRİK
DAĞITIM**

"enerjimizle yanınızdayız"

**AKDENİZ
ELEKTRİK
DAĞITIM**

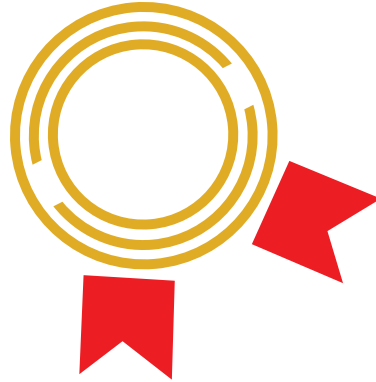
"her geçen gün daha iyiye"

**ÇAMLIBEL
ELEKTRİK
DAĞITIM**

"enerjimizle daha ileriye"

DAĞITIMDA YÜKSELEN 'KALİTE'

Elektrik dağıtımında özelleştirme sürecinin ardından EPDK tarafından kalite standartlarının da şartları ortaya kondu. BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ aldıkları belgelerle verdikleri hizmetin kalitesini her geçen gün artırıyor.



Tek bir tanımı olmayan kalite kavramı için genel geçer çerçevede; bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır diyebiliriz.

Kalite kavramı ilk defa M.Ö. 215'li yıllarda Hammurabi Kanunları'nda kendini gösterdi. Kanunun bir maddesi şöyle der: "Eğer bir inşaat ustası bir ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp sahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa, o inşaat ustasının başı uçurulur."

Yine M.Ö. 15. yüzyılda tarihin ilk kalite kontrol faaliyeti olarak Mısır'da inşaatlardaki taş blokların kullanılmadan önce dikliklerinin ve ölçülerinin telden yapılan bir araçla kontrol edildiğini görüyoruz.

İnsanlık kadar eski bu kavramın günümüzdeki toplam kalite kavramına evrilmesi ise Amerikalı ünlü istatistikçi William Edwards Deming sayesinde olmuştur. Lisans eğitimini elektrik mühendisi olarak tamamlayan Deming'den aslında bu kavramın enerji sektörüne ne kadar yakın olduğunu da görebiliyoruz. Deming fizik ve istatistik alanında eğitimine devam ederken Japonya'ya çağırılmış ve Japonya'nın bugün küresel dünyanın

bir devi olmasına öncülük eden kalite yönetiminin ülkedeki uygulamasına önyak olmuştur. Kendi adı ile anılan Deming Döngüsü yani "Planla" "Uygula" "Kontrol Et" ve "Önlem Al" olarak bilinen, Türkçe adı PUKÖ Döngüsü olan döngü; kalite yönetiminin nasıl uygulanması gerektiğini anlatmakta.

Ayrıca "Deming'in 14 İlkesi" olarak bilinen ilkeler, toplam kalite yaklaşımının da nasıl olması gerektiğini açıkça göstermekte:

- Ürün ve hizmetin iyileştirilmesi için amaçlarda süreklilik yaratın,
- Yeni felsefeyi benimseyin,
- Kitlesel denetime bağlı kalmaya son verin,
- Sadece fiyat etiketi üzerinden iş görme uygulamasına son verin,
- Üretim ve hizmet sistemini sürekli olarak geliştirin,
- Eğitim programları oluşturun,
- Liderlik oluşturun,
- Korkuyu uzaklaştırın,
- Çalışanların bölümleri arasındaki engelleri yıkın,
- İş gücü için slogan, ders ve hedef oluşturmaktan vazgeçin,
- Sayısal kotalardan vazgeçin,
- Çalışanların mutluluk ve gururu önleyecek engelleri ortadan kaldırın,

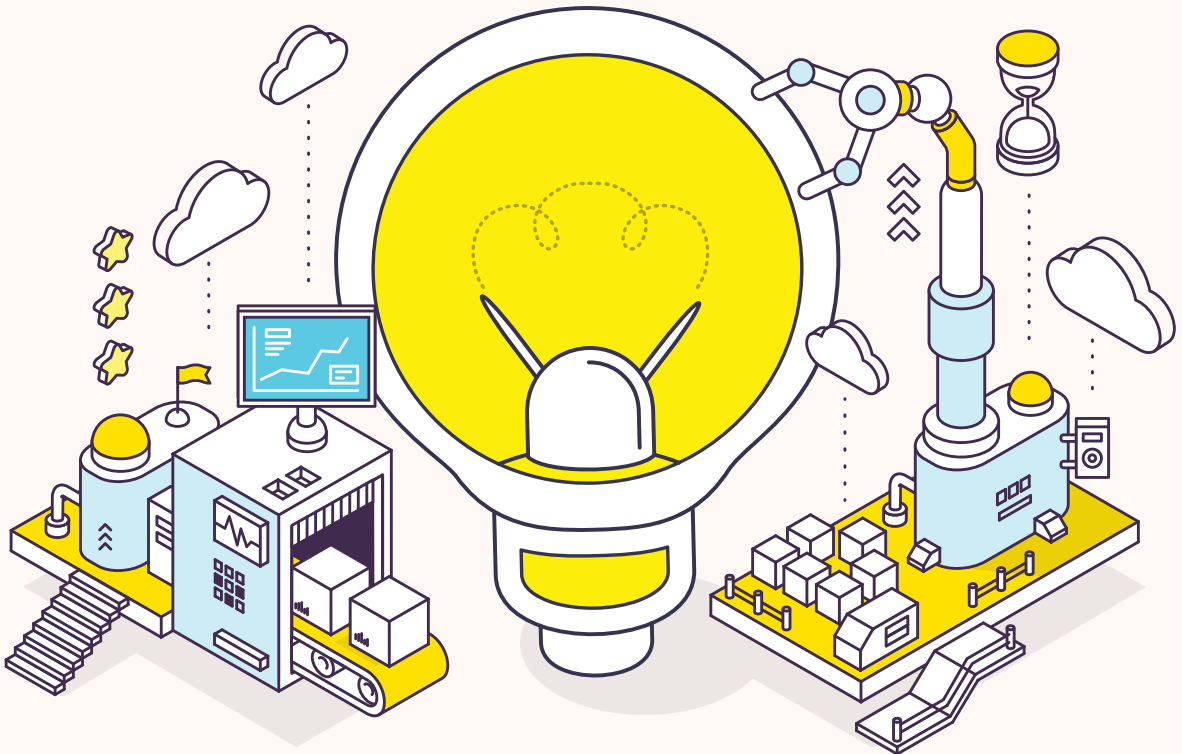
- Etkin ve güçlü bir eğitim ve öğretim programı oluşturun,
- Dönüşümü gerçekleştirmek için harekete geçin.

STANDARTLAR VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİNDEKİ YERİ

Kalite kavramının tarihsel gelişimine kısaca göz attıktan sonra; ürün ve hizmetten beklenen şartları ortaya koyan "standart" kavramı üzerinde durabiliriz.

Tarihte standart kavramı ilk defa Kanunname-i İhtisab-ı Bursa'da kendini göstermektedir, yani Bursa Belediyesi Kanunu. Sultan 2. Beyazid Han tarafından 1502 yılında yayınlanan bu kanun ile hayvan ürünleri, türlü sebze-meyve, tuz, ekmek, sanayi ürünleri, tekstil ürünleri, tarım-tahıl ürünleri, orman ürünleri, deri ürünlerinin satışları, konak fiyatları ve kaliteleri bir standarda bağlanmıştır.

Küresel dünyada ise 1980'li yıllara kadar toplam kalite yönetimi kavramının sadece Japonya'da uygulandığını görüyoruz. Bu nedenle o dönemlerde Japon ürünlerinin diğer ülke ürünlerine göre ciddi üstünlükler sağladığı bilinmekte. Standart uygulamaların üretimde maliyeti düşürdüğü ve kısa zamanda daha fazla üretim yapmaya olanak



sağladığı artık Amerika gibi ülkelerin de dikkatini çekmeye başlamıştı. Amerika'da savunma sanayi için uygulanan standartları zamanla atom ve nükleer enerji santralleri için yapılan standartlar izlemiş ve uluslararası platformda ilk kalite standardı 1987 yılında International Organization for Standardization - Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) tarafından yayınlanan 9001 serisi olmuştur.

ENERJİ SEKTÖRÜNDE KALİTE UYGULAMALARI

Bu uzun girişten sonra elektrik dağıtım sektörüne gelirsek özelleştirme sürecinden sonrasını ele almak yerinde olacak. Elektrik dağıtım hizmetinin özel şirketlere devredilmesinden sonra Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) tarafından, dağıtım lisansı alabilmek için kalite standartlarının uygulanması şartı kondu.

Dağıtım lisansı sahibi firmalar 2 Kasım 2013 tarihinde Resmî Gazete'de yayınlanan Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğine 26/12/2014 tarihinde eklenen y maddesi ile;

y) (Ek:RG-26/12/2014-29217)

(Değişik:RG-22/10/2016-29865)

Lisans alma tarihinden itibaren yirmi dört ay içerisinde OSB dağıtım lisansı sahipleri hariç olmak üzere, kurumsal bilişim sistemi ile endüstriyel

kontrol sistemlerini TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardına uygun bir şekilde işletmek,

TS ISO/IEC 27001 standardına uygun faaliyet gösterdiğini Türk Akreditasyon Kurumu'na akredite olmuş bir belgelendirme kurumuna ispat ederek sistemlerini belgelendirmek ve söz konusu belgelerin geçerliliğini sağlamak,

ve 23/12/2015 tarihinde eklenen z maddesi ile

z) (Ek:RG-23/12/2015-29571) Lisans alma tarihinden itibaren yirmi dört ay içerisinde TS EN ISO 9001, TS ISO 10002, TS 18001 ve TS EN ISO 14001 standartları için Türk Akreditasyon Kurumu'na akredite olmuş bir belgelendirme kurumu tarafından verilen uygunluk belgelerini kuruma sunmak ile yükümlü hale geldi.

Ayrıca 29/09/2016 tarihli ve 6507-6 nolu EPDK Kurul Kararı gereği çağrı merkezleri için TS EN 15838 uygulanması zorunluluğu getirildi.



ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ'ta ISO 9001 standardı uygulanmakta. Üç şirket de standart uygulamaları ile sektörde öncü olmayı başarmış durumda.

ISO 9001 standardı, Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması için gereken şartları tanımlamaktadır. Belgelendirmeye esas teşkil eden standart olup bir kuruluşun müşteri şartlarını ve uygulanabilir mevzuat şartlarını karşılayan ürünleri sağlama yeteneği olduğunu kanıtlaması gerektiğinde ve müşteri memnuniyetini artırmayı amaçladığında uyacağı kalite yönetim sisteminin şartlarını belirtir. Bu standardın amacı; hataları azaltmak, ortadan kaldırmak ve oluşabilecek hata ve kusurları önlemektir. Bilinenin aksine standart doğrudan ürün ve hizmet kalitesini etkilemez, standart, yönetim sisteminin kalitesi ile ilgilidir. Eğer etkin bir sistem ku-

rulup sürdürülebilirse müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan ürün ve hizmetler üretilebilir.

ISO 9001 uygulamasının dağıtım şirketlerine sağladığı faydalar ise;

- Sunulan hizmette müşteri ve regülatif kuruluşların beklentilerinin daha fazla karşılanması
- Standart uygulamalar ile karışıklıkların azaltılması, önlenmesi
- Kalite sorunlarından kaynaklanan kalitesizlik maliyetlerini azaltması
- Standart rehberliğinde sürekli iyileştirme araçları kullanılarak iyileşme ve gelişimin sağlanması
- Faaliyetlerin ölçülebilmesi ve iyileştirme fırsatlarına, alınacak kararlara temel olmasının sağlanması olarak sıralanabilir.

ISO 14001 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ

Sanayi devrimi ile başlayan sanayileşme özellikle 20. yüzyılın ikinci yarısı-

BEDAŞ VE KALİTE

Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. toplam kalite yönetimi uygulamalarına 2009 yılında başlamış ve müşterilerinin beklentilerini aşmayı hedefleyerek uygulamalarını günümüze değin sürekli geliştirmiştir. Bu çerçevede tüm iş süreçlerinin gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesini hedefleyerek önce ISO 9001: 2008 standardı çerçevesinde Kalite Yönetim Sistemini kurmuştur. Sistemin sürekli gelişimi devam ederken 2015 yılında "Kurumsal Bilişim Sistemi" ile "Endüstriyel Kontrol Sistemleri"ni standartlara uygun bir şekilde işletmek üzere ISO 27001: 2013 standardı çerçevesinde Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini kurmuş ve 2016 yılında bu standart çerçevesinde belgelendirilen ilk elektrik dağıtım şirketi olmayı başarmıştır.

Kalite çalışmaları açısından sürekli gelişimin hızla devam ettiği 2016 yılında ayrıca "Kuruluşlarda şikayetlerin ele alınması için kılavuz bilgiler" içeren ISO 10002: 2014 standardı çerçevesinde Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesi de almış ve koşulsuz müşteri memnuniyeti hedefini bir kez daha ortaya koymuştur.

Çevresel etkilerin küresel anlamda tüm ülkeleri ilgilendirdiği günümüzde BEDAŞ, hizmetlerinden kaynaklanan olumsuz etkilerin azaltılmasını hedefleyerek ISO 14001:2015 standardı kapsamında Çevre Yönetim Sistemi kurmuş ve 2016 yılı sonunda belgelendirilmiştir. Aynı dönemde Kalite Yönetim Sistemini ISO 9001 standardının 2015 versiyonu ile geliştirmiş ve belgeyi almaya hak kazanmıştır.

2017 yılında TS EN 15838 "Müşteri ilişkileri merkezleri - Hizmetin yerine getirilmesi için kurallar" standardı kapsamında Çağrı Merkezi Yönetim Sistemini ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini kurmuştur.

AEDAŞ VE KALİTE

28 Mayıs 2013 tarihinde özel-leşen Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. (AEDAŞ), iletim noktalarından aldığı elektriği son kullanıcılara dağıtmakta. Çalışma esasları Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından belirlenen şirket; hizmet verdiği Antalya, Isparta ve Burdur'daki yaklaşık 1,7 milyon aboneye kesintisiz ve yüksek kalitede elektrik dağıtım görevini "her geçen gün daha iyiye" sloganı ile sürdürmekte.

AEDAŞ; "Sektördeki liderliğini, sürdürülebilir büyüme hedefleri ile geleceğe taşıyan; çağın teknolojik yenilikleriyle entegre, bilgiye ve uzmanlığa inanan; elektrik enerjisinin insan hayatının temel taşlarından biri olduğu bilinciyle hareket eden, dinamik, güçlü ve saygın bir kurum olmak..." vizyonu ile hareket ederek ve tüketici dostu bir firma olarak müşteri odaklı çalışma, enerji dağıtımını yaptığı her noktaya, hızlı, kesintisiz ve en verimli hizmeti kursuz bir şekilde ulaştırma temel ilkesiyle müşteri, çalışan ve paydaşları için değer yaratan bir kurum olmayı hedeflemiş ve her gün bir adım daha ileriye gitmeyi misyon edinmiştir.

Bunu da inovasyona, hizmet kalitesine, müşteri ve çalışan memnuniyetine verdiği önemi hayata geçirdiği projeler ve vizyoner bakış açısıyla desteklemektedir.

Bu vizyondan yola çıkarak Ocak 2016'da ISO 9001: 2008 belgesini alarak kalite yolculuğuna başlayan AEDAŞ sonrasında sırasıyla ISO 27001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 10002 ve ISO 15838 belgelendirme süreçlerini başarıyla tamamlayarak kalite yolculuğuna devam etmektedir. 2018 yılı içerisinde de ISO 9001: 2015 ve ISO 14001: 2015 süreçlerini tamamlamayı hedef olarak belirlemiştir.

ÇEDAŞ VE KALİTE

Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş. Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından almış olduğu elektrik dağıtım lisansı doğrultusunda Sivas, Tokat ve Yozgat illerinde elektrik dağıtım hizmeti vermektedir. Sorumluluk bölgesi olan 52 bin 789 km²'lik alanda 950 bini aşkın tüketiciye hizmet götürmektedir. ÇEDAŞ, Entegre Kalite Yönetim Sistemlerini kurarak şirket politikaları ve ilgili mevzuatlar doğrultusunda aşağıda listelenen kalite belgelerini almış ve periyodik kontrollerini tamamlamaya devam etmektedir.

ÇEDAŞ bu çalışmalarıyla; dağıtım şirketleri arasında hizmet faaliyetleri kapsamında alınması gerekli bu belgeleri ilk tamamlayan, ISO 9001 ve ISO 14001 yönetim sistemlerinde 2015 versiyon geçişlerini ilk yapan şirketler arasında yer almıştır.

ÇEDAŞ, daha kaliteli hizmet vermek için başlatmış olduğu çalışmaları 2017 yılında KalDer (Türkiye Kalite Derneği) üyesi olarak mükemmellik yolculuğuna çevirmiştir. Sırasıyla Ulusal Kalite Hareketi'ne katılım sağlanmış, EFQM Mükemmellik Modeli Eğitim-leri alınmış,

EFQM Mükemmellik Modeli Dış Değerlendirmesi yaptırılmış, EFQM Mükemmellikte Yetkinlik-5 Yıldız belgesi alınmış, EFQM Mükemmellik Yolculuğu için Yol Haritası çalışmalarına başlanmıştır.

EFQM Mükemmellik Modeli de; her ölçekte ve farklı sektörlerdeki kuruluşların yönetim yaklaşımlarını sorgulayabilmeleri için pratik bir araca duyduğu ihtiyaca yönelik, sanayi ve akademisyenlerden oluşan bir grup ile "mükemmellik modeli" adıyla geliştirilen ve yıllardır kullanılarak olgunlaştırılan bir yönetim modelidir. ÇEDAŞ; EFQM Mükemmellik Modelini bir yönetim felsefesi haline getirerek EFQM Mükemmellikte Yetkinlik-5 Yıldız belgesini 2017 Eylül ayında alarak dağıtım şirketleri arasında 5 yıldız alan ilk ve tek şirket konumuna yükselmiştir.

Mükemmellik yolculuğunda, ÇEDAŞ bir sonraki aşama olarak "Türkiye Mükemmellik Ödülü"nü kazanmayı hedeflemektedir.

sından sonra gözle görülür biçimde çevre sorunlarını da beraberinde getirdi. Ne yazık ki dünyamıza verilen zarar artık geri döndürülemez bir durumda. Bu nedenle her sorumlu şirket gibi BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ, faaliyetlerinden doğan çevresel etkileri azaltabilmek amacıyla ISO 14001 standardı kılavuz alınarak Çevre Yönetim Sistemleri'ni kurdu.

ISO 14001, işletmelerin çevreye verdikleri veya verebilecekleri zararların sistematik bir şekilde azaltılması ve sağlanabildiği durumlarda tamamen ortadan kaldırılması için geliştirilmiş bir yönetim sistemi standardı olarak ifade edilebilir.

Bu standart; doğal kaynak kullanımının toprağa, suya, havaya verilen zararların azaltılmasını amaçlamakta. Bu standart ve beraberinde başta Çevre Kanunu olmak üzere pek çok çevre yönetmeliği de elektrik

dağıtım şirketlerimizde özenle takip edilmektedir.

ISO 14001 uygulamalarının dağıtım şirketlerimize sağladığı faydalar;

- ▶ Çevre ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuatlara uyum sağlanması için temel oluşturma,
- ▶ Dağıtım hizmeti faaliyetleri kaynaklı atıkların doğru yöntemlerle bertaraf edilmesi veya geri dönüşümün sağlanması,
- ▶ Doğal kaynakların etkin kullanımının sağlanması,
- ▶ Faaliyetlerden kaynaklanan kirlenmenin azaltılması,
- ▶ Çevresel bilincin sağlanması olarak sayılabilir.

OHSAS 18001 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ

Kalite kavramı zamanla ürün/ hizmet sağlamadaki koşullarla beraber o ürün/hizmeti verirken kuruluşların

iş sağlığı ve güvenliği mevzuatlarına uyumu, çalışanlar başta olmak üzere tüm taraflar için güvenli ve sağlıklı çalışma ortamını oluşturup oluşturmada da kapsamaya başladı. Elektrik dağıtım çalışmaları için hizmetin her aşamasında risk faktörleri içeriyor. Bu nedenle Occupational Health and Safety Assessment Series ifadesinin baş harflerinin bir araya getirilmesi ile kısaltılan ve Britanya Standartları Enstitüsü (BSI) tarafından 1999'da yayımlanan OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı güvenli bir çalışma ortamı sağlanması için gönüllü uygulanacak bir standarttan çok zorunlu olarak uygulanması gereken bir standart haline gelmiştir. BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ bu sistemi böylesi zorlu çalışma ortamlarının risklerini azaltmak üzere kurdu.





OHSAS 18001 uygulamalarının dağıtım şirketlerimize sağladığı faydalar;

- ▶ Güvenli bir çalışma ortamı yaratılması,
- ▶ Risk değerlendirmesi yaparak kazalar için henüz oluşmadan önlem alınabilmesi,
- ▶ Tüm iş kazalarının belirli oranda azaltılması,
- ▶ Çalışanların motivasyonunun sağlanması,
- ▶ İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası şartlara ve yasalara uygunluğun sağlanması,
- ▶ Meslek hastalıkları ve kaza sayısında potansiyel düşüş sağlayarak iş gücü kaybını azaltması,
- ▶ Arıza süresi ve bunun yol açtığı maliyetlerde potansiyel düşüşe sebep olması şeklinde özetlenebilir.

ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ

Kuruluşların varlıklarını sürdürbilmeleri için finansal açıdan güçlü ve sürdürülebilir bir yapıda olmaları gerektiği düşünülür. Ancak sürdürülebilir olma koşulsuz müşteri memnuniyetinin ne ölçüde sağlandığı ile ilgilidir. Elektriğin yaşamın temel gereksinimlerinden olduğu düşünüldüğünde; herhangi bir kesintinin müşterilerimizde yaratacağı memnuniyetsizlik, yaşamsal ihtiyaçların karşılanmamasından dolayı kuvvetli bir biçimde etkisini göstermekte. BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ için öncelikli hedef; her koşulda müşteri memnuniyetini sağlamak. Bu nedenle üç şirket de müşteri memnuniyetini standart biçimde ele almak ve şikayetlerin çözümüne yönelik

standart yapıyı oluşturmak üzere ISO 10002'yi kullanıyor. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi öncelikle geri bildirim (şikâyetler dâhil) açık bir ortamın oluşturulması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve sağlanan hizmetin iyileştirilmesi ile ilgili yönetim taahhütlerinin yerine getirilmesini sağlamakta.

ISO 10002 uygulamalarının dağıtım şirketlerimize sağladığı faydalar;

- ▶ Şikayetlerin analiz edilmesi ve tekrarlanmaması için kullanılacak yöntemlere temel oluşturması,
- ▶ Mevcut şikayet alma sistemlerinin standart gereklerine uygun biçimde geliştirilerek müşteri memnuniyetinin sağlanması,
- ▶ Arızaların giderilmesi sürecine



girdi olması ve sürecin hızlıca sonuçlandırılması,

- Kuruluşlarımızın itibarının artması şeklinde sıralanabilir.

ISO 27001 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ

Teknolojinin gelişmesi bilgiye erişim, bilgiyi kullanım açısından pek çok olanak sağlasa da beraberinde bilgi güvenliğini tehdit eden unsurları da getirdi. Bilgi, bir kuruluşun kaybetmeyi asla göze alamayacağı en önemli varlıktır denebilir. Bilginin izinsiz kullanımı, başkaları tarafından erişimi veya kaybolması kuruluşun tüm faaliyetlerini olumsuz etkileyecektir.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nin BEDAŞ, AEDAŞ ve ÇEDAŞ'da kurulma amacı bilgi var-

lıklarını korumak ve gerekli güvenlik kontrollerini sağlamaktır.

ISO 27001 uygulamalarının dağıtım şirketlerimize sağladığı faydalar;

- Bilgiye erişebilirlik sağlanması,
- Bilginin bütünlüğünün ve güvenliğinin sağlanması,
- İş sürekliliği temelini oluşturması,
- Çalışanlarda bilgi güvenliği açısından farkındalık oluşturmaları,
- Riskleri azaltması ve önlemler alınmasıdır.

EN 15838 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMİ

Bu standart; çağrı merkezlerinin ve receği hizmetin çerçevesini belirlemede. Organizasyon yapısı, çalışanlarda olması gereken yetkinlikler ve izlenmesi gereken performans göstergelerini de kapsar. BEDAŞ,

AEDAŞ ve ÇEDAŞ çağrı merkezleri için bu standardı uygulamakta. Bu standart; Avrupa Standartlar Komitesi (European Committee for Standardization; CEN) tarafından onaylanmış ve Mart 2010'da TS EN 15838 numaralı Türk standardı olarak kabul edilmiştir.

EN 15838 uygulamalarının dağıtım şirketlerimize sağladığı faydalar;

- Çağrı merkezi uygulamalarının standart çerçevesinde, belirli koşulları sağlıyor biçimde yapılandırılmış olması,
- Çalışan yetkinlik ve yeterliliklerinin gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi,
- Çağrı merkezi performansının sürekli izlenerek artırılması,
- Müşteri memnuniyetinin sağlanması olarak özetlenebilir.



ÇATIDAKİ GÜNEŞE VERGİ YOK

Çatılarda güneş enerjisiyle elektrik üretimine destek olmak üzere 'ihtiyaç fazlası elektrik enerjisinin satışına vergi muafiyeti' geldi. 27 Mart 2018 tarihi itibarıyla Resmî Gazete'de yayımlanan yeni yasaya göre kurulu gücü 10 kW'ye kadar olan sistemler söz konusu muafiyetten yararlanabilecek.

Kamuoyunda Torba Yasa olarak bilinen verimlilik ve yenilenebilir enerjiye teşvikleri de kapsayan 7103 sayılı

Vergi Kanunları ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 27 Mart 2018 tarihinde Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girdi.

Yeni yasa ile bir süredir beklenen güneş enerjisine vergi desteği de geldi. Yasada konut sahipleri veya kiracıların oturdukları konutların çatı veya cephelerinde kuracakları, kurulu güçleri 10 kW'ya kadar olan sistemlerde ürettikleri elektrik enerjisinin ihtiyaç fazlasını son kaynak tedarik

şirketlerine satmaları halinde gelir vergisinden muaf olabilmeleri hükmü getirildi.

İLK ADIMI EPDK 2018 BAŞINDA ATMIŞTI

Yasa ile vergi teşviki de gelen güneş enerjisiyle ilgili ilk adımı EPDK bu yılın başında atmıştı.

EPDK'nın 18 Ocak'ta Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliğiyle 10 kW ve altında güçteki çatı tipi güneş enerji sistemlerinin kuruluşunu kolaylaştırmanın yolu açılmıştı. Bu kararlar birlikte Türkiye'de binaların çatı ve cephelerine kurulacak güneş panellerinden sağlanacak enerjiyle tüketicilerin elektrik faturalarının azalması yönünde adım atılmış oldu. Bu düzenlemeye göre binalarının çatı ve cephelerine güneş paneli kurarak elektrik üretmek isteyen vatandaşlar, başvurularını dağıtım şirketlerinin merkez ya da taşra birimine yapabilecek. Dağıtım şirketleri başvuruları aylık olarak alacak ve bir sonraki ayın 20'sine kadar sonuçlandıracak. Projesi onaylanarak kurulum ve geçici kabul işlemleri tamamlanan vatandaşlar, diğer lisanssız üretim faaliyetlerinden daha hızlı bir şekilde elektrik

üretmeye başlayabilecek. Vatandaşlar binalarda ürettikleri elektriğin fazlasını mevcut şebeke üzerinden dağıtım şirketine satabilecek. Söz konusu üretim metoduyla binalarda öğle saatlerinde elektrik üretimine destek verilmesi ve talebin zirve yaptığı dönemlerde arzın dengelenmesi hedefleniyor. Bir evin ortalama yıllık elektrik tüketimi 2 kilovatlık bir güneş panelinden karşılanabiliyor. Maliyeti yaklaşık 2 bin 500 dolar olarak hesaplanan santralin amortisman süresinin 8 yıl, kullanım ömrünün yaklaşık 30 yıl olduğu belirtiliyor.

OSB'LERE KDV İSTİSNALARI

Yasa ile organize sanayi bölgeleri ve küçük sanayi sitelerince yapılan veya yaptırılan su, kanalizasyon, arıtma, doğalgaz, elektrik, haberleşme tesisleri, yol yapımı gibi altyapı yatırımları ile küçük sanayi sitelerindeki iş yeri yapımına ilişkin mal teslimi ve hizmet ifaları KDV istisnası kapsamına alındı.

MADENCİ YAKINLARINA İSTİHDAM HAKKI

Kanunla, 10 Haziran 2003-13 Mayıs 2014 tarihlerinde kömür ve linyit madenlerinin yer altı işlerinde meydana gelen iş kazası sonucunda ölen sigortalının eş ve çocuklarından birine, eşi ve çocuğu yoksa kardeşlerinden biri olmak üzere toplam bir kişiye kamu kurum ve kuruluşlarında istihdam hakkı tanındı.

Ar-Ge Başarı Ödülleri'ne AEDAŞ 'mührünü' vurdu

Bu yıl üçüncüsü gerçekleştirilen Enerjide Ar-Ge Çalıştay'ında verilen Ar-Ge Başarı Ödülleri'ne Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. (AEDAŞ) mührünü vurdu. AEDAŞ'ın yüzde 100 yerli imkanlarla geliştirilen Akıllı Mühür, Ar-Ge Başarı Ödülü'ne layık görüldü.

Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. (AEDAŞ), Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) ve Türkiye Doğalgaz Dağıtıcıları Birliği (GAZBİR) tarafından bu yıl üçüncüsü düzenlenen 'Enerjide Ar-Ge Çalıştay'ına 'mührünü bastı'. 19 Aralık tarihinde Ankara Bilkent Otel'de yapılan çalıştay kapsamında Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) komisyonunca yapılan değerlendirmeler sonucunda AEDAŞ'ın "Smart Seal (SMS) Akıllı Elektronik Mühür Sistemi" Ar-Ge Başarı Ödülü'nü aldı.

AEDAŞ Genel Müdürü Bahadır Müdüroğlu, elektrik sayacına yetkisiz kişilerin müdahale etmesine izin vermeyen 'Akıllı Mühür' projesinin dünya enerji dağıtım sektöründe bir ilk olma özelliği taşıdığına dikkat çekerek, "AEDAŞ bünyesinde bulunan Yatırım ve Ar-Ge Direktörlüğü ile Kayıp-Kaçak Direktörlüğü'ne bağlı mühendisler tarafından

yüzde 100 yerli imkanlarla geliştirilen projemizin ödüle layık görülmesinden büyük mutluluk duyuyorum. Dünya enerji dağıtım sektöründe bir ilke imza atan bu projede emeği geçen tüm arkadaşlarımı kutluyorum" diye konuştu.

KAYIP VE KAÇAĞIN ÖNLENMESİ HEDEFLENİYOR

Elektrikte kayıp ve kaçağın önlenmesi amacıyla ortaya atılan fikir çerçevesinde, AEDAŞ Yatırım ve Ar-Ge Direktörlüğü tarafından inovasyon yönetimi çalışmaları tamamlanan Akıllı Elektronik Mühür sisteminde kullanılacak teknolojiler ve yol haritası belirlendi. Ocak 2016'da EPDK'nın Ar-Ge proje desteği de alınırken tasarım ve sistemlerinin prototip çalışması için Akdeniz Üniversitesi Teknoparkı'nda faaliyetlerini sürdüren Desird Mühendislik ile iş birliği yapıldı. Proje planlanan zamanda başarıyla



AEDAŞ Genel Müdürü Bahadır Müdüroğlu ödülü EPDK Başkanı Mustafa Yılmaz'dan aldı

SİSTEMİN ŞİMDİDEN TALİPLERİ HAZIR

Yaklaşık 500 bin TL'lik bir yatırımla yola çıkan Akıllı Elektronik Mühür Sistemi'yle ilgili Ar-Ge mühendisleri tarafından literatür taraması da yapıldı. Buna göre uluslararası arenada dağıtım sektöründe benzer bir uygulamaya rastlanmadı. Tamamen yeni olan bu sistemin daha da geliştirilmesi ve katma değerli yerli ürünlerin ülke ekonomisine kazandırılması için AEDAŞ'ın çalışmaları devam ederken, sistem ile ilgili uluslararası elektrik dağıtım firmalarıyla görüşmeler sürüyor. Şimdiden başta Hollanda, Belçika, ABD ve Avusturya olmak üzere birçok ülkeden Akıllı Elektronik Mühür Sistemi ile ilgilenen şirketler bulunuyor.

la tamamlanarak prototipler yüzde 100 yerli imkânlarla üretildi. Ardından pilot bölge entegrasyonları gerçekleştirildi ve testlere başlandı. SMS - Akıllı Mühür olarak ifade edilen sistemin temelinde, taklit edilmesini ya da yetkisiz işlem yapılmasını engelleyecek özellikte bir elektronik akıllı mühür, ana kontrol bilgisayarı, iş emirlerinin takip edildiği tablet bilgisayarlar ve elektronik akıllı mühürleri açıp kapatabilen yardımcı kumandalar yer alıyor. Söz konusu sistemde cihazlar arasındaki haberleşme kırılamaz özel bir kriptodan

sağlanırken, bu sayede veri alışverişinin kaydedilip taklit edilmesi de engelleniyor.

SADECE YETKİLİ KİŞİLER İŞLEM YAPABİLİYOR

Proje kapsamında geliştirilen iş emri kodlama sistemiyle sadece AEDAŞ yetkililerinin yalnızca gelen iş emri doğrultusunda işlem yapabilmesi temin ediliyor. Akıllı elektronik mühürler üzerinde kopyalanamaz güvenlik unsurları bulunuyor. Bu sistem sayesinde sayaca dışarıdan müdahale edilmesi ve kaçak elektrik kullanılması mümkün olmuyor.

**İGA Havalimaları İnşaatı CEO'su
YUSUF AKÇAYOĞLU:**

Yeni havalimanı **225 bin** kişiye istihdam yaratacak

Şubat ayı itibarıyla inşaatın yüzde 80 oranında tamamlandığı İstanbul Yeni Havalimanı'nda (İYH) şu anda 36 bin kişi gece-gündüz çalışıyor. 29 Ekim 2018'de ilk fazı devreye girecek havalimanının bu tarihte yaratacağı iş gücü 100 bin kişiyi bulacak. İGA Havalimanları İnşaatı CEO'su Yusuf Akçayoğlu, "2017'de en fazla istihdam sağlayan firma kategorisinde Türkiye birincisi olduk. 2025 yılında İYH bağlantılı faaliyetlerden kaynaklanan istihdamın 225 bine ulaşacağı öngörülmüyor" dedi.



HAYATIMIZ ŞU AN SADECE HAVALİMANI

Proje günlük hayatınızı nasıl değiştirdi? Ayda kaç kere yeni havalimanına gidiyorsunuz?

Proje hayatımı tamamen değiştirdi. Şu an çalışmalar gece-gündüz, hafta içi ya da hafta sonu demeden devam ediyor bu yüzden de bizim hayatımız şu an havalimanımız. Şu an açıkçası daha çok iş seyahatleri için gerektiğinde seyahat edebiliyorum. Bu anlamda da fikir alabileceğimiz yeni havalimanlarını görmeye çalışıyoruz.

29 Ekim 2018 tarihinde uçuşlara kapılarını açacak İstanbul Yeni Havalimanı'nda çalışmalar hummalı bir şekilde devam ediyor. Birinci pisti ıslıklandırılan ve inişe hazır hale gelen havalimanında inşaatın yüzde 80'i tamamlanmış durumda.

"Dünyanın gözü üzerimizde" diyen İGA Havalimanları İnşaatı CEO'su Yusuf Akçayoğlu, "Dünya üzerinde daha önce bu çapta, sıfırdan yapılan ve kapasitesi yüksek hiçbir proje, bu kadar limitli bir zaman diliminde tamamlanmadı" diyor. Gerçekten de Akçayoğlu'nun dediği gibi dünyanın gözü İstanbul'da inşa-

atı devam eden yeni havalimanında. Nitekim geçtiğimiz haftalarda CNN, İstanbul Yeni Havalimanı'nın 2018'de tamamlanması en çok beklenen 15 yapı listesinde olduğunu duyurdu. Hummalı bir şekilde çalışmaların devam ettiği havalimanı daha tamamlanmadan istihdamda birinciliği kaptı.

Biz de bu sayımızda Türkiye ve dünyaya birçok ilki getiren yeni havalimanı ile ilgili Akçayoğlu'nu sayfalarımıza konuk ettik:

Şu anda yeni havalimanının yüzde kaçını tamamlanmış durumda? Geriye hangi işler kaldı?

Tüm dünyaya örnek teşkil edecek olan İstanbul Yeni Havalimanı'nda şubat ayı itibarıyla inşaatın yüzde 80'i tamamlandı. Yakın zamanda havalimanlarının temeli diyebileceğimiz bagaj sistemini kurduk. Geçtiğimiz günlerde de birinci pistimizi ilk defa ışıktandırarak inişe hazır hale getirdik. Her geçen gün yeni bir dönüm noktasını geride bırakıyoruz. Geriye kalan zaman diliminde detay işlerimize devam edeceğiz.

Devlet Hava Meydanları seyrüsefer cihazlarını kuleye kurmaya başladı mı? Testler ne kadar sürecek?

İstanbul'un akılda kalan simgelerinden olmaya aday olan hava trafik kontrol kulemizde de çalışmalar devam ediyor. Lale figüründen esinlenerek tasarlanan bu önemli yapı kısa süre içerisinde Devlet Hava Meydanları İşletmesi'ne teslim edilecek.

DÜNYANIN TEK ÇATI ALTINDAKİ EN BÜYÜK TERMİNAL BİNASI

Havalimanının 29 Ekim tarihine yetiştirmeyi planlıyorsunuz. Toplam kaç ayda bitmiş olacak, dünyada bu hızla biten başka yapı var mı?

İstanbul Yeni Havalimanı dört fazda tamamlanacak. Birinci fazın ilk bölümü 29 Ekim 2018'de devreye alınacak. İlk fazın ilk kısmı için ihale gereği verilen süre 42 ay. İstanbul Yeni Havalimanı'nın 90 milyon yolcu kapasitesiyle hizmete açılacak olan ilk fazında, üç adet bağımsız paralel pist, taksi yolları, terminal binası, hava trafik kontrol kulesi, haberleşme ve meteoroloji sistemleri ile diğer hizmet binaları yer alacak. Dört fazı tamamlandığında havalimanı; altı pist, iki terminal ve bir uydu terminaline ev sahipliği yapacak. İstanbul Yeni Havalimanı, 143 yolcu binisi köprüsü, 18 bini katlı ve 22 bini açık olmak üzere toplam 40 bin araç kapasiteli otopark alanı, 32 bin metrekare yeme-içme alanı, Heinemann Grubu'nun Türkiye'deki iştiraki Unifree tarafından işletilecek 52 bin 500 metrekarelik duty free alanı ile hizmet verecek. Terminal binası 1.4 milyon metrekare ile dünya-



İŞTE YENİ HAVALİMANI'NIN 'İLK'LERİ

Yeni havalimanının dünyaya ve Türkiye'ye tanıtacağı 'ilk'ler neler olacak? İstanbul Yeni Havalimanı'nın ilk diyebileceğimiz pek çok özelliği var. Bunlar sırasıyla şöyle:

- ▶ Bu havalimanı sıfırdan yapılan ve tek çatı altındaki dünyanın en büyük havalimanı olacak.
- ▶ Bunun yanı sıra terminal binamız tek parça (tek çatı altındaki) en büyük terminal binası.
- ▶ Otoparkımız Avrupa'nın en büyük otoparkı olacak.
- ▶ Proje başlı başına, Türkiye Cumhuriyeti Tarihi'nin en büyük altyapı projesi, bu açıdan ilk ve tek.
- ▶ Genel olarak inşaat alanı, işçi sayısı, ekonomiye sağladığı değer, duty-free alanının büyüklüğü, otoparkının kapasitesi, bittiğinde istihdama sağlayacağı katkı, yolcu köprü sayısı, bagaj sisteminin uzunluğu, uluslararası mimarlık ödülü sahibi kontrol kulemiz başta olmak üzere pek çok alanda rekor kırarak bu çalışmalarımızı taçlandırıyoruz.

nın tek çatı altındaki en büyük terminal binası olacak. Aslında bakarsanız dünya üzerinde daha önce bu çapta, sıfırdan yapılan ve kapasitesi yüksek hiçbir proje, bu kadar limitli bir zaman diliminde tamamlanmadı.

İnşaat sürecinde toplam kaç kişi çalıştı, kaç kamyon, günde kaç sefer yaptı? Ne kadar toprak çıktı?

Ülkemizin adını sivil havacılık camiasına altın harflerle yazdırmak için hem inşaat hem de işletme taraftaki çalışma arkadaşlarımız gece-gündüz demeden, çok büyük bir gayretle İstanbul Yeni Havalimanı'nı tamamlamaya odaklanmış durumda. An itibarıyla havalimanı projesinde 3 bin 500'ü beyaz yakalı olmak üzere toplam 36 bin arkadaşımız görev yapıyor. Bu sayı yaz aylarına doğru daha da artacak. Örneğin; geçtiğimiz günlerde İGA Güvenlik Şirketi'ne 3 bin 500 güvenlik görevlisi alımı için duyuru yaptık. Projede halihazırda aktif olarak 3 bin iş makinesi, 2 bini kamyon olmak üzere, günlük 4 bin 500 araç kullanılıyor. Bu rakamlarla aslında İstanbul Yeni Havalimanı, dünyanın en büyük makine parkı diyebiliriz.

Sadece güvenlikte çalışacak 3 bin 500 kişilik bir eleman alımı sürecinden bahsedildi. Proje devreye girdiğinde kaç kişiye istihdam yaratmış olacak? Hangi alanda kaç kişi çalışacak?

Yakın zamanda, havalimanımız açıldığında görev alacak güvenlik görevlileri için ilan çıktık. Bu işin sadece güvenlik kısmını oluşturuyor. Buna ek olarak İstanbul Yeni Havalimanı, doğrudan ve dolaylı olmak üzere ciddi bir istihdam sağlayacak. 2017'de Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın hayata geçirdiği 'Çalışma Hayatında Milli Seferberlik' programı kapsamında; en fazla istihdam sağlayan firma kategorisinde "Türkiye birincisi" ve en çok prim ödeyen şirketler arasında da üçüncü olmuştuk. 2016'da yapılan İYH'nin Ekonomik Etki Araştırması'na göre birinci fazda 100 bin istihdam yaratılacak. 2025 yılında İYH bağlantılı faaliyetlerden kaynaklanan istihdamın 225 bin kişiye ulaşacağı öngörülüyor.

Dünyanın konuşacağı bir projenin başındasınız. Sirtınızda ne tür yükler hissediyorsunuz?

Ben kişisel olarak böyle bir projenin inşaatından en üst düzeyde sorum-



Dünyanın gözü üzerimizde

Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan projeyi çok önemsiyor. Bilgi almak için ayrıca aradığı ya da sürpriz ziyaret yaptığı dönemler oluyor mu?

Sayın Cumhurbaşkanımız projemizi ve kaydedilen gelişmeleri yakından takip ediyor. Ulaştırma Bakanımız Sayın Ahmet Arslan'a da tüm çalışmalar hakkında bilgi aktarımı gerçekleştiriyoruz. Devlet büyüklerimizin yakın ilgi ve alakasını yanımızda hissetmek bizler için büyük mutluluk kaynağı.

Yabancı ülkelerden de projeyi merak edip görmeye gelenler var mı?

Türkiye olarak dünyanın en büyük havalimanını yaptığımız için tüm gözler üzerimizde. Birçok yabancı kurum ve kuruluşu ağırlamanın yanı sıra yabancı basın da ilgi odağındayız. Almanya başta olmak üzere pek çok ülkeden sürekli yabancı gazetecileri inşaat sahamızda ağırlıyoruz. Projeyi anlattığımız her gazeteci, projenin büyüklüğünden ve yapım hızından çok etkilenecek memleketine dönüyor. Kısacası yabancı basın ilgisi çok büyük. Örneğin; geçtiğimiz günlerde CNN, İstanbul Yeni Havalimanı'nın 2018 yılında tamamlanması en çok beklenen 15 yapı listesinde yer aldığını duyurdu. İspanyol turizm danışmanlığı firması ForwardKeys, yaklaşık 1.7 milyon rezervasyon işleminden yola çıkarak yaptığı trend raporunda, İstanbul üzerinden gerçekleşen transit uçuşların oranının önceki yıla göre yüzde 21 arttığını ifade etti. İsrail, Orta Doğu, İran ve Kuzey Hindistan yönündeki ABD ve Avrupa çıkışlı uçuşlar için bu talebin arttığını belirten ForwardKeys, İstanbul'un coğrafi konumundan dolayı daha fazla kazanç sağlayacağını belirtiyor. Tüm bu gelişmeler ülkemiz adına bizleri mutlu ediyor.

lu kişi olmaktan dolayı çok mutluyum. Daha önce pek çok havalimanı projesinde çalıştım fakat İstanbul Yeni Havalimanı, sivil havacılık tarihinde altın yıldızı takacak kapasitede bir havalimanı. Hem havacılık camiasına hem de ülkemize sunacağı katkının sınırları sonsuz. Dolayısıyla böyle bir işi yönetmek şahsım için onur ve gurur verici. Şu an havalimanımızı 29 Ekim'e hazırlamak için çalışıyoruz. Bunu, sırtımdaki bir yük olarak görmüyorum. Kişilik olarak zoru seven bir yapım vardır. İGA olarak Türk halkına büyük bir söz verdik. Bu sözü tutmak ve tüm dünyada parmakla gösterilecek bir projeye imza atmak bize büyük bir motivasyon sağlıyor. Dünyanın en iyi ekibini kurduk, sektörümüzde az insana nasip olacak işlere imza attık. Bunun gururu hiçbir yorgunlukla ölçülmez.

DÜNYA ÇAPINDA BÖYLER BİR ÖRNEK YOK

Bu dönemde sizi en çok yoran hangi süreç oldu? İnşaatın en zorlu bölümü neydi?

Bu inşaatın en zorlu süreçlerinden biri tasarım, dizayn ile inşaatın aynı zamanda yürütülmesi oldu. Ancak bu aynı zamanda projenin farklılığı da oldu. Yine bu açıdan dünya çapında bu denli büyüklükte başka bir örnek göstermek mümkün değil. Bu özellik zorlu olduğu kadar bizim için öğretici ve heyecan verici oldu. Özellikle havalimanı inşaatı gibi zor bir işte dizayn

ve inşaatın bir arada sorunsuz bir şekilde yapılması büyük bir başarı örneğidir. Bu konudaki tecrübemizin önümüzdeki dönemde başka havalimanlarına da örnek olacağına, hatta burada tecrübe kazanan kimi arkadaşlarımızın bu deneyimi bizzat yurt dışında başka projelerde de aktaracağına inanıyorum. Hava koşulları da kimi zaman bizi zorlayan faktörler arasındaydı. Fakat her türlü zor koşulun üstesinden geldik. Söz verdiğimiz tarihte açılışımızı gerçekleştireceğiz.

Yolların, binaların ve bölgenin aydınlatılması için BEDAŞ ve enerji kamu kurumları ile ne tür çalışmalar yapıyorsunuz?

Havalimanı bölgesi içerisindeki yolların aydınlatılması ve binaların enerji tüketimleri yeşil bina kurallarına uygun yapıyor. Örneğin; yol aydınlatmaları ve binalarda kullanılan aydınlatmalar LED aydınlatma. Kendi enerjimizi kullanabilmek adına 154 kW ana merkez yatırımımız oluşturuldu ve bu tesisimizden bütün havalimanına enerji sağlanıyor. Kendi enerjimizi kullanma yolunda yeşil bina olma kurallarına uygun şekilde yapılan binalarımız enerjiyi minimum düzeyde sarf ediyor. Kullanılan enerji temini için bu merkez üzerinden bağlantı anlaşmamız ilgili enerji kamu kurumları ile yapıldı ve enerji dağıtım şirketlerinden de aboneliklerimiz bulunuyor.

İstanbul'un elektrik ihtiyacı için 'yüzer santral' formülü

Elektrik Üretim A.Ş. yaklaşık 250 milyon liralık yatırımla İstanbul'un elektrik ihtiyacına destek olmak üzere Yenikapı'ya 'yüzer santral' demirleyecek. Bu santralde üretilen elektrik Yenikapı'daki trafo merkezi yoluyla şehir şebekesine verilecek. Gaz sıkıntısı olursa santral motorin ile çalışacak.

İstanbul'un artan elektrik ihtiyacını karşılamak üzere 'yüzer santral' yapılmasına karar verildi. Çevresel etki değerlendirmesi süreci (ÇED) başlatılan projeyi Elektrik Üretim A.Ş. (EÜAŞ) üstlenecek ve yüzer santral Yenikapı açıklarına demirleyecek. 250 milyon TL'ye mal olması beklenen yüzer santral, doğalgazı ve motorini elektriğe dönüştürebilecek. Proje kapsamında ambarlı kuru yük gemisi ya da kargo gemisine 4 adet gaz türbini - jeneratör monte edilerek yüzer elektrik santrali yapılacak. Elektrik arz güvenliğinin ve sistem güvenliğinin sağlanması amacıyla yapılacak yüzer elektrik santrali, yılda

yaklaşık 1.500 saat çalıştırılacak ve 360 milyon kWh elektrik üretecek. Yüzer santrale doğalgaz temini karadan bağlanacak boru hattı ile sağlanacak. Doğalgazda sıkıntı yaşanması durumunda motorin ile elektrik üretilcek. Santrale motorin ikmali ya tanker ya da karadan bağlantı yoluyla yapılacak. Üretilen elektrik Yenikapı'daki trafo merkezi yoluyla şehir şebekesine verilecek.

MARMARA BÖLGESİ'NİN İHTİYACI VAR

ÇED raporunda, yüzer santralin kurulmasına yönelik duyulan ihtiyaç şöyle özetlendi:

"Isınma amaçlı doğalgaz kullanımının yaygınlaşması ve buna mukabil soğuk geçen kış aylarında tüketimin had safhaya ulaşması nedeniyle elektrik üretimine ayrılan doğalgaz arzının kesintiye uğraması söz konusu olabilmektedir. Bu durumun elektrik arz güvenliğini tehlikeye sokmaması için zaman zaman EÜAŞ'a ait çift yakıtlı kombine çevrim santralleri motorin ile çalıştırılmaktadır. Buna rağmen Marmara Bölgesi ve özellikle İstanbul iletim ve dağıtım sisteminin mevcut durumu itibarıyla bu riskle daha fazla karşı karşıya kalmaktadır. Bu yüzden yüzer elektrik santrali projesine karar verilmiştir."





FİDAN ÖZTÜRK
CK ENERJİ YATIRIM A.Ş.
REGÜLASYON DİREKTÖRÜ

Dağıtımda müşteri memnuniyetini artıracak 'kalite'nin kuralları belirlendi

Kalite Faktörü Uygulamasına İlişkin Usul Ve Esaslar 30/12/2017 tarihli ve 30286 sayılı (1. Mükerrer) Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girdi. Böylelikle hizmet kalitesine ilişkin geçmiş uygulama dönemlerinde de bahsi geçen 'kalite faktörü'nün çağrı merkezi ve iş güvenliği kriterleri dışında kalan çerçevesi de çizildi.

Dağıtım şirketleri tarafından sunulan hizmetin kalitesini artırmak üzere yapılan bu düzenleme ile müşteri memnuniyetinin artırılması amaçlanmış olup düzenleme 2020 yılı sonuna kadar yürürlükte kalacak.

İlgili mevzuat ile bu yıl içerisinde dağıtım şirketlerinin tedarik sürekliliği kayıt sistemini kurmaları beklenmekte. Kapsam olarak birbiriyle entegre bir uzaktan izleme sisteminin dağıtım bölgesindeki dağıtım merkezleri ile bina tipi trafo merkezlerinin asgari olarak yüzde 95'indeki tüm kesintileri izleme ve otomatik olarak kayıt altına alma kabiliyeti-ne sahip olması gerekli. Uygulamada veri girişlerinde manuel müdahaleye müsaade edilmeyecek şekilde doğrudan transfer gerçekleşecek. Orta gerilim seviyesinde kesintiler uzaktan izleme sistemi üzerinden, alçak gerilim seviyesinde ise asgari fider bazında olmak üzere çağrı merkezi üzerinden gelecek bildirimler ile takip edilecek, il ve ilçe kırılımında raporlanacak.

Sistemin halihazırda var olan arıza ve müşteri bilgileri yönetim sistemleri ve çağrı merkezi yazılımları ile de entegre olması amaçlanıyor. Böylece kullanıcıya ilişkin bağlantı, iletişim ve kesinti bilgileri, tazminat miktarları da hızlı ve etkin bir hizmet için ortak bir platformda buluşturuluyor olacak.

HER SENE DAHA İYİYE GİDİYOR

2016 yılı başında III. uygulama dönemi için belirlenmiş yatırım yükümlülüklerini yerine getirmesi beklenen dağıtım şirketlerinin teknik kalitesinin de bu yatırımlar sonucunda her sene daha iyiye gitmesi bekleniyor. Önümüzdeki yıllarda tedarik sürekliliği kayıt sisteminden alınacak raporlarda, gerekçeleriyle sunulacak arızaların ortalama sürelerinin ve sıklıklarının geçmiş üç yıllık verilerin ortalamasından daha düşük olması isteniyor. Kalite ölçümlemesinde teknik ve teknik olmayan kayıp oranı yüzde 40'ın altında olan tüm ilçeler için şebeke işletmecisinden veya dışsal bir sebepten kaynaklı tüm arızalar ayrı dikkate alınıyor.

Bu kalite faktörü unsurlarının gerekli seviyelere taşınması ile müşteri memnuniyetinin artırılması hedefleniyor. Her bir dağıtım bölgesi için kullanıcı başına başvuru sayısının hesaplanması ve bir önceki yıl performansı ile karşılaştırılması da bu usul ve esaslar kapsamında bir parametre olarak değerlendirilecek.

Yukarıda sayılan kriterlerin tamamlanması ve beklenen iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi ile tüketicilerin kaliteli hizmete ulaşması 'kalite faktörü'nün neticesi olacak.

133.5 milyon liralık yatırımın yüzde 50'si köylerin enerjisine

2017-2023 yılları arasında Sivas, Tokat ve Yozgat kırsalına toplam 780 milyon liralık yatırım yapma hedefi olan ÇEDAŞ, 2017 yılını 133 milyon 580 bin TL'lik yatırımla tamamladı. 2023 vizyonu çerçevesinde kırsalda büyük bir yatırım atağı başlatacağını duyuran ÇEDAŞ, sözünü tuttu ve bu rakamın 66 milyon 291 bin TL'lik bölümünü köy şebekelerinin yenilenmesine ayırdı.

Sivas, Tokat ve Yozgat'ta uluslararası standartlarda elektrik dağıtım hizmeti veren Çamlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş. (ÇEDAŞ) 2017 yılında kesintisiz enerji hedefiyle bölgesinde 133 milyon 580 bin liralık yatırım yaptı. 2023 vizyonu doğrultusunda kırsalda yatırım atağı başlatan ÇEDAŞ, 2017 yılındaki toplam yatırımın 66 milyon 291 bin liralık bölümünü, yani yüzde 50'sini ekonomik ömrünü tamamlamış köy şebekelerinin yenilenmesine harcadı.

'KIRSALA YATIRIM SÖZÜMÜZÜ TUTTUK'

Türkiye Cumhuriyeti'nin 100. kuruluş yıldönümü çerçevesinde şirket olarak elektrik dağıtım hizmetinde kendilerine 2023 vizyonu çizdiklerini kaydeden ÇEDAŞ Genel Müdürü Ahmet Sait Akboğa, "Bu vizyon ile 2017 başında kırsalda büyük bir yatırım atağı başlatma kararı aldık. Şirketimiz 2017-2023 arasında köylerin elektrik şebekelerini yenileyerek kırsalda yaşayan tüketicilerimize kaliteli, kesintisiz ve sürekli enerji temini konusunda önemli bir çalışmaya imza atacak. Hedefimiz 2017-2023 yılları arasında bölgemiz kırsalına toplam 780 milyon TL yatırım yapmak. Bu hedef doğrultusunda 2017 yılında toplam 133.5 milyon TL'lik yatırım yaptık. Söz verdiğimiz gibi bu yatırımın



AHMET SAİT AKBOĞA
ÇEDAŞ GENEL MÜDÜRÜ

gimiz gibi de bu yatırımın yarısını kırsal yerleşim alanlarındaki enerji nakil hatlarının yenilenmesine ayırdık" dedi.

250 TRAFODA A SINIFI DEĞİŞİM YAPILDI

ÇEDAŞ olarak 2017'de köy şebekelerinin yenilenmesi amacıyla 132 adet köy projesine 55.5 milyon TL harcadıklarını dile getiren Akboğa, "Bu yatırımla köylerde yaşayan vatandaşlarımızın elektrik sıkıntısını çözmüş olduk. Yine sorumluluk alanımız içinde olan 250 kırsal yerleşim alanında ömrünü doldurmuş trafoları, daha

verimli, A sınıfı trafolarla değiştirdik. Bu değişim için de 3.6 milyon TL harcadık. Böylece bu köylerimizde trafo kaynaklı arızaların da önüne geçtik" değerlendirmesinde bulundu.

EN BÜYÜK PAYI ŞEBEKE YENİLEMESİ ALDI

ÇEDAŞ'ın 2017 yılında yaptığı yatırımların karakteristiklerine göre dağılımında ise 108 milyon 785 bin TL ile ekonomik ömrünü doldurmuş şebeke ekipmanlarının yenilenmesi, kapasite artışı, mevcut şebekenin iyileştirilmesi ve yeni bağlantı abonelerinin talepleri ilk sırada

yer aldı. Şebekenin teknolojik altyapısının geliştirilmesi, uzaktan sayaç okuma ve SCADA sistemlerine ayrılan pay ise 18 milyon TL'yi buldu. Yıl içerisinde Sivas, Tokat ve Yozgat illerinde kaliteli ve kesintisiz enerji arzı sağlanması amacıyla enerji nakil hatlarının yapımı için 7 milyon TL harcanırken, il ve ilçe merkezlerinde mevcut şebekelerin yer altına alınması için de 13 milyon 857 bin TL'lik yatırım yapıldı. 2017 yılında 50 bin armatür değişimi yapılarak aydınlatma ile ilgili şikayetleri de gideren ÇEDAŞ bu amaçla da 11.8 milyon TL ayırdı.

Türkiye'nin ilk off-shore santrali Saros, Kıyıköy ve Gelibolu'da

Dünyanın en büyük, Türkiye'nin ise ilk off-shore rüzgar santraline aday bölgeler Saros, Kıyıköy ve Gelibolu olarak belirlendi. Yeni güneş santralleri ise Hatay-Erzin, Niğde-Bor ve Şanlıurfa'da yapılacak.



Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nca bu yıl ihalesi planlanan ve dünyanın en büyük, Türkiye'nin ise ilk off-shore (deniz üstü) rüzgâr Yenilenebilir Enerji Kaynak Alanları (YEKA) santrali olma özelliğini taşıyacak proje için Saros, Kıyıköy ve Gelibolu aday bölgeler olarak belirlendi. Yenilenebilir Enerji Genel Müdürlüğü

tarafından söz konusu alanlar için detaylı çalışmalara başlandı. Çalışmaların ardından, aday alanlar arasından en uygun bölgeler seçilerek ihale şartnamesi hazırlanacak. Güneş ve rüzgarda biner megavatlık ilk YEKA ihaleleri geçen yıl yapılmış, rüzgâr YEKA'da megavatsaat başına çıkan 3,49 dolar/centlik fiyat bir dünya rekoru olarak gerçekleşmişti.

GÜNEŞE BATARYA ŞARTI GELİYOR

Söz konusu çalışmada güneşe dayalı YEKA lisans ihaleleri için de aday yerler belirlendi. Listede Hatay-Erzin, Niğde-Bor ve Şanlıurfa yer aldı. Bu arada Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Berat Albayrak, aday bölgeleri belirlenen güneş YEKA'nın ihale şartnamesine batarya teknolojileriyle ilgili bir şart getirmeyi planladıklarını açıkladı.

2030'a kadar AB'de yenilenebilir enerji payı yüzde 34'e kadar çıkabilir

Uluslararası Yenilenebilir Enerji Ajansı IRENA tarafından Brüksel'de yayınlanan rapora göre, Avrupa Birliği 2030'a kadar yenilenebilir enerjinin toplam tüketilen enerji içindeki payını yüzde 34'e çıkarabilir. Avrupa Birliği'nin 2030'a kadar yenilenebilir enerjinin payını iki kat artırması

ekonominin iyileşmesine hizmet ederken, emisyon azaltımı için kilit önem taşıyor. Rapora göre 2030 yılına kadar yenilenebilir enerjinin payının yüzde 34'e çıkarılması için yapılması gereken tahmini ortalama yenilenebilir enerji yatırımı 62 milyar Euro düzeyinde. Raporda bahsi geçen yenilenebilir enerji potansiyeliyle 327 gW kurulu gücünde rüzgâr enerjisi, 270 gW kurulu gücünde güneş enerjisi sağlanabilecek. Yenilenebilir enerjinin elektrik sektöründeki payı 2015'teki yüzde 29'dan 2030 yılında yüzde 50'ye çıkacak.



DAHA GÜZEL BİR DÜNYA İÇİN SIFIR'DAN BAŞLIYORUZ

Sıfır Atık projesine enerjimizle destek oluyoruz,
daha güzel bir çevre ve sağlıklı bir gelecek için atıklarımızı
geri dönüşüme kazandırıyoruz.



BEDAŞ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET EKİP LİDERİ

YUSUF TOPKARA:

OKSİJEN GİBİYİZ, VARKEN DEĞİL YOKKEN FARK EDİLİYORUZ

Elektrik tüketicilerinin sorunlarını yanıtlayan BEDAŞ Müşteri İlişkileri ve Şikayet Ekip Lideri Topkara, "Bizim için pazartesi sendromu var, çünkü hafta sonu şikayetleri de bu güne yansıyor ve sorununu çözüp ulaşacağımız kişi sayısı da artıyor. Fakat bunun yanı sıra bizim bir de kış sendromumuz var. Hava şartlarına bağlı olarak elektrik arızalarındaki artış sebebiyle şikâyet sayılarımız da katlanarak yükseliyor" diyor.

Yaklaşık 2 yıldır BEDAŞ Müşteri İlişkileri departmanında görev yapan ve halen ekip liderliği görevini yürüten Yusuf Topkara, günde 90 aboneye hizmet verdiklerini anlatıyor. İş dünyasında yaşanan pazartesi sendromunu oldukça yoğun hissettiklerini dile getiren Topkara, sorularımızı yanıtladı:

Ne kadar zamandır Müşteri İlişkileri departmanında görev yapıyorsunuz?

Şirketimiz içerisinde farklı departmanlarda çalıştıktan sonra, ihtiyacın hasıl olması, edinilen tecrübeler doğrultusunda tüketicilerin sorunlarını çözmek ve sonuç odaklı bir çalışma sistemi kurmak amacıyla yaklaşık 2 yıldır müşteri ilişkileri departmanında çalışıyorum.

Şikayeti aldıktan sonra nasıl bir süreç izliyorsunuz?

Şikayet tarafımıza ulaştıktan sonra konusuna göre bir değerlendirme yapılıyor ve ilgili birime üst yazı veya e-posta üzerinden iletiliyor. Şikayetler dağıtım şirketimizin tüm faaliyet alanlarıyla ilgili olduğundan, tüm birimlerle bire bir irtibat halindeyiz. Şikayetlerin sonuçlandırılma sürecini 2 farklı aşamada değerlendirmek doğru olacak. İlki sizlerin de bahsettiği



çözüm süreci. İlgili birim tarafından işin türüne, birimin iş yoğunluğu ve programına göre genelde kısa süre içerisinde çözülüyor. İkinci aşama ise cevaplandırma süreci. Bu, ilgili birimin tarafımıza işin çözümlendiğine dair cevabı iletilmesiyle başlayan bir süreç. Bu iki aşamalı süreç ilgili mevzuatlar kapsamında birimimiz tarafından takip ediliyor ve en fazla 15 iş günü içerisinde sonuçlandırılıyor. Fakat bazı acil durumlarda ve öncelik gerektiren işlerde ilgili birimlerle koordineli çalışarak anlık çözümler ürettiğimizi de ayrıca belirtmek isterim.

Şikayetin yanı sıra teşekkür için arayanlar da oluyor mu?

Teşekkür geri dönüşleri genel olarak e-posta ortamında veya çağrı merkezi tarafından yapılan geri bildirim aramaları sırasında iletiliyor. Bunların yanı sıra çok fazla olmamakla birlikte şirketimizin genel müdürlük santralini

arayarak yapılan işlerden dolayı memnuniyet ileten tüketicilerimiz de var.

En ilginç müşteri şikayeti neydi, bizimle bu anınızı paylaşır mısınız?

Aslında birçok farklı ve ilginç şikayet geliyor ve yoğun iş tempomuzla rağmen bizleri gülümsetebiliyor. Yakın bir zamanda "elektrik kesme" konusu altında bir şikayet gelmişti, tarafımıza en çok kesintiyle ilgili şikayet gelmesinden ötürü normal bir şikayet gibi düşündük fakat okuduğumuzda kişinin kesinti şikayeti değil "kesme" şikayeti olduğunu anladık. Kişi şikayetinde özetle "elektrik faturasını ödememesine rağmen neden bir türlü evinin elektriğini kesmediğimizi" sormuş, sormakla kalmamış ve bir an önce işimizi yapmamızı ve elektriğini kesmemizi istemişti. Yoğun kesinti ve açma şikayetlerini okuduktan sonra böyle bir şikayet görmek doğrusu ilginçti.

AEDAŞ MÜŞTERİ ŞİKÂyet GÖREVLİSİ **HATİCE SOYÇİÇEK:**

“HER GEÇEN GÜN DAHA İYİYE” SLOGANI İLE ÇALIŞIYORUZ

2015 yılından bu yana AEDAŞ'ta şikâyet yönetimi biriminde görev yapan Hatice Soyçiçek, 'Her geçen gün daha iyiye sloganı ile hizmet veriyoruz. Hedefimiz müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak' ifadesini kullanıyor.

Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. (AEDAŞ) Müşteri Şikâyet personeli Hatice Soyçiçek; gerek aldığı eğitimler gerekse iş tecrübesi ile müşterilerin beklentilerine yanıt vermeye çalıştığını ifade ediyor. "Bizde pazartesi değil cuma sendromu var" diyen Soyçiçek, en yoğun şikâyetin cuma günleri geldiğini dile getiriyor.

Size en çok hangi tür şikâyetler geliyor? Şikâyeti aldıktan sonra nasıl bir süreç izliyorsunuz? Hangi birime iletiliyor, çözüm süreci en fazla ne kadar sürüyor?

En çok saha personelinin açma-kesme, sayaç okuma, arıza onarım ve bakım hizmetlerinden şikâyet geliyor. Arıza süresi, yatırım çalışmaları sonrasında çevre düzenlemelerinin gecikmesi gibi konularda da sıkça şikâyet geliyor. Şikâyetleri iletişim kanalları üzerinden aldıktan sonra müşteriye bir takip numarası veriyoruz. Konuya göre ilgili birimlere şikâyetler iletiliyor. İlgili birimin cevabına istinaden sistem üzerinden kayıt kapatma işlemleri yapılıyor ve şikâyete istinaden müşterilerimize SMS, e-posta ve telefon ile bilgi veriliyor. 186 Çağrı Merkezimiz aracılığıyla müşterilerimiz; soru, görüş ve önerilerini paylaşıyorlar. Bir telefonla en kısa süre içerisinde sorunlarını çözüme kavuşturan bir kurum olması dolayısıyla AEDAŞ'a memnuniyetlerini iletiliyorlar.

En ilginç müşteri şikâyeti neydi, bizimle bu anınızı paylaşır mısınız?
Açma-kesme ekibimiz enerji bağlantı-



sı için müşterimizin adresine gittiğinde ekibin güler yüzlü olması müşteri-mizi rahatsız etmiş ve bu durumdan şikâyetçi olduğunu belirtmişti.

Müşterilere yönelik özel bir eğitim alıyor musunuz?

Üniversiteyi halkla ilişkiler bölümü üzerine tamamladığım için gerek aldığım eğitimler gerekse de iş tecrübelerim sayesinde müşterilerin beklentilerini empati kurarak sabırla karşılayabiliyorum. Şikâyet yönetimi biriminde sorumluluk alabileceğim ve değer katabileceğim bir pozisyonda yer almak istiyorum. "Her geçen gün daha iyiye" sloganımızdan yola çıkarak müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmayı hedefliyorum.

Kaç kişilik bir ekiple hizmet veriyorsunuz? İşinizi yaparken sizi en çok zorlayan konular neler?

Şikâyet yönetimi olarak 2 kişilik bir ekibimiz var ve sekiz kanala hizmet veriyoruz. Şikâyet kayıtlarına ilgili birim/bölge tarafından zamanında geri bildirim yapılmaması iş sürecimizi

etkiliyor. Cevap verilmeyen her bir kayıt iş yükü haline geliyor bu da doğal olarak zaman kaybına neden oluyor.

Günde kaç kişiye hizmet veriyorsunuz, haftanın hangi günü daha yoğun geçiyor?

Hizmet verdiğimiz müşterileri sınırlandırmamız söz konusu değil. Her kanaldan gelen şikâyetleri değerlendirmeye alarak tüm müşterilerimize en kısa süre içerisinde geri bildirim yapmaya özen gösteriyoruz. Bizim cuma sendromumuz var. Cuma-larımız pazartesi tadında geçiyor. Hafta sonuna gireceğimiz için işlerin birikmemesi adına beklemede olan şikâyetleri kontrol ederek kayıt kapatma işlemleri yapıyor ve haftalık raporumuzu hazırlıyoruz.

Ekibinizle nasıl bir çalışma planı yapıyorsunuz?

Her sabah iş planı yapıyoruz ve iş yükümüzü zamana yayarak günü tamamlıyoruz, fakat ani gelişen durumlar yaşanabiliyor. O zaman da önceliğimiz acil konular oluyor.

ÇEDAŞ MÜŞTERİ HİZMETLERİ MÜHENDİSİ

MERVE SEDA AYDIN:

ÇÖZÜM ODAKLI FİKİRLER ÜRETİYORUZ

ÇEDAŞ'ta Müşteri Hizmetleri Mühendisi olarak görev yapan Merve Seda Aydın, müşteri memnuniyetinin her şeyden önce geldiğini belirterek, "En önemli kriterimiz işleri aksatmadan şikayetleri kısa sürede çözüme kavuşturmak" değerlendirmesinde bulunuyor.

Camlıbel Elektrik Dağıtım A.Ş.'de (ÇEDAŞ) 5 yıldır Müşteri Hizmetleri Direktörlüğü'nde görev yapan Merve Seda Aydın, 6 kişilik bir ekiple çalışıyor. Günde 80-100 müşteriye hizmet verdiklerini anlatan Aydın, "Kişisel olarak kendi eğitimime devam ederek akademik anlamda da kendimi geliştirmeyi planlıyorum" diyerek gelecek hedeflerini paylaşıyor.

Müşteriden gelen şikayetleri sıralamak gerekirse ilk üçte neler var?

Birinci sırada tesis talepleri yer alıyor. İkinci sırada yapı kullanım izin belgesini şirketimize ibraz edemeyen müşterilerimizin şikayetleri geliyor. Endeks okuma ve kesme-açma şikayetleri de öne çıkıyor.

Şikayeti aldıktan sonra nasıl bir süreç izliyorsunuz? Çözüm süreci en fazla ne kadar sürüyor?

Öncelikli yaptığımız işlem gelen şikayetleri inceleyip ön araştırmasını yapmak. Daha sonra şikayete konu olan durum hakkında ilgili birimlerden detaylı bilgi topladıktan sonra tüketicilerimizi telefon ile bilgilendirmeye çalışıyoruz. Telefonda ikna olmayan vatandaşlarımızı şirketimize davet ederek gerekli bilgilendirmeleri ve yapılması gerekenleri yüz yüze anlatarak çözüm odaklı çalışıyoruz.

Şikayetin yanı sıra teşekkür için arayanlar da oluyor mu?

Evet teşekkür için arayan, yanımıza ge-



len birçok müşterimiz oluyor. Açıkçası küçük bir olay gibi görünse de müşterilerimizin teşekkürleri bizim için çok değerli bir motivasyon kaynağı.

En ilginç müşteri şikayeti neydi, bizimle bu anınızı paylaşır mısınız?

Bir müşterimiz 5 yıldır bıkmadan kendi kardeşinin elektrik aboneliğini iptal ettirmek için başvuru yapıyor. Açıkçası bu durum bana ve ekip arkadaşlarıma trajikomik geliyor.

Yaptığınız iş sabır gerektiriyor. Özel bir eğitim alıyor musunuz?

Gerçekten bazen "Bu kadar da olmaz" dediğimiz anlar oluyor. Ancak bunu tabii ki müşterilerimize yansıtmıyoruz. Sabır gerektiren bir iş, ancak müşteri memnuniyetine önem veren biriyim. Müşterilerimizin mevzuatlara uygun olmayan taleplerini yapamamak bile şirketimizden mutlu ayrılımlarını sağlarız. Bunun için bazen bir çay, bazen kolonya ya da çikolata ikram ederek kafaların-

daki olumsuz etkiyi silmeye çalışırız.

Kaç kişilik bir ekiple hizmet veriyorsunuz? İşinizi yaparken sizi en çok zorlayan konular neler?

Sivas merkezde 6 kişilik bir ekibimiz var ancak Tokat, Yozgat ve tüm ilçelerimizde bulunan işletme şeflerimiz de müşteri hizmetleri ekibi olarak görev yapıyor. Genel olarak zorlandığım konu yok ancak bazı müşterilerimizin bilgisizliği, inatçılığı ve sabırsızlığı bizleri yorabiliyor. Dağıtım ve perakende şirketlerinin ayrıştığı ve konunun görevli tedarik şirketi ile ilgili olduğunu kabul etmek istemeyen müşterilerimiz oluyor. İlk önce kendi işinin yapılmasını isteyenlere de rastlıyoruz.

Hedeflerinizden bahsedebilir misiniz?

Kişisel olarak kendi eğitimime devam ederek akademik anlamda da kendimi geliştirmeyi planlıyorum. Sistem olarak ise kişilere bağlı kalmadan işlerimizin düzenli olarak ilerlemesini sağlamayı hedefliyorum.



“Armin Elektrik 2000 yılından bu yana, yurt içinde ve yurt dışında, enerji üretimi, iletimi ve dağıtım, 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**

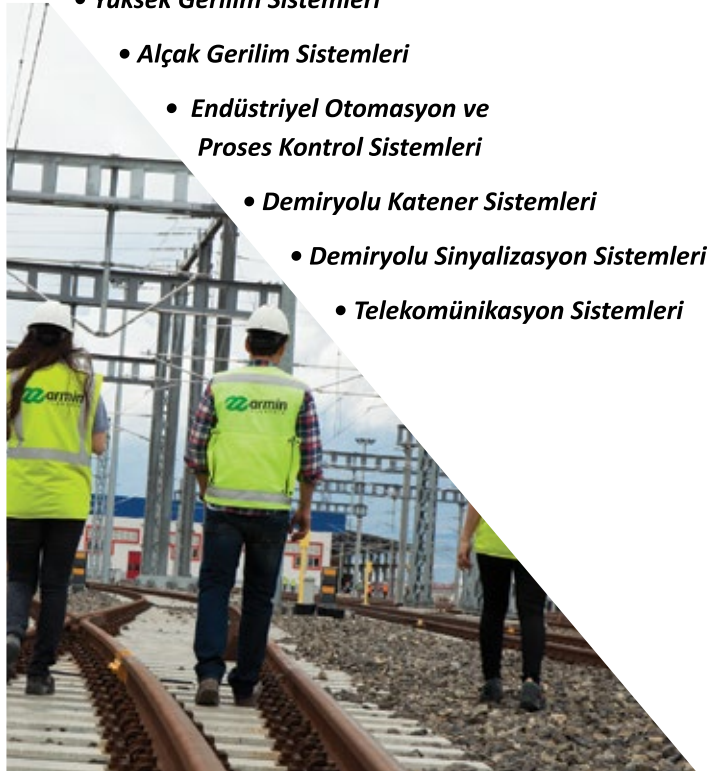
- **Alçak Gerilim Sistemleri**

- **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