

Değerli müşterimiz,

Elektrik sayaçlarının ayar, kalibrasyon ve bakımı ile ilgili işlemler 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu, Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliği ve Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği uyarınca yapılmaktadır. Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliği'nde elektrik sayaçlarının 10 (on) yılda bir periyodik muayenelerinin yaptırılmasının zorunlu olduğu belirtilmiştir. Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin 16. Maddesinde de elektrik sayaçlarının her türlü ayar, kalibrasyon ve bakım için periyodik olarak kontrol ettirilmesi zorunlu kılınmıştır.

İlgili yönetmelikler kapsamında, 10 yıllık periyodik muayene süresi dolan sayaçlarla ilgili Enerjisa Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. olarak gerçekleştirdiğimiz uygulamalar ve müşterilerimize sunduğumuz seçenekler şöyledir;

Şeffaf ve açık iletişime büyük önem veren Şirketimiz; öncelikle periyodik muayene süresi dolan sayaçlarla ilgili yasal dayanakları, periyodik muayene işlemlerinin çerçevesi, süresi ile ücreti hakkında, isme yazılmış bildirimleri posta kutularına bırakarak müşterilerini bilgilendirmektedir. Bu süreçle ilgili müşteri odaklı seçenekler sunmayı hedefleyen Enerjisa Başkent, kararı müşterilerinin tercihine bırakmaktadır. Müşterilerinin kararlarını kolayca bildirebilmesi için çeşitli iletişim kanallarını da devreye alan Şirketimiz, tercih eden müşteriler adına sayaç değişim hizmetini en ekonomik şekilde sunmaktadır. Bu seçeneği değerlendirmek isteyen müşteriler ayrıca Türkiye'de ilk defa uygulanan 4 eşit taksit seçeneğinden de yararlanabilmektedir. Buna ek olarak, yeni sayacın arızalanması durumunda; garanti süresi içinde sayaç bedeli ve işlem ücreti ödenmeden değişim işlemi gerçekleştirilebilmektedir.

Müşterilerimize sunduğumuz seçenekler kısaca aşağıda yer almaktadır.

- 1) Müşterilerimizin periyodik muayene süresi dolmuş sayaçlarını kullanmaya devam etmek istemeleri halinde, sayaçları geçici bir sayaçla değiştirilerek, sökülen sayaç yetkili laboratuvarlar tarafından ayar, kalibrasyon ve bakım işlemlerine tabi tutulacaktır. Bu işlemlerin sonunda hazırlanan Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı onaylı sonuç raporu müşterilerle paylaşılacaktır. Raporda, sayacın kullanıma uygun olduğu belirtiliyorsa, sökülen sayaç yerine tekrar takılacaktır. Raporda kullanılamaz olduğu belirtilen sayaçlarla ilgili olarak tercihlerini belirtmeleri için; Çağrı Merkezimiz kanalıyla müşterilerimiz aranacaktır. Periyodik muayene süresini dolduran sayaçların ayar, kalibrasyon ve bakımı için ödenecek bedeller her yıl Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nca belirlenmektedir. Bakanlık tarafından, 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanununun 11 inci maddesi uyarınca su, elektrik ve doğalgaz sayaçlarının tamir ve ayarları için ayar istasyonları tarafından alınacak ücretler Su, Elektrik ve Doğalgaz Sayaçlarının Tamir ve Ayar Ücret Tarifesi Hakkında Tebliğ'de (No: ÖSGM-2011/1) belirlenmiştir. Sayacın bakım, ayar ve kalibrasyonu için ödenecek bedeller sayaca yapılacak işlemlere göre değişkenlik göstermektedir.
- 2) Müşterilerimiz, periyodik muayene süresi dolmuş eski sayaçlarının yerine, yeni bir elektronik sayacın kendi adlarına Enerjisa Başkent tarafından piyasa koşullarında temin edilmesini isterlerse, değişim işlemi gerçekleştirilecektir. Oluşan maliyete elektrik faturalarında ayrı bir kalem olarak yer verilecek ve aksine bir bildirim olmadıkça söz konusu bedeller dört (4) eşit taksitle ödenebilecektir. Ayrıca değişim esnasında sayaç değişim tutanağı ile sayaçlarının faturası da müşterilerimize bırakılacaktır.
- 3) Müşterilerimiz, periyodik muayene süresi dolan sayaçlarını kendileri tarafından temin edilecek yeni bir elektronik sayaçla değiştirmek isterlerse, bu tercihlerini bildirmeleri ve yeni sayaçlarını bildirim bırakılmasını müteakip 15 gün içerisinde kendilerine en yakın Enerjisa Başkent Operasyon Merkezine teslim etmeleri halinde, Enerjisa Başkent tarafından değişim işlemi gerçekleştirilecektir. Bu durumda, sayacın sökülüp takılmasına ilişkin maliyet bir sonraki elektrik faturasına yansıtılacaktır.

Enerjisa Başkent olarak, yukarıda sayılan mevzuat hükümleri uyarınca periyodik muayene süresi dolan sayaçlarla ilgili işlemleri yerine getirirken müşterilerimizi her aşamada bilgilendirmeye ve en uygun fiyatla en kaliteli hizmeti sunmaya özen gösteriyoruz.

Daha detaylı bilgi için yine bu bölümde bulunan "Sayaç Kalibrasyon ve Değişim" Müşteri Bildirimlerine başvurabilir ya da Çağrı Merkezimize ulaşabilirsiniz.

Bilgilerinize sunarız.