



**Ayedaş**

**e-on** | **SA**BANCI

*Türkiye'nin enerjisi...*

**AYEDAŞ** 2015 FAALİYET RAPORU

# İçindekiler

## **04 KISACA AYEDAŞ**

- 06 Sayılarla AYEDAŞ
- 08 Misyon ve Değerler
- 10 Tarihçe
- 11 Kronoloji

## **14 YÖNETİMDEN**

- 14 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 16 Genel Müdür'ün Mesajı
- 18 Yönetim Kurulu

## **22 2015 YILI FAALİYETLERİ**

- 22 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 28 İnsan Kaynakları
- 30 İş Mükemmelliği
- 34 Hukuk
- 36 Müşteri İlişkileri ve Çağrı Merkezi
- 38 Kurumsal Sosyal Sorumluluk
- 40 Ar-Ge
- 44 Satınalma ve Lojistik
- 46 Şebeke Operasyonları
- 54 Müşteri Operasyonları
- 62 Yapım İşleri
- 64 Yatırımlar

## **68 FİNANSAL SONUÇLAR**

- 68 Bilanço
- 70 Karşılaştırmalı Gelir Tablosu

Milyonlarca müşterimize Türkiye’de lider,  
Avrupa’da ise örnek gösterilecek bir dağıtım  
hizmeti sunma hedefi ile çalışmalarımıza  
devam ediyoruz.



AYEDAŞ olarak bölgemizde  
yaşayan milyonlarca müşterimize  
sürdürülebilir ve kaliteli elektrik  
dağıtım hizmeti vermek için  
çalışıyoruz.

**Toplam Müşteri Sayısı**

---

**2,7 Milyon**



**Hayata daha fazla zaman  
kalması için...**

## Kısaca AYEDAŞ

AYEDAŞ bugün Türkiye'nin önemli bir bölgesi olan İstanbul Anadolu Yakasında gerçekleştirdiği elektrik dağıtımını uluslararası kalite standartlarında yenilikçi bir anlayışla kesintisiz olarak sürdürmektedir.

İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ), İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Bölgesi'nde yer alan ilçeler kapsamındaki elektrik dağıtım şebekesi inşa, bakım ve işletme faaliyetlerini sürdürmektedir. İstanbul Anadolu Yakası'nda yaşayan yaklaşık 5,1 milyon nüfusun elektrik dağıtımına erişimini sağlayan AYEDAŞ, 2015 yılında 21.535,21 km uzunluğunda dağıtım hattında yaklaşık 10,78 TWh elektrik dağıtımını gerçekleştirmiştir. Bu oran, Türkiye'de tüketilen toplam elektrik enerjisinin %4,9'luk kısmını oluşturmaktadır.

Türkiye'de elektrik enerjisi sektöründe üretim, dağıtım, toptan ve perakende ticareti hizmet veren Enerjisa, AYEDAŞ'ın hisselerinin %100'ünün blok satışı yöntemiyle özelleştirilmesi için yapılan ihaleyi 1.227 milyon ABD doları bedeliyle kazanmıştır. 31 Temmuz 2013 tarihinde ise hisselerin devrini tamamlamıştır.

AYEDAŞ, sektörü düzenlenmiş pazar niteliğini ve önümüzdeki yıllarda pazarda yaşanması beklenen değişiklikleri dikkate alarak, hem strateji hem işletme açısından gerekli hazırlıklara odaklanmış, tüm hazırlıklar uzun vadeli enerji piyasası vizyonuna ve en yüksek seviyede müşteri memnuniyeti hedefi amaçlanarak planlanmıştır.

Devralınan AYEDAŞ'ın sahip olduğu sistemin yenilenmesi ve özellikle müşteri hizmetlerinin gelişimi amacıyla önemli bir yatırım yapılmıştır. Devir tarihinden önce başlatılmış olan Şirket'le entegrasyon süreci sayesinde devir işlemi, işletme ve finansal performans açısından sorunsuz bir şekilde gerçekleşmiştir. AYEDAŞ, sektörün pazar dinamiklerine odaklanarak faaliyetlerini sürdürmeye devam etmektedir.

### Toplam Müşteri Sayısı

**2,7 Milyon**

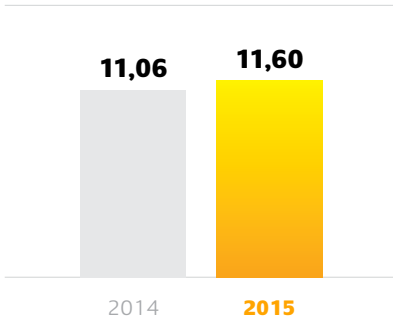




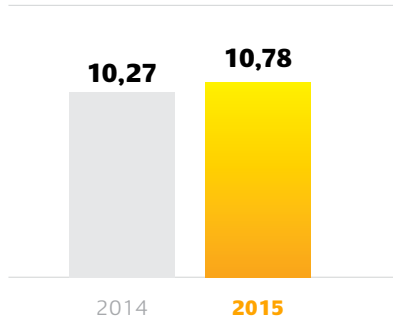
## Sayılarla AYEDAŞ

AYEDAŞ, sektörün pazar dinamiklerine odaklanarak faaliyetlerini sürdürmeye devam etmektedir.

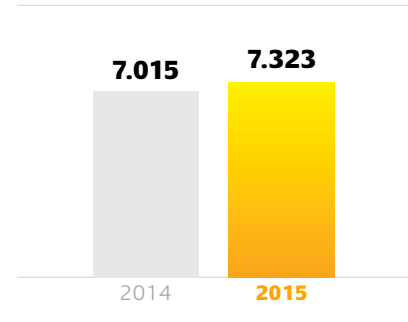
Alınan Enerji (TWH)



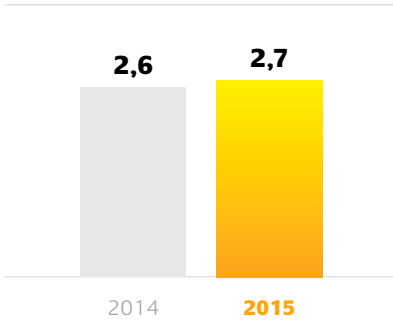
Dağıtılan Enerji (TWH)



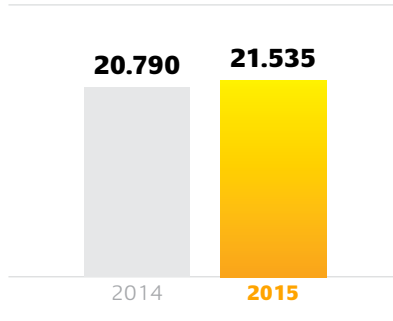
Kurulu Güç (MVA)



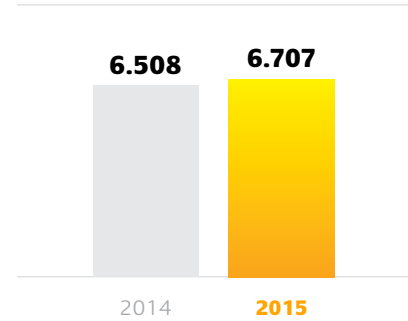
Kapsadığı Alan (Milyon Kişi)



Hat Uzunluğu (KM)



Trafo Sayısı (Adet)





## KISACA AYEDAŞ

### AYEDAŞ Sermaye & Ortaklık Yapısı

ORTAKLAR	%	31.12.2015
ENERJİSA ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş.	100	484.827.840,90 TL
NOMİNAL SERMAYE	100	484.827.840,90 TL
DÜZELTİLMİŞ SERMAYE		484.827.840,90 TL

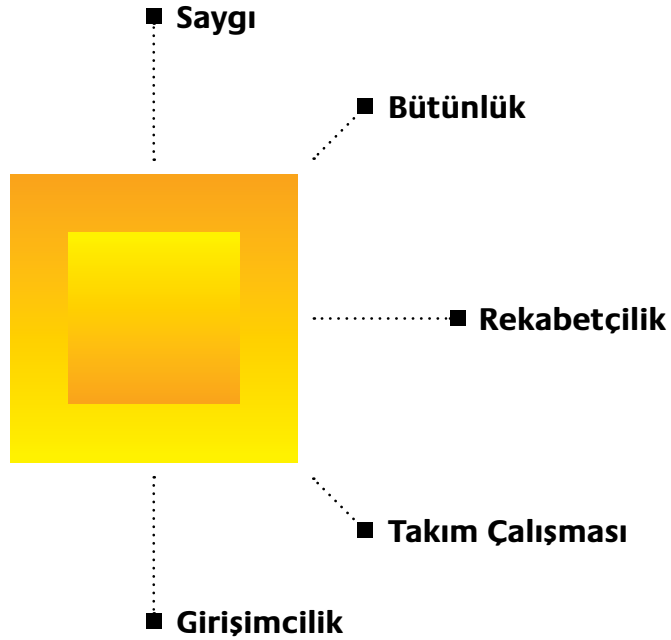
### AYEDAŞ Operasyon Haritası ve Müşteri Sayıları



## Misyon ve Değerler

AYEDAŞ değerleri; kalite politikası doğrultusunda kurum kültürünü, **müşteri memnuniyeti** için yapılan çalışmaların çerçevesini ve hizmet kalitesi standartlarını belirler.

AYEDAŞ, faaliyet bölgesinde elektrik enerjisini müşterilerine kaliteli ve çevreye duyarlı hizmet anlayışıyla sunmayı benimsemiştir. Çevresel değerleri göz önünde bulundurarak altyapı yatırımlarını gerçekleştiren AYEDAŞ, müşterilerine ve hayata değer katmayı misyon edinmiştir. Kurumsal çalışma anlayışı, uzun vadeli enerji piyasası vizyonu ile kullanıcılarına yüksek düzeyde hizmet kalitesi sunmayı ve müşteri memnuniyetini en yüksek seviyede tutmayı hedeflemektedir. Kurum'un öncelikleri arasında işinde yetkin çalışanları ve iş mükemmelliği modeli sayesinde müşterileriyle etkileşim sağlayarak tüm paydaşlarıyla sürdürülebilir değer yaratmak yer almaktadır.







## Tarihçe

İstanbul Anadolu Yakası'nda yaşayan yaklaşık 2,7 milyon kişinin elektrik erişimini sağlayan AYEDAŞ, 2015 yılında 21.535 km uzunluğunda dağıtım hattında yaklaşık 10,78 TWh elektrik dağıtımını gerçekleştirmiştir.



1994 yılında Türkiye Elektrik Kurumu (TEK), Bakanlar Kurulu'nun kararı ile TEAŞ ve TEDAŞ adı altında iki ayrı İktisadi Devlet Teşekkülü olarak yeni bir yapılanmaya tabi tutulmuştur. Bu karar doğrultusunda Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. (TEDAŞ) tüzel kişiliğine kavuşturulmuştur. Aynı yıl TEDAŞ Müesseseleri olarak varlıklarını il düzeyinde sürdüren İstanbul merkez olmak üzere, Edirne, Kırklareli, Tekirdağ, Kocaeli ve Sakarya illerini kapsayan 6.800.000.000 TL sermayeli TEK sınırlı sorumlu BOĞAZİÇİ ELEKTRİK DAĞITIM müessesesi olarak faaliyetlerine devam etmiştir.

1984 yılında çıkarılan 3096 sayılı görev şirketleri hakkındaki yasa uyarınca İstanbul Elektrik Dağıtım Müessesesi'nin faaliyet alanı içindeki İstanbul Anadolu Yakası'nın İşletme hakkı 1990 yılında, AKTAŞ ELEKTRİK TİCARET A.Ş.'ye devredilmiştir.

Özelleştirme Yüksek Kurulu'nun 02.04.2004 tarihi ve 2004/22 sayılı Kararı ile özelleştirme kapsam ve

programına alınan Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi'nin bağlı ortaklarından İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi Ana Sözleşmesi, 4046 sayılı Kanun'un 20/A maddesine istinaden düzenlenmiş olup, 01.01.2005 tarihinden itibaren kurum faaliyetleri AYEDAŞ (Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi) adı altında yürütülmektedir.

Enerjisa, 15.03.2013 tarihinde yapılan ihale sonucu İstanbul Anadolu Yakası'nın elektrik tedarik ve dağıtımını yapan AYEDAŞ'ın hisselerinin tamamını 1.227 milyon ABD doları karşılığında en yüksek teklifi vererek devralmaya hak kazanmış ve hisselerin devir işlemi 31.07.2013 tarihinde tamamlanmıştır.

İstanbul Anadolu Yakası'nda yaşayan yaklaşık 4,7 milyon kişinin elektrik erişimini sağlayan AYEDAŞ, 2015 yılında 21.535 km uzunluğunda dağıtım hattında yaklaşık 10,78 TWh elektrik dağıtımını gerçekleştirmiştir. Bu oran, Türkiye'de tüketilen toplam elektrik enerjisinin %4,9'unu oluşturmaktadır.

## Kronoloji

Sabancı Holding - E.ON ortaklığı olan Enerjisa, 15.03.2013 tarihinde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin hisselerinin tamamını 1.227 milyon ABD doları karşılığında devralmaya hak kazanmıştır.

Türkiye Elektrik Kurumu (TEK), 15.07.1970 tarih, 1312 sayılı yasa ile kurulmuş, 12.10.1970 tarihinde faaliyetlerine başlamıştır. 11.09.1982 tarih, 17809 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 2705 sayılı yasa ile Belediye, Köyler ve bağlı birliklerinin elektrik hizmetleri hak ve borçları ile Kurum'a devir edilmiştir. 23.02.1983 tarih, 17968 sayılı Resmi Gazete`de yayımlanan yönetmelik ile İstanbul merkez olmak üzere, Edirne, Kırklareli, Tekirdağ, Kocaeli ve Sakarya illerini kapsayan 6.800.000.000 TL sermayeli TEK sınırlı sorumlu BOĞAZIÇI ELEKTRİK DAĞITIM MÜESSESİ olarak faaliyetlerine devam etmiştir.

Özelleştirme Yüksek Kurulu`nun 02.04.2004 tarihi ve 2004/22 sayılı Kararı ile özelleşme kapsam ve programına alınan Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi`nin bağlı ortaklarından İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi Ana Sözleşmesi, 4046 sayılı Kanun'un 20/A maddesine istinaden düzenlenmiş olup, 01.01.2005 tarihinden itibaren kurum faaliyetleri AYEDAS (Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi) adı altında yürütülmektedir.

1983

2005

1984

2013

Yıl içinde çıkarılan 3096 sayılı görev şirketleri hakkındaki yasa uyarınca İstanbul Elektrik Dağıtım Müessesesi'nin faaliyet alanı içindeki İstanbul Anadolu Yakası'nın işletme hakkı 1990 yılında, AKTAŞ ELEKTRİK TİCARET A.Ş.'ye devredilmiştir.

Sabancı Holding - E.ON ortaklığı olan Enerjisa, 15.03.2013 tarihinde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin hisselerinin tamamını 1.227 milyon ABD doları karşılığında devralmaya hak kazanmıştır. 01.08.2013 tarihi itibarıyla AYEDAS hisselerinin tamamı Enerjisa tarafından devralınmıştır.

Mobil cihazlardan erişilebilen uygulama ile müşterilerimiz arıza kaydı oluşturabiliyor ve planlı kesintiler hakkında detaylı bilgi elde edebiliyor. Planlı Kesinti Sorgula bölümünden ise, planlı bakım, yenileme çalışmaları nedeniyle yapılacak kesintilerden 72 saat öncesinde haberdar olunabiliyor.

**Mobil Uygulama Yüklenme Sayısı**

**150.000**



**Her Őeyin  
yolunda gitmesi için...**



## Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

AYEDAŞ, faaliyet gösterdiği özel coğrafyada sürdürülebilirliği ön planda tutarak elektrik dağıtım hizmetlerini gerçekleştirmektedir. AYEDAŞ yönetim anlayışı, kurum kültürü değerleri çerçevesinde iletişimi destekleyen ve modern bir yönetim modeli sergilemektedir.

Değerli Paydaşlarımız,

2015 yılı hem Türkiye'de hem de dünyada oldukça yoğun bir gündeme sahipti. IMF'nin tahminlerine göre dünya 2015 yılını %3,1 büyüme ile kapattı. Türkiye'de ise büyüme oranları Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine göre 2015 yılında %4 oranında gerçekleşerek beklentilerin üzerinde bir performans sergiledi.

Ülkemizin büyüyen ekonomisi paralelinde artan enerji talebi, bu sektörde faaliyet gösteren bizlere daha büyük sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumluluğun bilinciyle, AYEDAŞ olarak faaliyet sahamız olan İstanbul Anadolu Yakası bölgemizde yaşayan 5,1 milyon civarındaki nüfus için elektrik dağıtım şebekesinin inşa, bakım ve işletme faaliyetleri sürdürülmektedir.

2015 yılında da Şirketimiz, bünyesine kattığı üstün yetkinlikteki çalışanları ve onların sürekli gelişimine verdiği önem ile Türkiye elektrik dağıtım pazarının lider ve öncü oyuncusu olma konumunu pekiştirmektedir. Aynı zamanda Şirketimiz, 2015 yılında yeni tarife dönemine hazırlanarak, süreçlerini değişen koşullar karşısında daha güçlü bir yapıya kavuşturmuştur.

Hedefimiz, tüm paydaşlarımızın beklentilerini karşılarken, hem düzenlemenin gerektirdiği sorumluluklarımızı eksiksiz yerine getirmek, hem de Türkiye'de lider, Avrupa'da ise örnek gösterilen bir dağıtım hizmeti sunmaktır. Bu amaçla 2009 yılında gerçekleşen devir sürecinden beri gerek kurumsallaşma gerekse de operasyonel anlamda birçok yeniliğe ve iyileştirmeye imza attık. Her açıdan oldukça olumlu geçtiğini değerlendirdiğimiz 2015 yılındaki başarılarımızda büyük payları bulunması sebebiyle burada, huzurunuzda başta Yönetim Kurulu Başkan Yardımcımız ve Üyelerimiz, Genel Müdürümüz ve Yöneticilerimiz olmak üzere tüm çalışanlarımıza en derin teşekkürlerimizi sunuyorum.

Saygılarımla,

**Dr. Hüseyin Gürsoy** - Yönetim Kurulu Başkanı



## Genel Müdür'ün Mesajı

Şirketimizi devraldığımız tarihten bugüne, öncelikle kurumsallaşma, bilgi sistemleri altyapısı ve operasyonel süreçler olmak üzere birçok proje ile daha iyisini sağlamayı hedefledik.

Değerli Paydaşlarımız,

İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. olarak, sorumluluk alanımızda bulunan 1,9 bin km<sup>2</sup> alanda, 21,5 bin km uzunluğunda elektrik hattında yaklaşık 2,7 milyon kişiyi sürdürülebilir ve kaliteli enerji ile buluşturuyoruz.

Enerji Bakanlığı ve EPDK tarafından, Türkiye elektrik dağıtım sektörünün gelişimine yönelik atılan adımları çok önemli buluyoruz. EPDK öncülüğünde çok başarılı regülasyon uygulamalarının hayata geçirildiğini görüyoruz.

Düzenleyici ve denetleyici kuruluşlarımızla ve sektörümüzdeki tüm paydaşlarımızla %100 uyumlu bir çalışma anlayışı içerisinde hareket ederken, tüketiciyi odağımıza alan hizmetlerimizin kalitesini her geçen gün artırarak çalışmalarımıza devam ediyoruz. Operasyonel mükemmellik anlayışımız paralelinde elektrik dağıtım şebekesinin işletilmesi ve yatırım faaliyetlerinin uygulanması ile birlikte diğer tüm süreçlerimizde paydaşlarımızın, sektörün ve tüketicilerimizin beklentilerini karşılamayı hedefliyoruz.

Sektörde değişimlerin yaşandığı 2015 yılında sürdürülebilir ve kaliteli hizmet sağlamak amacıyla yeni tarife dönemi basta olmak üzere yasal ayrıştırma ve diğer tüm süreçlerimiz için tüketici ve illeri teknolojiyi odağımıza alarak entegrasyon projelerine öncelik verdik. Yatırım faaliyetlerimizde %100'ün üzerinde bir gerçekleşme ile başarılarımızı perçinleyerek 2016 yılında başlayan yeni tarife dönemine yüksek motivasyon ve yenilikçi çalışmalarla hazırlandık. Ayrıca, sistem altyapımızı tüm paydaşlarımızın memnuniyetine dayalı projelerle, eksiksiz hale getirerek verimliliğimizi daha yukarı taşımak için birçok projeye imza attık.

Tüm projelerimizde ilk önceliğimiz **“İş Sağlığı ve Güvenliği”**. Biz, iş sağlığı ve güvenliği konusunda taviz vermiyoruz. Sadece çalışanlarımız değil, Şirketimiz adına çalışan herkesin sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışması için gereken sorumluluğu her kademedede alıyoruz.

Başarılarımızda temel göstergenin sürdürülebilirlik olduğunu düşünüyoruz. Bu sebeple, müşterilerimize daha iyi hizmet vermek için; **insan odaklılığı, verimliliği ve ileri teknolojiyi** süreçlerimizin kalbinde görüyoruz. Tüm çalışmalarımızda önceliğimiz insan, önceliğimiz güvenlik. Memnuniyetle belirtmek isterim ki, bu alanların tümünde sektörümüze örnek olabilecek uygulamalarımız ile önemli bir yol kat ettik.

Bu vesile ile Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Üyelerimiz olmak üzere başarılarımızdaki büyük payları nedeniyle tüm çalışanlarımıza yürekten teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

**Murat PINAR** - Genel Müdür



# Yönetim Kurulu

**Dr. Hüseyin GÜRSOY** - Yönetim Kurulu Başkanı

**Ömer Faruk GÜLTEKİN** - Yönetim Kurulu Başkan Vekili

**Berna ÖZTINAZ\*** - Yönetim Kurulu Üyesi

**Gül EROL** - Yönetim Kurulu Üyesi

*\*Yönetim Kurulu Üyesi Sayın Berna Öztınaz 2016 faaliyet yılı içinde, 01.04.2016 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu Üyelığı görevinden ayrılmış olup, aynı tarih itibarıyla yerine Sayın Murat Pınar atanmış olup, Sayın Murat Pınar Yönetim Kurulu Üyelığı'ne devam etmektedir.*





Müşterilerimizin her türlü talebine en kısa zamanda yazılı ve sözlü dönüş için çağrı hizmeti kalitemizi yükseltiyoruz. Büyüyen kadromuzu eğitimlerle geliştiriyor, çağrı karşılama, hatta bekletme süresi, sorun çözme oranı, konuşma kalitesi cevaplama oranında en iyiyi hedefliyoruz.





**Memnuniyetin sürekli  
artması için...**

## İş Sağlığı ve Güvenliği

AYEDAŞ, sistemlerini sağlam temelli bir yaklaşımla oluşturarak iş sağlığı ve güvenliği konularını kurum kültürünün önemli bir parçası olarak görmektedir.

Güvenlikten asla taviz vermeyiz. Tüm tesislerinde sağlıklı ve güvenli bir iş yeri ortamı yaratmayı öncelikli hedef olarak kabul eden AYEDAŞ, sistemlerini sağlam temelli bir yaklaşımla oluşturarak iş sağlığı ve güvenliği konularını kurum kültürünün önemli bir parçası olarak görmektedir. Eğitimler, mevzuat gereksinimleri ve çalışanların karşı karşıya bulunduğu genel ve spesifik riskler dikkate alınarak planlanmış ve gerçekleştirilmiştir.



### İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız

- AYEDAS olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği konusuna hassasiyet göstererek dünyanın öncü enerji şirketlerinden biri olmayı hedefliyoruz. 2017 yılı itibarıyla, bu konuda Türkiye’de örnek gösterilen bir konumda olmayı amaçlıyoruz.
- Bizler AYEDAS’ ta her türlü kazanın engellenebilir olduğuna inanırız. İş güvenliğinden asla taviz vermeyiz. Tüm çalışanlarımıza güvenli bir iş ortamı sağlamak, temel değerlerimizden biridir. AYEDAS yönetimi olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili performansı sürdürülebilir bir şekilde geliştirmek için gerekli tedbirleri alırız.
- AYEDAS olarak, faaliyetlerimiz sebebiyle kimsenin zarar görmesini asla kabul edemeyiz.
- İşvereni farklı da olsa AYEDAS için çalışan herkes için aynı standartları uygularız.
- İş sağlığı ve güvenliği en önemli önceliğimizdir – Yönetim Ekibi olarak bizler bu konuyla ilgili ve destekleyiciyiz. İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda tüm AYEDAS çalışanları bize her zaman ulaşabilir.
- Çalışanlarımız, yüklenicilerimiz, müşterilerimiz ve toplum için güvenli bir ortam sağlarız. AYEDAS’ta her bölüm yöneticisi, sorumlu olduğu bölgede güvenli bir çalışma ortamı sağlamak, gerekli olan güvenlik ekipmanlarını ve araçlarını sağlamaktan sorumludur. Bölüm yöneticilerinin sorumluluğunun yanı sıra, AYEDAS için çalışan herkes kendi sağlığı ve güvenliğinden sorumludur. Çalışanlarımız güvenli olmayan faaliyetleri veya koşulları durdurma yetkisine sahiptir. Bu sorumluluğu tüm çalışanlarımızdan bekleriz.
- İş sağlığı ve güvenliğini her türlü iş kararlarımızda göz önünde bulundururuz.
- AYEDAS için çalışan herkesi İş Sağlığı ve Güvenliğini geliştirme yolculuğumuza dahil ederiz.
- Çalışanlarımız, tehlikelerin belirlenmesi, risklerin değerlendirilmesi, bu risklerin minimize edilmesi, ortadan kaldırılması ve kontrolü süreçlerine dahil edilecektir.
- İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda en iyi uygulamaların belirlenmesi, paylaşılması ve uygulanması konusunda çaba sarf ederiz.
- **“Ramak kala”** durumları, güvenliği tehdit altına alan davranış ve koşulları raporlarımıza dahil ederiz. Kazaların tekrarını önlemek ve koşulların iyileştirme fırsatlarını değerlendirmek için İş Güvenliği ve Sağlığı performansımızı açık ve şeffaf bir şekilde görüşürüz.
- Mükemmel İş Sağlığı ve Güvenliği uygulamalarını ödüllendiririz. İş Sağlığı ve Güvenliği konusundaki performans göstergeleri, AYEDAS’ı yönetirken dikkate aldığımız önemli unsurlardır.
- Kazaları araştırır, sonuçları paylaşır ve tekrar etmemesi için acil önlemler alırız.
- Tüm birimlerde kurumsal standartlar geliştirilecek ve uygulanacaktır. Sürekli iyileştirme sağlamak adına standart bir yönetim sistemi geliştireceğiz.
- Yönetim ekibi olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği konusundaki politika ve performansımızı en az yılda bir kez olmak üzere düzenli olarak gözden geçireceğiz.
- Güvenlikten asla taviz vermeyiz.

## İş Sağlığı ve Güvenliği

### 2015 Yılı İş Sağlığı ve Güvenliği İyileştirme Çalışmaları

NO	HEDEF	AKSIYON
1	Ramak Kala ve Tehlikeli Durum Bildirimi	Sahadaki tüm operasyon merkezlerine ve binalara ramak kala ve tehlike bildirim kutuları yerleştirilmesi Ramak kala ve tehlikeli durum bildirimleri ile ilgili prosedürün hazırlanması ve uygulamaya alınması
2	İSG Eğitimleri	İSG Eğitim planına göre verilecek eğitimlerin eğitim sunumlarının hazırlanması İSG Eğitimlerini verecek eğitmenlere eğiticinin eğitimi süreci ve belgelendirme Çalışanlara İSG Eğitimleri verilmesi ve eğitim etkinliğinin ölçülmesi
3	Görünür İSG Liderliği	Üst Yönetim İSG Çalışmaları Genel Müdür, Direktörler, Müdür ve Mühendisler tarafından yıl içerisinde İSG saha ziyaret planının hazırlanması Yöneticiler ve Mühendisler tarafından İSG ziyaretlerinin kayıt altına alınması Öneri ve Ödül sisteminin uygulamadaki takibi
4	Yüksekte Çalışma	Tüm şebeke operasyonları saha çalışanlarına uluslararası geçerli sertifikalara sahip işle erişim uzmanları tarafından yüksekte güvenli çalışma eğitimlerinin verilmesi Yüksekte Güvenli Çalışma Eğitimleri sonucunda çalışanların yüksekte çalışma ile ilgili yetkinliklerinin ölçülmesi Yüksekte çalışma ekipmanları ve kurtarma aparatlarının temini
5	Müteahhit İSG Yönetimi	Müteahhit firma sözleşmelerine ek olarak İSG şartnamesi eklenerek işbaşı yapmadan önce belirlenen İSG gerekliliklerinin kontrolü Müteahhit firma çalışmaları İSG ziyaretleri Müteahhit firma yetkilileri ile düzenli İSG toplantıları
6	Kişisel Koruyucu Donanım (KKD) standardizasyon çalışmaları	Hazırlanan standardizasyon çalışması sonucu KKD ürün şartnamelerinin hazırlanması ve temini Hazırlanan standardizasyon çalışması sonucu KKD ürün şartnamelerinin hazırlanması
7	Yurt Dışı Elektrik Dağıtım Şirketleri ile İSG Uygulamalarının Karşılaştırılması	Almanya ve Macaristan Elektrik Dağıtım şirketlerine ziyaretler yapılarak İSG ile ilgili uygulamaların karşılaştırılması 22 kişilik mühendis ve İş Güvenliği Uzmanlarından oluşan ekip ile birlikte Almanya'da akredite bir eğitim merkezinde uygulamalı olarak elektrik arki ve enerji altında çalışmaya konularında 3 günlük eğitim alınması





### İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri

Tüm tesislerinde sağlıklı ve güvenli bir iş yeri ortamı yaratmayı öncelikli hedef olarak kabul eden AYEDAŞ, sistemlerini sağlam temelli bir yaklaşımla oluşturarak iş sağlığı ve güvenliği konularını kurum kültürünün önemli bir parçası olarak görmektedir. Eğitimler, mevzuat gereksinimleri ve çalışanların karşı karşıya bulunduğu genel ve spesifik riskler dikkate alınarak planlanmıştır.

### 2015 Yılı İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Konuları

1. Çalışma Mevzuatı ile ilgili Bilgiler
2. Çalışanların Yasal Hak ve Sorumlulukları
3. İşyeri Temizliği ve Düzeni
4. İş Kazası ve Meslek Hastalığından Doğan Hukuki Sonuçlar
5. Yeraltı kabloları ile çalışmalar
6. Enerji Nakil Hattı'nda gerçekleşen çalışmalar
7. İndirici Merkezi, Dağıtım Merkezi, Trafo Merkezi, Kesici Ölçü Kabini çalışmaları
8. Saha Dağıtım Kutusu çalışmaları
9. Aydınlatma çalışmaları
10. Endeks okuma çalışmaları
11. Kesme-açma-sayaç çalışmaları
12. Kaçak işlemleri çalışmaları
13. Yeni bağlantı çalışmaları
14. Meslek Hastalıklarının Sebepleri
15. Hastalıklardan Korunma Prensipleri ve Korunma Tekniklerinin Uygulanması
16. Biyolojik ve Psikososyal Risk Etmenleri
17. İlkyardım

## İş Sağlığı ve Güvenliği

AYEDAŞ, tüm süreçlerini gözden geçirerek proaktif bir yaklaşım ile risk değerlendirme çalışmaları yapmaktadır.

### İyi Uygulamalar

#### **Risk Değerlendirmesi**

AYEDAŞ, sürekli gelişime ve iyileştirmeye verdiği önem ile hareket ederek risk unsuru teşkil eden tüm süreçlerini gözden geçirerek proaktif yaklaşım ile risk değerlendirme çalışmaları yapmaktadır.

#### **Tehlikeli Durum/Ramak Kala Bildirim Kutusu**

Tüm lokasyonlarda İSG tehlikeleri ve ramak kala olayları ile ilgili geri bildirim kutuları yerleştirilerek, personelin bu gibi durumlarda sağlayacakları geri bildirimlerinin artırılması sağlanmıştır. Ramak Kala bildirimleri düzenli olarak gözden geçirilerek alınacak aksiyonlar belirlenmektedir.

#### **Görünür İSG Liderliği**

Tüm yöneticiler sahada çalışan personel ile belirlenen sıklık oranında bir araya gelerek iş sağlığı ve güvenliği konularında tüm saha personelinin duyarlılığının artırılmasına destek vermişlerdir.

Aynı zamanda gerçekleştirilen saha denetimleri aracılığı ile iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının etkinliği denetlenmiştir.

#### **Kişisel Koruyucu Donanım Standardizasyonu**

Çalışanların sahada yaptıkları işler ile ilgili karşılaşacakları riskler çerçevesinde kullanılacak Kişisel Koruyucu Donanımlar tespit edilmiştir. Kullanılacak Kişisel Koruyucu Donanımlara ait uluslararası normlarda standart belgeleri üzerinden ürün şartnameleri hazırlanmıştır. Hazırlanan ürün şartnameleri ile çalışanları tehlikelerden koruma ve konfor süreçleri gözetilmiştir.

Müşteri operasyonları ve sebeke operasyonları çalışanlarının ark flaşının termal etkilerine karşı korumak amacı ile ark ekipmanları temin edilmiştir.

#### **Yurt Dışı Elektrik Dağıtım Şirketleri ile İSG Uygulamalarının Karşılaştırılması**

ISSA (International Social Security Association) Elektro Teknik İş Güvenliği Komitesi'nin Almanya-Dresden'deki ofisi ve uygulamalı eğitim merkezi ziyaret edilerek dağıtım sektöründeki İSG uygulamaları karşılaştırılmış, saha ziyaretleri yapılarak iyi uygulamalar incelenmiştir.

Eon Macaristan'a gerçekleştirilen ziyarette saha çalışmaları, İSG uygulamaları ve enerji altında çalışma (canlı çalışma) uygulamaları yerinde görülmüş, Şirket'in İSG çalışmalarıyla kıyaslama yapılmıştır. Almanya'da enerji altında çalışma ve ark hesabı konularında yetkilendirilmiş kuruluş olan BSD firmasının Dresden'deki uygulamalı eğitim merkezi ve laboratuvarları ziyaret edilmiştir. Sebeke operasyonları ve İSG ekiplerinden oluşan 22 kişilik grup enerji altında çalışma, ark hesabı ve arka karşı alınacak kişisel koruyucularla ilgili üç günlük eğitim programına katılmıştır.

İki yılda bir Almanya'da (Düsseldorf'da) düzenlenen dünyanın en büyük İSG ve kişisel koruyucu donanım fuarı olan A+A fuarına katılarak, İSG ile ilgili yeni ürün ve uygulamalar hakkında bilgi edinilmiştir.

#### **Yüksekte Güvenli Çalışma Eğitimleri**

Yüksekte yapılacak çalışmaların tehlikeleri ile ilgili çalışanların yetkinliklerinin artırılması için üç gün süren Yüksekçe Güvenli Çalışma Eğitimi uluslararası geçerliliği olan ipe erişim uzmanları tarafından sebeke operasyonları çalışanlarına verilmiştir. Gerçekleşen eğitimlerde çalışanların yüksekçe çalışmalar ile ilgili yeterlilikleri gözden geçirilmiştir.



Occupational  
Health and Safety  
Officer



# İnsan Kaynakları

Çalışanların gelişimlerine odaklanarak güçlü ve gelişime açık yetkinliklerin tespit etmek, onları bu doğrultuda geliştirmek ve doğru araçlarla yönlendirerek kariyerlerine yön vermek temel yaklaşım olarak benimsenmiştir.

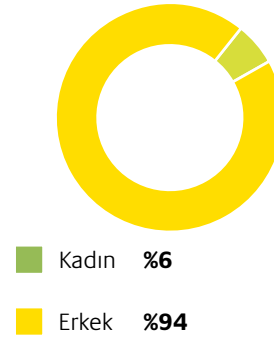
## İnsan Kaynakları Politikası

Kurumsal performans yönetimi, AYEDAS'ın ortak başarısına paralel yaklaşımların benimsenmesi için, Şirket hedefleri ve kişisel hedeflerin belirlenmesini amaçlamaktadır. Kariyer ve performans yönetimi çalışan, yöneticisi ve İnsan Kaynakları tarafından ortaklaşa yürütülen sistemlerdir. Performans yönetim sistemi değerlendirmeleri, Şirket içerisinde gelişim ve kariyer planlama süreçlerine entegre edilmektedir.

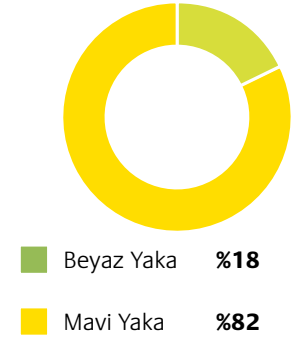
Çalışanlar, kariyer yolculukları boyunca sürekli olarak Şirket tarafından desteklenmektedir. Çalışanların gelişimlerine odaklanarak güçlü ve gelişime açık yetkinliklerin tespit etmek, onları bu doğrultuda geliştirmek ve doğru araçlarla yönlendirerek kariyerlerine yön vermek temel yaklaşım olarak benimsenmiştir. Her yıl gözden geçirilen, organizasyonel başarı planı çerçevesinde; organizasyonun stratejik yönelimini ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak çalışanların kariyerlerini de bu paralelde planlamalarını sağlayacak sistemler uygulanmaktadır. Kariyer yönetimi politikası, çalışanların katkılarını en üst seviyeye çıkarmayı hedeflemekte ve farklı deneyimler kazanma fırsatı sunmaktadır.

AYEDAS'ta 2015 yılında 64.951 saat eğitim gerçekleştirilmiştir.

## Çalışan Cinsiyet Dağılımı



## Beyaz Yaka – Mavi Yaka Dağılımı



## 2015 yılında gerçekleştirilen eğitimler

**64.951**  
**Saat**



# İş Mükemmelliği

Sürdürülebilir başarıyı sağlamanın temel yapıtaşlarından biri olan sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında İş Mükemmelliği ekibi önderliğinde pek çok farklı çalışma gerçekleştirilmiştir.

## EFQM Mükemmellik Modeli ve Özdeğerlendirme

AYEDAS, mükemmellik yolculuğunda, vizyon ve misyonları ile ilişkili olarak güçlü yönlerini ve iyileştirmeye açık alanlarını değerlendirmek amacıyla EFQM (European Foundation of Quality Management-Avrupa Kalite Yönetim Vakfı) Mükemmellik Modeli'ni bir kılavuz olarak kullanmaktadır. Bu kapsamda her yıl Özdeğerlendirme Çalışmaları yürütülmektedir ve sonuçları Üst Yönetim ile paylaşılmaktadır.

2015 yılında da yine bu amaçla Özdeğerlendirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Öncelikle Özdeğerlendirme çalışmalarının içselleştirilmesini sağlamak amacıyla Kurumsal Fonksiyonlar İş Mükemmelliği ekibi ile birlikte bir marka çalışması yapılmış ve sonucunda Özdeğerlendirme çalışmaları için Objektif ismi ile bir lansman gerçekleştirilmiştir. Ayrıca AYEDAS'ta, 46 kişiye Mükemmellik Modeli eğitimi verilmiştir. AYEDAS genelinde kriter bazlı çalıştaylar yapılarak ilgili süreç sahipleri ile bir

önceki senenin raporu üzerinden tespit edilen güçlü yanlar ve iyileştirmeye açık alanlar değerlendirilmiştir.

Toplamda 90 süreç sahibi ile 15 çalıştay yapılmıştır. Ayrıca 18 çalışanla üç odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Odaklanılacak konular ve iyileştirme alanları Strateji ve İş Geliştirme ekibi ile birlikte değerlendirilmiştir. Aralık ayında Rapor tamamlanarak Üst Yönetim ile paylaşılmıştır. Rapordaki iyileştirmeye açık alanlar ile ilgili öncelikli aksiyonlar belirlenerek Yönetim Toplantısı'nda bunlarla ilgili çalıştayların yapılması planlanmaktadır.

### Girdiler



### Sonuçlar



### Öğrenme, Yaratıcılık, Yenileşim

### Kurumsal Performans Yönetimi

AYEDAS, kurumsal hedeflerini stratejilerle uyumlu olarak tanımlamakta ve izlemektedir. Şirket ve departman hedefleri Artemis Hedef Yönetimi Sistemi ile takip edilirken bireysel hedeflerin yönetimi için HRWorks Sistemi kullanılmaktadır.

2015 yılı Ocak ayında gerçekleştirilen Yönetim Toplantısı ile birlikte Dağıtım İş Birimi hedefleri yöneticilerle paylaşılmıştır. Sonrasında bu hedefler fonksiyon hedeflerine kırılımlandırılmıştır. Bu süreçte İş Mükemmelliği tarafından fonksiyon hedeflerinin iş birimi hedefleri ile uyumu ve SMART özellikleri (Spesifik, Ölçülebilir, Ulaşılabilir, İlgili ve Zamana Bağlı) kontrol edilmiş ve bu doğrultuda fonksiyon yöneticilerine gerekli geribildirimler verilmiştir.

Fonksiyon hedeflerinin bireysel hedeflere kırılımı tamamlandıktan sonra da İnsan Kaynakları ekibi ile örnekleme metodu kullanılarak bu hedeflerin SMART kontrolü yapılmış ve ekip liderlerine İnsan Kaynakları tarafından geribildirim verilmiştir.



### Kalite Yönetim Sistemi ve Sertifikasyon

AYEDAS'ta ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Sertifikasyon çalışmaları yürütülmektedir. İş Mükemmelliği olarak Kalite Yönetim Temsilciliği rolü ile Kalite Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygun olarak sistemin devamlılığı güvence altına alınmaktadır.

1999 yılından beri ISO 9001 belgesine sahip AYEDAS'ta Ocak 2015'te TÜV NORD tarafından Yeniden Belgelendirme Denetimi gerçekleştirilmiş ve hiçbir uygunsuzluk raporlanmadan denetim başarıyla tamamlanmıştır. Yine 2016 yılında gerçekleştirilecek 1. Ara Kontrol Denetimi'ne hazırlık amacıyla 06.10.2015 - 02.11.2015 tarihleri arasında, Boğaz, Marmara, Çamlıca ve Karadeniz olmak üzere dört Bölge Müdürlüğü ve Genel Müdürlük'te 25 İç Denetçi ile iç denetimler yapılmıştır. İç denetimler sonucu tespit edilen bulgularla ilgili olarak Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler başlatılmıştır. İç denetim raporları ilgili süreç sahipleri ile paylaşılmıştır. Aralık ayı içinde Yönetim Gözden Geçirme toplantısı yapılarak Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili çalışmalar AYEDAS Yönetim Ekibi ile paylaşılmıştır.

### Süreç Yönetimi

Süreç Yönetimi, işlerin süreçlere odaklanılarak yapılmasıdır. AYEDAS'daki fonksiyonlar arası ilişkilerin geliştirilmesi, sorumlulukların net olarak tanımlanması, müşteri odaklı yönetimin teşvik edilmesi, iş akışı etkinliğinin bütünü yansıtacak şekilde ölçülmesi, kaynakların daha etkin kullanımının sağlanması amacıyla dört aşamalı Süreç Yönetimi yaklaşımına göre çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

2015 yılında Kurumsal Fonksiyonlar İş Mükemmelliği Ekibi ile birlikte AYEDAS'daki süreç yönetimi yaklaşımı gözden geçirilmiştir. AYEDAS'ın Süreç Çerçevesi bu kapsamda güncellenmiştir.

AYEDAS'ta ana süreçler ve alt süreçler ile süreç etkileşimleri gözden geçirilmiş gerekli güncellemeler yapılmıştır. 3. seviyede 70, 4. seviyede 220 sürecin gözden geçirilmesi tamamlanmıştır. 70'den fazla süreç sorumlusu ile birlikte dağıtım süreçlerinin analizi, tasarlanması, dokümantasyonu gözden geçirilerek gerekli revizyonlar yapılmış, 900'den fazla süreç dokümanında (Süreç Kartı, İş Akışı, Rol ve Sorumluluk Matrisi, Prosedür, Talimat, Teknik Sartname, Form) revizyon yapılarak

## İş Mükemmelliği

Tüm sahada ölçüm için kullanılan ölçüm cihazlarının kalibrasyonunu daha etkin takip edebilmek amacıyla QDMS'te Cihaz Yönetim Modülü devreye alınmıştır.

QDMS'te yayınlanmıştır. Süreç Yönetimi yaklaşımı, saha eğitimleriyle çalışanlarla paylaşılmıştır. Ayrıca tüm sahalarda, Oryantasyon ve İSG Kaptanı eğitimlerine katılım sağlanarak gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır. Yapılan yönetim sistemi iç denetimleriyle Kalite Yönetim Sistemi ve süreç çalışmalarının etkinliği değerlendirilmiştir.

### Sürekli İyileştirme

Sürdürülebilir başarıyı sağlamanın temel yapıtaşlarından biri olan sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında İş Mükemmelliği ekibi önderliğinde pek çok farklı çalışma gerçekleştirilmiştir.

### Öneri Sistemi-Fikir Kumbarası

Çalışanların sürekli gelişim için katkı sağlayacak fikirlerini alabilmek ve bunları değerlendirebilmek amacıyla Ocak 2015 tarihinde İş Sağlığı ve Güvenliği kategorisinde Öneri Sistemi-Fikir Kumbarası devreye alınmıştır.

Saha çalışanlarının da sisteme erişimini sağlayabilmek için tüm sahalara toplam 14 adet ortak bilgisayar yerleştirilmiş ve Öneri Sistemi ile ilgili eğitimler verilmiştir. Mayıs 2015'te ilk Öneri Değerlendirme Komitesi toplantısı yapılarak en yüksek puan alan üç öneriye Mansiyon Ödülü (tablet bilgisayar) verilmiştir. Eylül ayında Ar-Ge kategorisi eklenmiştir. Aralık ayında yılsonu değerlendirmesi yapılarak İSG kategorisinde birincilik, ikincilik ve üçüncülük ödülleri verilmiştir. Bir yıl içinde sisteme toplam 68 öneri gelmiştir.

### Kalibrasyon Modülü

Tüm sahada ölçüm için kullanılan ölçüm cihazlarının kalibrasyonunu daha etkin takip edebilmek amacıyla QDMS'te Cihaz Yönetim Modülü devreye alınmıştır. Bu modülü kullanacak çalışanlara eğitim verilmiştir. Cihaz Yönetim Modülü ile toplamda 409 adet ölçüm cihazının sistemde takibi yapılmaktadır.



### Saha İyileştirme Çalışmaları

2015 yılı içinde gerçekleştirilen bu temel çalışmalara ilaveten İş Mükemmelliği ekibi, pek çok farklı çapraz fonksiyonel projelerde yer almıştır. Süreç sahiplerinin özellikle süreçlerdeki gri noktaların tespiti ile ilgili çalışmalarında tarafları bir araya getirerek toplantılarda yönlendirici bir rol üstlenmiştir.

2016 yılında da mükemmellik yolunda hedefleri daha ileriye taşıyabilmek için çalışmalar hızlanarak ve çeşitlenerek devam edecektir.

### Saha Eğitimleri

İş Mükemmelliği süreçlerini sahada daha iyi anlatabilmek ve çalışmaları paylaşabilmek amacıyla Şubat 2015 itibarıyla tüm sahalarda ve farklı operasyon merkezlerinde saha eğitimleri gerçekleştirilmiştir. Saha eğitimleri kapsamında 1.007 çalışana aşağıdaki konular aktarılmıştır.

- EFQM Mükemmellik Modeli ve Özdeğerlendirme Çalışmaları
- Süreç Yönetimi
- ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- ISO 9001:2008 İcdenetçi
- QDMS
- Öneri Sistemi
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

### 5S Çalışmaları

İşletmelerdeki düzen ve disiplini sağlamak için işletmenin en küçük ayrıntılarının denetimini sağlayan ve diğer iyileştirme çalışmalarının temelini oluşturan bir sistem olan 5S, organizasyonlarda kaliteli çalışma ortamı yaratmak ve sürekliliğini sağlamak için kullanılmaktadır.

AYEDAS'ta 2015 yılı son çeyreğinde yenilenen İşletme ambarlarında 5S çalışmalarına başlanmıştır.

# Hukuk

<b>GEÇMİŞ DÖNEMDE AÇILMIŞ VE 2015 YILINA DEVİR EDEN DOSYA</b>	<b>ŞİRKETE KARŞI AÇILAN</b>	<b>ŞİRKETİN AÇTIĞI</b>	<b>TOPLAM</b>
HUKUK DAVALARI	802	238	1040
İCRA DOSYALARI	11	6601	6612
KAÇAK ELEKTRİK CEZA DOSYALARI	0	142	142
DİĞER CEZA DOSYALARI	0	0	0
<b>TOPLAM</b>	<b>813</b>	<b>6981</b>	<b>7794</b>
<b>2015 YILINDA AÇILAN DOSYA SAYISI</b>	<b>ŞİRKETE KARŞI AÇILAN</b>	<b>ŞİRKETİN AÇTIĞI</b>	<b>TOPLAM</b>
HUKUK DAVALARI	460	64	524
İCRA DOSYALARI	24	5575	5599
KAÇAK ELEKTRİK CEZA DOSYALARI	0	2419	2419
DİĞER CEZA DOSYALARI		2	2
<b>TOPLAM</b>	<b>484</b>	<b>8060</b>	<b>8544</b>
<b>2015 YILINDA ARŞİVE KALDIRILAN DOSYA SAYISI</b>	<b>ŞİRKETE KARŞI AÇILAN</b>	<b>ŞİRKETİN AÇTIĞI</b>	<b>TOPLAM</b>
HUKUK DAVALARI	124	102	226
İCRA DOSYALARI	21	101	122
KAÇAK ELEKTRİK CEZA DOSYALARI	0	145	145
DİĞER CEZA DOSYALARI	0	1	1
<b>TOPLAM</b>	<b>145</b>	<b>349</b>	<b>494</b>
<b>2016 YILINA DEVİR EDEN DOSYA SAYISI</b>	<b>ŞİRKETE KARŞI AÇILAN</b>	<b>ŞİRKETİN AÇTIĞI</b>	<b>TOPLAM</b>
HUKUK DAVALARI	1138	200	1338
İCRA DOSYALARI	14	12075	12089
KAÇAK ELEKTRİK CEZA DOSYALARI	0	2416	2416
DİĞER CEZA DOSYALARI	0	1	1
<b>TOPLAM</b>	<b>1152</b>	<b>14692</b>	<b>15844</b>





## Müşteri İlişkileri ve Çağrı Merkezi

Müşteriyi odağına alan AYEDAŞ, müşterilerine en kaliteli hizmeti verebilmek amacıyla ilgili süreçleri tanımlamıştır.

Müşteriyi odağına alan AYEDAŞ, müşterilerine en kaliteli hizmeti verebilmek amacıyla ilgili süreçleri tanımlamıştır. Bu kapsamda Müşteri İlişkileri ekibi; dilekçe, mail, telefon, KEP gibi farklı kanallardan gelen müşteri başvurularını ve şikayetlerini SAP CRM modülü üzerinden alarak, konu ile ilgili teknik incelemeleri ve geri bildirimleri yapabilmeleri için operasyonel birimlerle paylaşmaktadır. Geri bildirimler değerlendirilerek müşteriye konu ile ilgili geri dönüş sağlanmaktadır. Sürecin daha etkin yürütülebilmesi için 2015 yılında aşağıda belirtilen çalışmalar hayata geçirilmiştir;

- Müşteri ilişkileri sürecinin sistem üzerinden takip edilmesi
- 37 lokasyonda 630 katılımcıyla 52 seansta eğitimlerin tamamlanması
- Yatırımlar sürecinin SAP sistemine entegre edilmesi
- VA sürecinin başlatılması ve CRM/SAP sistemine geçiş
- Müşteri ilişkileri süreçlerinin raporlanarak operasyon ile paylaşılması

### 2015 yılı içinde AYEDAŞ'ta 168.741 müşteri başvurusu cevaplanmıştır.

Aydınlatma ve Arıza Web siteleri üzerinden de müşterilerin arıza ve aydınlatma ile ilgili şikayetleri alınmaktadır. Ayrıca bu şikayetler ile ilgili oluşturulan hizmet biletlerinin durumu yine web siteleri üzerinden sorgulanabilmektedir.

Çağrı Merkezi kanalıyla çağrı merkezi operatörleri tarafından alınan başvurular ve şikayetler için yine CRM'de bir hizmet bileti oluşturularak sistem üzerinden ilgili operasyonel birimlere konunun çözümü için yönlendirilmektedir. Sürecin daha etkin yürütülebilmesi için 2015 yılında aşağıda belirtilen çalışmalar hayata geçirilmiştir;

- Seat sayısı, ses sunucusu ve anlık çağrı kapasitesi artırılmıştır.
- Sistem yükünü azaltmak adına ek donanım yatırımı yapılmıştır.
- Kalite Değerlendirme Kılavuzu oluşturulmuş ve hayata geçirilmiştir.
- Çağrı merkezi çalışanlarına eğitimler verilmiştir.

### 2015 yılında AYEDAŞ'a 2.637.801 çağrı gelmiştir.

2015 yılında müşterilerin ulaşabileceği kanalları çeşitlendirebilmek amacıyla Mobil Uygulama devreye alınmıştır. Mobil uygulama üzerinden planlı kesinti bilgilerine ulaşarak, arıza bildirimini yapabilmekte ve arızaların durumu sorgulanabilmektedir. 2015 yılında mobil uygulama 150.000 kişi tarafından yüklenmiştir.

### 2015 yılı içinde AYEDAŞ'ta 168.741 müşteri başvurusu cevaplanmıştır.

### Mobil Uygulama İndirme Sayısı:

**150.000**





# Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Hayata değer katmak için hizmet veren AYEDAŞ, temiz bir doğa ve sürdürülebilir enerji bilinciyle faaliyetlerini sürdürmektedir.

**Enerji Verimliliği ve Tasarrufu  
Konusunda Eğitim Verilen  
Öğrenci Sayısı**

**208 Bin**



Her zaman değer yaratmaya odaklanan AYEDAŞ, güvenliğe verdiği önem ve sosyal sorumluluk projeleri ile sürdürülebilir bir gelecek için çalışmaktadır.

Sürdürülebilirlik için attığı her adımda hayata ve çevreye karşı sorumluluk bilinciyle hareket etmektedir.

## **Sosyal Sorumluluk Yaklaşımı**

Hayata değer katmak için hizmet veren AYEDAŞ, temiz bir doğa ve sürdürülebilir enerji bilinciyle faaliyetlerini sürdürmektedir. Sosyal sorumluluk yaklaşımı doğrultusunda eğitim, kültür, sanat, çevre ile spor alanlarında hayata değer ve enerji katmayı görev edinmiştir.

AYEDAŞ, kurumsal sorumluluk anlayışı ve tüm iş süreçleri ile Şirket kültürünü bütünsel bir yaklaşımla ele almaktadır. Şirket çalışanları tarafından gelen önerileri ve toplumun ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyet alanları dışındaki özel durumlarda da varlık göstermektedir.

Şirketlerin en önemli başarısı, doğru bir şekilde hayata geçirilen sosyal sorumluluk projeleridir. “Hayatın yanında” mottosu ile toplumda sürdürülebilir değer yaratmayı hedefleyen AYEDAŞ, kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde Çevre, Eğitim ve Enerji temalarını işleyerek bu alanlardaki sosyal faaliyetlerini görev bilinciyle sürdürmektedir.

## **Sosyal Sorumluluk Projeleri**

### **Enerji Verimliliği Eğitimleri**

AYEDAŞ, bir yandan elektrik dağıtım hizmetini sürdürürken, bir yandan da “Hayatın Yanında” mottosu paralelinde topluma katkı sağlayacak sosyal sorumluluk faaliyetleri yürütmektedir. Bu amaçla, “Dünyanın Enerjisini Ben Koruyorum” isimli sosyal sorumluluk çalışması ile 2010 yılından bugüne 270’e yakın gönüllü Enerjisa çalışanının verdiği destek sayesinde 14 ilde 440 okul ve 208 binden fazla ilköğretim öğrencisine, Enerji Verimliliği ve Tasarrufu konusunda bilinçlendirmeye yönelik eğitimler verilmiştir.





Her geçen yıl yenilikler ve katılan değerlerle projenin devam etmesi planlanmaktadır. Proje ile ilgili detaylı bilgi [www.enerjimikoruyorum.org](http://www.enerjimikoruyorum.org) adresinde yer almaktadır.

#### **Enerji Verimliliği Tiyatrosu**

Enerji verimliliğini sanatla aşlamak fikrinden yola çıkan AYEDAS, kültür sanat alanlarında planladığı sosyal sorumluluk projelerini geliştirmeye devam etmektedir. Profesyonel tiyatro oyuncularından oluşan Enerji Verimliliği Tiyatrosu, Bremen Mızıkacıları'nın enerji verimliliği teması ile uyarlanması sonucu hayata

geçirilmiştir. 2015 yılında bir yeniliğe imza atılarak gönüllü çalışanlardan oluşan Enerji Verimliliği Tiyatrosu kurularak Minin Enerjisalılar için de oyun sergilenmiştir.

İzleyen çocuklara keyifli anlar yaşatan oyun, eğitimlerde anlatılan konuları da kapsayarak eğlenceli bir şekilde sunulmuştur.



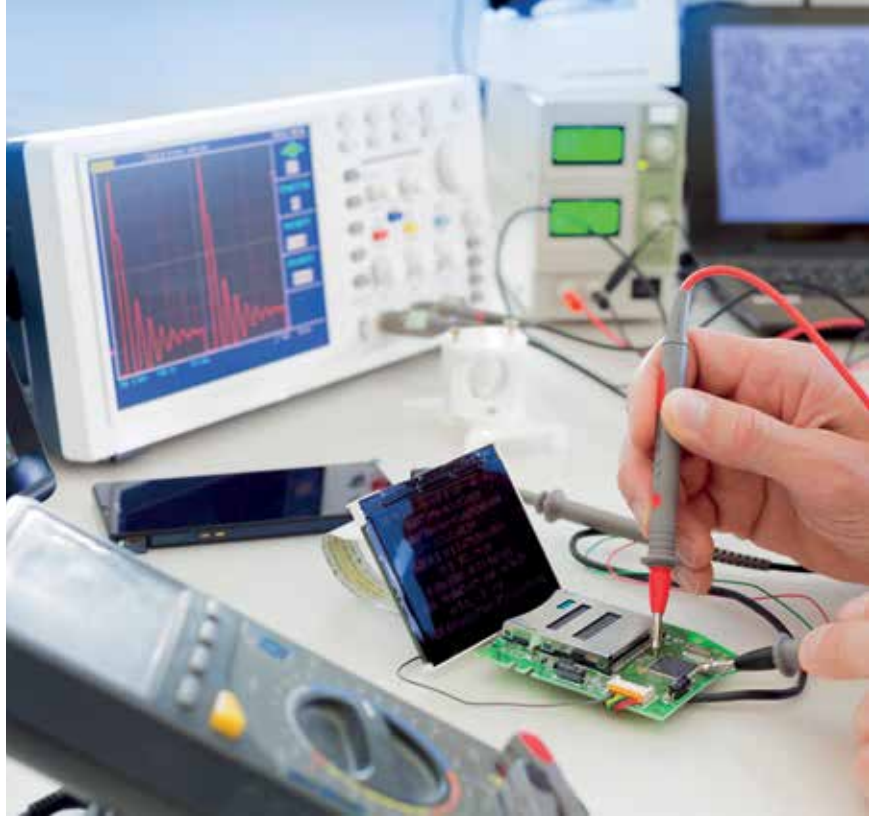
## Ar-Ge

Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 Yol Haritası projesi, Nisan 2015 tarihinde EPDK tarafından onaylanarak EPDK Ar-Ge Projeleri fonu kapsamına alınmıştır.

### AR-GE Projeleri

#### Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 Yol Haritası Projesi - TAŞ2023

'Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 Yol Haritası Projesi' isimli proje Nisan 2015 tarihinde EPDK tarafından onaylanarak EPDK Ar-Ge Projeleri fonu kapsamına alınmıştır. TAŞ2023 projesinde Türkiye'nin önde gelen dokuz elektrik dağıtım şirketi aktif olarak yer almaktadır. 2017 yılında tamamlanması planlanan TAŞ2023 projesi sonucunda ortaya konacak çıktılar ve tavsiyelerin, ELDER aracılığıyla Türkiye'deki tüm elektrik dağıtım şirketlerine yayılması ve projenin ulusal bazda 'Akıllı Şebeke' vizyonuna geçiş için önemli bir rol oynaması hedeflenmektedir.



Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 Yol Haritası Projesi kapsamında; Türkiye’de tüketicilerin elektrik piyasasına aktif katılımını sağlayacak, yenilenebilir enerjinin üretimdeki payını artırmaya yardımcı olacak, sistem verimliliğini ve enerji kalitesini iyileştirecek maliyet etkin bir akıllı şebekeye geçişte ihtiyaç duyulan metodolojiyi, süreçleri ve takvimi detaylarıyla tanımlayacak olan yol haritasının hazırlanması faaliyetleri gerçekleştirilecektir. Bu yol haritası dahilindeki metodoloji tanımlanırken Türkiye için akıllı şebeke geçiş senaryolarının kararlaştırılması amacıyla; tüm elektrik dağıtım şirketlerinden gelecek bilgilerin analiz edilmesi ve kullanılması; planlanan sistemlerin olgunluk ve yeterlilik seviyesinin tanımlanması, dünya genelinde farklı ülkelerin ve uluslararası örgütlenmelerin akıllı şebeke vizyonlarının, hedeflerinin, gerçekleştirdikleri ve gerçekleştirilmesine karar verdikleri temel akıllı şebeke uygulamalarının değerlendirilmesi, Türkiye’de gerçekleştirilebilecek akıllı şebeke uygulamalarının fizibilitelerinin yapılması planlanmaktadır.

### **Talep Tarafı Katılımı Projesi**

Elektrik sektörünün paydaşları olan EPDK, TEİAŞ, dağıtım şirketleri, piyasa katılımcıları, danışman kuruluşlar, 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu’nun “elektriğin yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreye uyumlu bir şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması” amacına ilişkin olarak Türkiye için yeni sayılabilecek bir kavram olan ve tüketicilerin enerji değer zincirine aktif katılımını öngören Talep Tarafı Katılımı (TTK) iş modelinin piyasa kurgusunu olgunlaştırmak için çeşitli eğitim, seminer, konferanslar düzenlemiş; bu konuda araştırma yapılması için komisyonlar kurulmuş ve çeşitli mevzuat çalışmalarına başlanmıştır.

Bu proje ile Türkiye dağıtım sektöründe olgunlaşmakta olan Talep Tarafı Katılımı kurgusuna dağıtım şirketi perspektifinden bakarak bir pilot uygulama ile katkıda bulunmak amaçlanmıştır.

ETKB’nın enerji piyasalarından beklentilerini açıkça ifade ettiği şekilde; TEİAŞ, dağıtım şirketleri ve piyasa katılımcılarının ortak olarak yer alacağı bu proje ile ülke ekonomisine getirileri tartışmasız olan TTK iş modeline ilişkin ilk tecrübe elde edilecek, değerli çıkarımlar yapılarak düzenleyici kuruluşların dikkatine sunulacak ve oluşturulması beklenen mevzuata katkı verilecektir.

### **Sayaç Test Cihazı Geliştirme Projesi**

Elektrik sayaçlarının sayaç panosunda monteli iken ölçüm doğruluğunu tespit edebilecek mobil sayaç hata test cihazı projesi başlatılmıştır. Test cihazının prototip üretimine yönelik planlanan 1,2 MTL tutarındaki proje EPDK tarafından sağlanan Ar-Ge fonu ile yürütülmektedir. Proje kapsamında, saha koşullarında sayaç test işlemini gerçekleştirebilecek, ölçüm hassasiyeti yüksek, düşük maliyetli, hafif ve kullanımı kolay bir ürün prototipi üretilecektir. Ayrıca, prototiplerle pilot bölge testleri gerçekleştirilecek ve ürünlerin operasyonel katkısı, kayıp-kaçak değerinde sağlayacağı iyileştirme raporlanacaktır.

### **Akıllı Şebekeler İçin Yerli Sayaç Prototip Geliştirme Projesi**

Enerjisa Dağıtım Ar-Ge tarafından yürütülen EPDK fonlu “Akıllı şebekeler için yerli sayaç geliştirme projesi” ile Türkiye’de ilk defa bir elektrik dağıtım şirketi ve bir sayaç firması ortak çalışarak akıllı sayaç geliştirmektedir. Uzaktan haberleşilebilen bu sayaçla endeks okuma, açma kesme gibi operasyonel faaliyetler uzaktan gerçekleştirilebilirken hibrit haberleşme yöntemi kullanılarak haberleşmede sorun yaşanmasının engellenmesi planlanmaktadır. Projenin önemli bir bileşeni olarak farklı marka sayaçlar ve modüler olarak tasarlanacak olan farklı marka haberleşme modüllerinin bir arada kullanılabilecek olması öne çıkmaktadır. Proje sonunda

## Ar-Ge

# Enerjisa Dağıtım Şirketleri, ICSG 2015 Uluslararası Akıllı Şebekeler Kongre ve Fuarı kapsamında Liderder Zirvesine ev sahipliği yapmıştır.

ortaya çıkacak olan prototiple yakın gelecekte kullanılabilecek bir sayaç örneği ortaya çıkarılması planlanmaktadır.

### **Orta Gerilim ve Alçak Gerilim Şebekede Gerilim Düzenleyici Teknolojilerin Araştırılması Projesi**

EPDK Ar-Ge fonlu projenin amacı genel olarak elektrik şebekesinde yaşanan gerilim etkin değeri problemlerini düzeltici mevcut teknolojilerin denenmesidir. Bu kapsamda şebekenin hangi bölümlerinde gerilim etkin limit değerlerinin aşıldığı belirlenmiş, problemlerin nedenleri araştırılmış ve çözüm için dağıtım şebekesinin farklı gerilim seviyelerinde hangi teknolojiler deneneceği kararlaştırılmıştır. Gerilim düzenleyici cihazların kurulacağı noktalarda yapılan yüksek çözünürlüklü güç kalitesi ölçümleri, cihazların tesisi sonrasında yapılacak ölçümlerle karşılaştırılacak; sonuçta hangi teknolojinin gerilim problemlerine daha etkili, verimli ve ekonomik çözüm olacağı tespit edilecektir. Ayrıca gerilim düzenleyicilerin elektrik şebekesine tesisi ile birlikte teknik kayıpların azaltılması

ve gerilim düşümü, dalgalanması vb. problemlerinin mesken, ticari/ endüstri müşterileri üzerindeki olumsuz etkilerinin de önüne geçilecektir.

### **Şebeke Kısa Devre Akımlarının Etkilerinin Azaltılması ve Arıza Akımı Sınırlandırıcı Çözümlerinin Araştırılması, Pilot Uygulama Çalışmaları Projesi**

Şebeke Kısa Devre Akımlarının Etkilerinin Azaltılması ve Arıza Akımı Sınırlandırıcı Çözümlerinin Araştırılması Projesi EPDK Ar-Ge fonuyla desteklenmiştir. Projenin amacı büyüyen elektrik şebekesiyle artan kısa devre arıza akımlarının şebekeye ve ekipmanlara olan etkisini araştırmak; arıza akımlarının sınırlandırılması ile sistem güvenilirliğini ve güvenliğini artırmaktır. Proje kapsamında şebekede görülen arıza durumları ve oluşan kısa devre akımları incelenecek, kısa devre akım seviyelerindeki artışlar ve nedenleri belirlenecek, artan arıza akımlarının ekipman ömürleri üzerindeki azaltıcı etkileri incelenecek, arıza akımı seviyesindeki artışların sistemde oluşturduğu olumsuz etkileri azaltıcı yöntemler araştırılarak simülasyon ve

pilot uygulamalar ile denenecektir. Proje sonucunda arıza akımlarının sınırlandırılmasıyla mevcut ekipmanların kullanım ömürlerinin uzatılması ve kapasite artırılması amaçlı ekipman değişim ihtiyacının azaltılması hedeflenmektedir.

### **Ark Flaş Analizi ve Yük Altında Çalışma/Bakım Uygulanabilirliğinin Araştırılması Projesi (ARYA)**

ARYA projesi kapsamında, dağıtım merkezi, AG/OG havai hat, dağıtım trafosu, saha dağıtım kutusu, kofre, elektrik sayacı, vb. tüm çalışma alanlarında oluşabilecek ark flaşın analizi ve buna uygun Kişisel Koruyucu Donanım (KKD) seçimi yapılacak olup aynı zamanda bu çalışma mekanları için enerji altında çalışmanın uygulanabilirliğinin araştırılması yapılacaktır. Türkiye'de daha önce ark flaş analizi ve buna uygun olacak şekilde KKD seçimi ile ilgili çalışma yapılmamış olup Türkiye'de İSG konusunda ilk defa dağıtım şirketleri, öncü bir yaklaşım ile çözüm geliştirecektir.

### YAYINLARIMIZ

#### ICSG 2015 Konferansı Liderler Zirvesi

Enerjisa Dağıtım Şirketleri, 29-30 Nisan 2015 tarihlerinde Haliç Kültür Kongre Merkezi'nde düzenlenen ICSG 2015 Uluslararası Akıllı Şebekeler Kongre ve Fuarı kapsamında Liderler Zirvesi'ne ev sahipliği yapmıştır. Dağıtım sektöründe haberleşme teknolojilerinin yeri ve akıllı şebeke çalışmaları ile artan önemi vurgulanmıştır. Akıllı şebeke ve akıllı şehir konseptlerinin yaygınlaşması ile ihtiyaç duyulan yeni haberleşme çözümleri değerlendirilmiştir.

#### ICRERA 2015 Konferansı

2015 yılı Kasım ayında İtalya Palermo'da gerçekleşen ICRERA 2015 (International Conference on Renewable Energy Research and Applications) konferansında Enerjisa Dağıtım Ar-Ge ekibinin dünya ve Türkiye'de cadde ve sokak aydınlatması tarihinin, Türkiye'deki regülasyonun sokak aydınlatması perspektifinin aktarıldığı ve sokak aydınlatmasındaki yeni yaklaşımların incelendiği 'New Approaches in Street Lighting in Turkey' isimli makalesi yayınlanmış ve sunumu gerçekleştirilmiştir.

Yine aynı kongre kapsamında, Enerjisa Dağıtım Ar-Ge ekibi tarafından yapılan akıllı şebeke çalışmaları ve yenilenebilir enerji sistemlerinin dağıtım entegrasyonu ile ortaya çıkan fırsat ve zorlukların yer aldığı 'Analysis on Smart Grid Applications & Grid Integration of Renewable Energy Systems in Smart Cities' makalesi yayınlanmış ve sunumu gerçekleştirilmiştir.

#### 9. İstanbul Bilişim Kongresi

18-19 Kasım 2015 tarihlerinde İstanbul Kadir Has Üniversitesi'nde Akıllı Şehirler odağında gerçekleştirilen kongrede, Enerjisa Ar-Ge Ekibi'nin Akıllı Şehirler ve Akıllı Şebekeler ile ilgili vizyonu, Avrupa Birliği'nin Akıllı Şehirler'e bakış açısı ve bu kapsamda yapılan çalışmalar ve Enerjisa Dağıtım'ın bu alanda gerçekleştirdiği projeler sunulmuştur.

#### ELDER AR-GE Çalışmaları

Nisan 2015 ve Kasım 2015 tarihlerinde ELDER tarafından düzenlenen dağıtım şirketlerinin Ar-Ge projelerine yönelik önceliklerini ve ihtiyaçlarını; üniversitelerin ve araştırmacıların elektrik dağıtım sektörüne yönelik Ar-Ge yetkinliklerini ve projelerini; ilgili kurumların Ar-Ge Destek Programları'nı tüm katılımcılar ile paylaşımlarını hedefleyen çalışmalara katılım sağlanmış ve Enerjisa dağıtım şirketleri tarafından gerçekleştirilen projeler ile ilgili sunumlar yapılmıştır.

# Satınalma ve Lojistik

AYEDAŞ, müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayacak kaliteli elektrik enerjisini temin etmek için iş ortaklarıyla birlikte çalışmaktadır.

AYEDAŞ, müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayacak kaliteli elektrik enerjisini temin etmek için iş ortaklarıyla birlikte çalışmaktadır. Birlikte geleceğe yatırım yaparak akıllı enerji çözümleri üretmektedir.

## 2015 Yılı Sistem Geliştirmeleri

2015 yılında

- Hızlı ve şeffaf alım
- Artan tedarikçi sayısı
- 28.000 tedarikçiye aynı anda ulaşım
- Online pazarlık
- Raporlama desteği

olanaklarını sağlayan e-ihale platformu hayata geçirilmiştir.

## Elektronik İhale Uygulaması

Satın alma süreçlerini hızlandırmak, fiyat avantajı sağlamak ve şeffaf bir satın alma süreci yönetebilmek amacı ile güncel elektronik ihale süreçlerine geçilmiştir.

Elektronik İhale süreci;

- 28.000 tedarikçinin yer aldığı havuz ile daha çok firmayla her alanda işbirliği için çalışma ortamı hazırlamakta,

- Tedarikçi sayısı her geçen gün artmakta ve daha yeni iş alanları ve iş konuları için yeni tedarikçilerle çalışma fırsatı sağlamakta,
- Gelişmiş pazarlık yöntemleri ile rekabetçi ve şeffaf ortamda fiyat avantajı sağlayan ihaleler gerçekleştirilmekte,
- Karar alma süreçlerini hızlandırmak ve güçlendirmek için raporlama desteği sunmakta,
- Tedarikçiler için güvenli ve şeffaf bir teklif verme ortamı sağlamaktadır.

## Genel İhale Bilgileri Sayfası

Yüksek miktar ve tutarda alım yapan firmalar için hızlı, doğru, ekonomik ve şeffaf alım süreçleri gün geçtikçe önem arz etmektedir.

İhaleler eş zamanlı olarak online takip edilebilmekte ve ihaleler hakkındaki güncel veriler anında raporlanmakta süreç kontrol altında tutulabilmektedir.

İhaleler hakkında bilgiler anlık yorumlanarak alım süreci tüm performans göstergelerinde avantaj sağlamaktadır.

## **2015 yılında e-ihale platformu hayata geçirilmiştir.**



### Teklif Toplama

İhale süreçlerinde gelişmiş pazarlık metodları ile daha avantajlı fiyatlarla alımlar gerçekleştirilmektedir. Firmalar diğer firmaların tekliflerine göre on-line yeni teklifler sunarak rekabeti artırabilmektedir ve her teklif detaylı olarak anlık takip edilebilmektedir.

### Teklif Kıyaslama ve Değerlendirme

Gelen teklif anlık ve ihale sonrasında gelişmiş raporlarla anında sonuçları sunabilmektedir. Karar verme sürecini ve doğruluğunu artırmaya yardımcı olmakta, farklı analizlerle en optimum karar verilebilmektedir.

2015 yılında AYEDAŞ Bölgesi'nde filo yatırımları yapılmıştır.

Bu yatırımlar sayesinde;

- İç müşteri olan operasyonlara daha sağlıklı, daha hızlı ve daha güvenli hizmet verilmektedir.
- Depo sahası ve dışında verilen hizmet ve lojistik operasyonları iş sağlığı ve çevre güvenliği açısından yüksek standartlara getirilmiştir.
- Yeni nesil araç/ekipman yatırımları sayesinde yakıt tüketimleri ve bakım/onarım masrafları düşürülmüştür.
- Operatörlere daha rahat ve daha temiz çalışma koşulları sağlanmış, bu sayede çalışan performansı artırılmıştır.



- Araçların bakım/onarım ihtiyaçları minimize edildiğinden, bakım/onarım süreci zaman kayıpları azaltılarak daha etkin araç/ekipman gücü kullanımı sağlanmıştır.

Yapılan yatırım kapsamında alınan araçlar aşağıdadır.

Araç Tipi AYEDAŞ	Sancaktepe LHM	Kurtköy LHM	Toplam
Panelvan	3		3
Mobil Vinç	2	1	3
Forklift	1		1
Akülü İstif Makinası	1		1
Transpalet	2		2

### Depo yatırımları ile ilgili olarak;

- 15 adet OC ambarı inşaatı tamamlanmıştır.
- Kurtköy LHM inşaatı tamamlanarak, bu lokasyon hurda ambarı olarak kullanılmaktadır.
- Sancaktepe LHM malzeme rafları, personel ofisi ve gerekli olan iyileştirmeler yapılmıştır.

## Şebeke Operasyonları

AYEDAŞ, faaliyet alanında bulunan bölgelerde sürdürülebilir ve kaliteli elektrik sağlayabilmek adına tüm operasyon süreçlerini titizlikle gerçekleştirmektedir.

### 2015 Yılı Kabul İşlemleri

2015 yılı içerisinde her ay düzenlenen 'Bekleyen Kabuller Listesi' komisyon başkanlarına e-mail ile gönderilerek; planlı iş akışı ve işlemlerin zamanında sonlandırılması sağlanmıştır. Kabul tutanaklarına Ön Onay verilmesi uygulamasına devam edilmiştir. Bu uygulama ile müşteri memnuniyeti artırılmış ve çok sayıda olumlu geri dönüş alınmıştır.

### Şebeke İyileştirme Projeleri

**Yer Altı Kablo Test Cihazı Alımı Projesi**  
2015 yılı içerisinde 12 kV'lık iki adet Yer Altı Kablo Test cihazı alımı gerçekleştirilmiştir.

### 2015 Yılı 3. Şahıs Tesis Kabul İşlemleri

2014 Yılından Kalan Kabul Talebi (Adet)	2015 Yılı Kabul Talebi (Adet)	2015 Yılında Tamamlanan Kabul Sayısı (Adet)	2015 Yılında Reddedilen Kabul Sayısı (Adet)	2016 Yılına Devir Olan Kabul Sayısı (Adet)
118	1.241	870	255	12



### Yeraltı Kablo Test Cihazı İçin Araç Alımı Projesi

Şebeke operasyonları sırasında elektrik enerjisinin sürekliliği ve kalitesinin artırılması için alçak gerilim (AG) ve orta gerilim (OG) yeraltı kablolarında oluşan arıza yerinin ön tespiti ve noktasal tespiti için ve kablo güzergâhı bulma, yakma ve kablo testi yapan çok fonksiyonlu cihazların monte edileceği araçların alımıdır.

Proje kapsamında iki adet kapalı kasa kamyonet, her araç için geri görüş kamerası, yangın söndürme tüpü, ilkyardım seti, iki adet üçgen reflektör, kullanım ve bakım kılavuzları temin edilmiştir.

Ölçü test cihazları için araç alımı projesi ile;

- Yer altı kablo arızalarının hızlı, güvenilir ve düşük maliyetle tespit edilmesi,

- İş güvenliğinin sağlanması ve enerji kalitesinin analiz edilmesi,
- Enerjili ve enerjisiz kablo güzergâhlarının tespit edilmesi,
- Elektriksel malzemelerin, sağlamlığının test edilerek gereksiz malzeme değişimlerinin önlenmesi,
- Problemlerin önceden tespit edilerek bakım planlarının hazırlanması sağlanmıştır.

## Sebeke Operasyonları

2015 yılında AYEDAŞ'ta yürütülen “Aydınlatma Direkleri Koruma Sistemi İyileştirmesi Projesi” kapsamında, kapağı olmayan veya işlevini yitirmiş olan 6.000 adet aydınlatma direğine yeni kapak montajı yapılmıştır.

### Aydınlatma Direkleri Koruma Sistemi

2015 yılında AYEDAŞ'ta yürütülen “Aydınlatma Direkleri Koruma Sistemi İyileştirmesi Projesi” kapsamında, kapağı olmayan veya işlevini yitirmiş olan 6.000 adet aydınlatma direğine yeni kapak montajı yapılmıştır. Projenin talep, ihale süreci ve teknik değerlendirmeleri yapılarak süreç takip edilmiştir.

AYEDAŞ için 2015 yılının ilk çeyreğinde şartnamede gerekli görülen bir takım revizeler yapılmıştır. 2015 yılı öncesinde iki tip kapak varken (Beton direk & Galvaniz direk), 2015 yılı itibarıyla kapak tipi üçe çıkmıştır (Kuğu & Kartal tipi direkler eklenmiştir).

Bu proje ile;

- Direklerin estetik bir görünüm kazanması,
- 3. şahıslar tarafından direğin sigortasına müdahale edilmesi engellenerek can güvenliği sağlanması,
- Aydınlatma şebekesine 3. şahısların erişimi engellenerek kaçak elektrik kullanımının önüne geçilmesi,

- Proje kapsamında kullanılan sağlam yapıdaki kapakların çalınması zor olduğundan kapak sarfiyatının azaltılması hedeflenmiştir.

### Aydınlatma Direkleri İzolasyonu Projesi

Aydınlatma direklerinde can ve mal güvenliği için koruma topraklaması yapılmakta ve armatürden kaynaklanabilecek arızalara karşı koruma sigortası bulunmaktadır. Proje kapsamında, AYEDAŞ sorumluluğunda bulunan 40.000 adet aydınlatma direğinin, gerekli güvenlik tedbirlerinin alınmasına rağmen meydana gelebilecek elektrik kaçaklarına ek önlem olarak, direk gövdesinde izolasyon sağlamak amacıyla boyanması yapılmış ve direklerin üzerine tehlike işaretlemesi yapılarak direkler uygun şekilde numaralandırılmıştır.

Aydınlatma direklerinin boyanması ile; bütün teknik önlemlere rağmen elektrik kaçağından dolayı meydana gelebilecek kazaları önlemeye yönelik ek tedbir olarak izolasyon sağlanacağı,

tehlike levhalarıyla dikkat seviyesinin yükseltileceği, kullanılacak boyanın yapışmazlık özelliği sayesinde görüntü kirliliğinin ve direk CBS numaralarının üzerinin kapatılmasının önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

### DM-TR Bina İnşaat İyileştirme ve Çevre Güvenliği Tel Fens Projeleri

Şebekede, ekonomik ömrünü doldurmuş, eski yönetmelikler (30.11.2000 tarihinde 24246 sayılı Resmî Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektrik Kuvvetli Akım Tesisleri Yönetmeliği'nin eski versiyonları), yönergelere ve uygulamalara (dağıtım şebekesine sahip eski kuruluşlar, İller Bankası, Belediyeler, Türkiye Elektrik Kurumu ve TEDAS şartnameleri) göre yapılmış dağıtım merkezi, kesici ölçü kabini ve trafo tesisi binaları bulunmaktadır. Söz konusu binaların neredeyse tamamı zamanla yaşam alanları içerisinde kalmıştır. Bu merkezlerden trafo tesisi binaları üzerinden birkaç yüz, dağıtım merkezleri üzerinden birkaç bin kullanıcıya enerji tedariki sağlanmaktadır.



Bu binaların ve çevresinde hareket eden insanların güvenliğini artırmak ve tehlikeli olan bu yapıların muhafazasını sağlamak için binaların dışında ve içinde bir takım inşaat onarımları yapılmalıdır. Çatıdan su sızması gibi basit ve sıkça yaşanan durumlarda bile birçok kullanıcı enerjisiz kalabilmektedir.

Özellikle açık salt tipindeki söz konusu binaların yatırım bütçesi üzerinden dönüşümü mümkündür. Gerek kamulaştırma sorunları, gerekse şebekedeki ekonomik ömrünü tamamlamış tüm envanterin yatırım kapsamına aynı anda alınabilmesi mümkün değildir. Bu durum

düşünüldüğünde yatırım kapsamına alınana kadar söz konusu binaların fiziki olarak kullanılması nedeniyle binalarda onarım yapılması zorunluluk halindedir.

Binalarda oluşabilecek herhangi bir çökme, yıkılma vb. durum insan canına ve malına zarar verebilecek niteliktedir. Özellikle arızaların arttığı yağışlı havalarda, görevli personelin çalışmaları esnasında oluşabilecek olumsuz durumlar (çökme, yıkılma) çalışanların can güvenliğini tehlikeye atmaktadır.

Söz konusu binalarda, drenaj işlemlerinin yetersiz olması durumunda merkezler su basması tehlikesi ile karşı karşıya

kalmaktadır. Elektrik iletiminde en büyük tehlikelerden biri olan su ile temas da tedarik sürekliliğini olumsuz etkilemekte olup, can ve mal emniyetini de ciddi anlamda tehdit etmektedir. Bu durum operasyonel anlamda müdahale sürecini de risk altına sokmakta hatta müdahale edilememesine yol açabilmektedir.

İyileştirilecek olan binaların, Şirket bünyesinde çalışan inşaat mühendisi liderliğindeki ekip tarafından titizlikle öncelik çalışmaları yapıldıktan sonra iyileştirme çalışmaları tamamlanmıştır.

Yapılan iyileştirmelerde, çatının karkası ile birlikte komple ele alınarak yenilenmesi, çevresine tretuvar koruyucu yapılması gibi geniş kapsamlı işlerin yanı sıra; çatının akan kısımlarının tamir edilmesi şeklinde arıza giderme, onarım ve bakım kapsamında yapılan tamiratlar, rutin tamirat ve bakımlar da yapılmıştır.

Drenaj çalışmaları ve su basmasına karşın iyileştirmeler de ayrıca proje kapsamında yapılmaktadır. Yatırım kapsamında yaptığımız işler binaların kullanım süresini artırmaktadır. Yenilenen binalarda arıza sayısı düşmekte bu durum, tedarik sürekliliğini artırmakta ve potansiyel arızaları önlemeye büyük katkı sağlamaktadır.



## Şebeke Operasyonları

AYEDAŞ'ta uygulanmak üzere İSG Kaptanı prosedürü oluşturulup el terminalleri ve WFM süreçleriyle entegre edilerek uygulamaya konulmuştur.

### YG/YG Güç Trafosu Yerinde Bakım Projesi

AYEDAŞ sorumluluk sahasında toplam 15 adet YG/YG güç trafosunun yerinde bakım işlemleri yapılmıştır.

### AYEDAŞ Geri Dönüşüm Test Merkezi Projesi

Geri Dönüşüm Test Merkezi ile sahadan demontaj gelen malzemelerin testleri gerçekleştirilecek, malzeme ayrıştırma ve tasnifleri ile satın alınan yeni malzemelerin standartlara ve teknik şartnamelere uygunluğunun kontrolü yapılacaktır.

### AYEDAŞ Teknoloji Üssü Projesi

AYEDAŞ Bölgesi içerisinde yapılanma sürecinde olan CBS, SCADA, OSOS gibi teknolojik yatırım birimlerini içinde barındıracak, aynı zamanda SCADA Kontrol Merkezi olarak şebeke dağıtım operasyonlarının tek merkezden yönetileceği, Teknolojik Bina'nın inşaat ve yapım işi ile birlikte mevcut hizmet binasının yıkımı ve hafriyat kaldırma işi kurulması planlanmaktadır.

### Yerinde bakım işlemi yapılan güç trafosu sayısı

# 15 Adet

### Delta Eğitim Alanı

Saha operasyonlarında standartlaşmanın sağlanması beyaz yaka ve mavi yaka çalışanların saha uygulamaları hususunda bilgilendirilmesi ve eğitimi için AG/YG teçhizatın yer aldığı uygulamalı bir eğitim alanı inşa edilmiştir. Uygulamalı eğitim alanında çalışanların sahada karşılabilecekleri teçhizatlar mevcuttur ve bu teçhizatlar üzerinde eğitimler gerçekleştirilmektedir. Teçhizatlar üzerinde enerjinin varlığını ve yönünü göstermek üzere ledli benzetim bulunmaktadır.

### 2015 Cumhurbaşkanlığı ve Genel Seçimler Süreci

2015 yılı içerisinde gerçekleşen Cumhurbaşkanlığı seçimi ve iki adet genel seçim sürecinde elektrik kesintilerinin yaşanmaması için AYEDAŞ genelinde seçim günleri takip çalışmaları yapılmıştır.

7 Haziran 25. Dönem Milletvekili seçimleri ve 1 Kasım 26. Dönem Milletvekili seçimleri için seçim öncesinde ve süresinde çalışacak ekip listeleri hazırlanmıştır. Seçim açısından kritik önem taşıyan oy toplama merkezlerinde oluşabilecek arızalara anında müdahale edilebilmesi için saha ekipleri ilgili lokasyonlarda hazır bulundurulmuştur.

YSK'ya, İl Seçim Kurullarına, Valiliklere, TEDAS'a, EPDK'ya, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'na, Kaymakamlıklara seçim öncesi alınan önlemler, seçimde görevli nöbetçi mühendis listeleri ve iletişim bilgileri resmi yazı ile gönderilmiştir.

Seçim günü kriz masası kurularak saat 10:00'dan 21:00'e kadar kriz durum raporları TEDAS ile paylaşılmıştır.

### Entegrasyon Projeleri

#### CAS (Compensation Analysis System) Programı Projesi

Haziran 2013 itibarıyla AYEDAS kompanzasyon tesislerinin işletme ve yatırım süreçlerini otomatize etmek için tasarlanmaya başlanan CAS (Compensation Analysis System) programı 2015 yılı Ekim ayı içerisinde canlı fazda bölgelerin kullanımına açılmıştır.

CAS programı;

- **Aylık Reaktif Analiz:** Seçili ay ile ilgili saatlik bazda çekilen ortalama ve maksimum aktif ve reaktif yükleri, tarihleri ile birlikte inceleme olanağı sağlamaktadır.
- **Saatlik Reaktif Analiz:** Seçili gün ile ilgili saatlik bazda çekilen yükleri, inceleme olanağı sağlamaktadır. Ayrıca dahili simülasyon özelliği sayesinde kompanzasyonun etkisi gözlemlenebilmektedir.
- **Kompanzasyon İhtiyaç Analizi:** Seçili merkezin günlük toplam çekilen aktif ve reaktif güç değerlerini görüntülenmekte, gerekli olan reaktör ve kapasitör ihtiyacı ile ilgili kullanıcıya öneride bulunulduğu ve ay sonu itibarıyla yüzdesel oran olarak ceza tahminlemesi yapılabilmektedir.
- **Aylık Reaktif Ceza:** AYEDAS için ölçüme esas noktaların yönetmelikte belirtilen limitler doğrultusunda aylık bazda ceza tutarlarını (TL) hesaplanmaktadır.

#### İSG Kaptanı Projesi

Ölümlü iş kazaları göz önüne alındığında YG teçhizata müdahale gerektiren saha çalışmaları esnasında üçüncü bir gözün olması gerektiğine karar verilmiştir. Bu karar doğrultusunda AYEDAS'ta uygulanmak üzere İSG Kaptanı prosedürü oluşturulup el terminalleri ve WFM süreçleriyle entegre edilerek uygulamaya konulmuştur.

İSG Kaptanı sürecinin AYEDAS'ta standartizasyonunu sağlamak amacıyla çeşitli tarihlerde denetimler gerçekleştirilmiş, yapılan gözlemler sonucu elde edilen veriler raporlanmış ve ilgililerle paylaşılmıştır.

#### WFM İSG Kaptanı Projesi

WFM siparişlerinde, yüksek gerilim teçhizatına müdahale gerektiren ve İSG Kaptanı gözetiminde yapılması gereken işlerde el terminali üzerinden İş Sağlığı Güvenliği Kaptanı talebinin yapılarak operasyonel süreçte iş güvenliği kalitesinin artırılması ve sistem üzerinden raporlanması planlanmaktadır. Bu kapsamda proje ile ilgili WFM modülünde sistemsel geliştirmeler yapılmıştır.

## Şebeke Operasyonları

Güvenli Çalışma ile ilgili gerekli süreçler gözden geçirilerek ilave dokümanlar sürece dahil edilmiştir.

### İSG Kaptanı eğitimi verilen çalışan sayısı

# 184



Yapılan geliştirmeler aşağıdaki olanakları sağlayacaktır;

- YG teçhizatına müdahale gerektiren işlerde işin otomatik olarak İSG Kaptanı gözetiminde yapılması,
- Saha operatörünün İSG Kaptanı'nın koordinasyonu ve gözetiminde yapmak istediği işleri el terminali aracılığı ile bildirilmesi,
- Saha operatörünün İSG kapsamında belirlenen kurallara uygunsuzluk vermesi durumunda işin İSG kaptanına otomatik olarak iletilmesi ve İSG kaptanı gözetiminde yapılması,

- Belirlenen İSG kuralları ile ilgili sipariş ve personel bazlı raporlar sistemden alınabilmesi,
- İSG kaptanının fiili olarak yapmış olduğu işlerin sisteme aktarılması ve raporlanması sağlanacaktır.

Canlı geçiş öncesi AYEDAŞ genelinde 07-16 Eylül tarihleri arasında eğitimler verilmiştir. AOB'de takım yöneticileri, işletme mühendisleri, saha koordinasyon memurları, İSG kaptanları ve saha operatörleri olmak üzere 184 çalışana eğitim verilmiştir.

Şirket	Eğitime Katılan Çalışan Sayısı	AdamxSaat	Seans Sayısı
AYEDAŞ	184	552	10

İSG Kaptanları Projesi'nin 1. fazı 10.11.2015 tarihinde canlıya alınmıştır. Proje ile birlikte "YG Techizata Müdahale" durumlarında iş emirleri ekip tarafından İSG Kaptanı tabletine gönderilerek riskli müdahalelerin İSG Kaptanı gözetiminde yapılması sağlanmıştır. İSG Kaptanının arıza lokasyonuna giderek veya uzaktan yönlendirme ile yaptığı işlerin SAP sisteminde kayıt altına alınması sağlanmıştır. İSG Kaptanı'nın onay verdiği işlerin otomatik olarak ilgili ekibin el terminaline iletilmesi sağlanmıştır.

Bu süreçte 10-30 Kasım tarih aralığında toplamda 278 adet siparişin İSG Kaptanı gözetiminde yapıldığı kayıt altına alınmıştır.

İSG Kaptanı süreci ile ilgili gerekli yeni dokümanlar hazırlanmış olup var olan dokümanlar da revize edilmiştir.

Proje geçişinden itibaren üç hafta boyunca Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü ve Sistem İşletme Müdürlüğü tarafından olası hatalara yönelik canlı destek verilmiştir.

### **WFM Modülünde Yapılan Sistemsel Geliştirmeler**

#### **a. WFM Sonuç Kodları Süreci**

WFM kapsamındaki tüm sipariş türlerinin kapanışı sonuç kodlarına bağlanmıştır. Bu sayede siparişin sonucuna göre raporlar ve yönlendirmeler yapılabilir hale gelmiştir. İSG Kaptanı projesinin temeli sonuç kodlarının yönlendirme özelliğine dayanılarak yapılmıştır.

#### **b. Tahmini Enerji Verme Süreci**

Şebekede meydana gelen arızaların çözümünde, müşterilere enerjinin verilme zamanı ile ilgili geri dönüşlerin yapılması amacıyla terminal ve SAP (WFM) sisteminde tahmini enerji verme süreci canlıya taşınmıştır. Süreçle ilgili analizler devam etmekte olup veri kalitesi belirli bir seviyeye taşındığında terminale saha operatörleri tarafından girilen tahmini enerji verme bilgisinin CRM üzerinden müşterilere iletilmesi planlanmaktadır.

#### **c. Planlı Bakım Süreç İyileştirilmesi**

2015 yılından önce bakım planları manuel olarak takip ediliyordu. 2015 ve sonrası için bakım raporu GIS'e aktarılmış ve bakımlar artık GIS üzerinden planlanmış ve gerçekleştirilmiştir. 2015 yılı Mart ayında Operasyon Merkezleri'nin katılımıyla gerçekleştirilen

toplantıda bakım çalışmalarının daha verimli planlanması, gerçekleştirilmesi adına eğitim verilmiştir. Ayrıca GIS sistemine alınan bakım raporlama sürecinin eğitimi verilmiştir. GIS sistemine alınan bakım raporu sürecinin çıktılarını alabilmek amacıyla BO raporlama sistemi üzerinde geliştirmeler yapılmıştır.

#### **d. Planlı Kesintilerin SMS-Email Bildirimi**

Planlı kesintilerin SMS/e-mail ile bildirim konusunda AYEDAS Bölgesi için ise alternatif sistemsel geliştirmeler tamamlanmıştır. AYEDAS Bölgesi'nde, CBS şebeke bağlantı modeli iyileştirmeleri yapılana kadar, mahalle bazlı bir eşleştirme yapısı kurgulanmıştır. Bu bölgelerde planlı kesinti girişleri SAP'de yapıldıktan sonra planlı kesinti bildirimini isteyen abonenin tesisatının bulunduğu mahalleye göre, ilgili kesinti bilgisi abonenin talep ettiği kanaldan (SMS ve/veya e-mail) iletilebilmektedir. Doğrulama testleri devam etmektedir. Doğrulama testlerinin başarılı olması durumunda sistem kullanıma açılacaktır.

## Müşteri Operasyonları

Operasyon merkezlerinin değerlendirilmesi için bölgedeki tüm operasyon merkezlerinde 2015 Nisan-Eylül tarihleri arasında denetimler yapılmıştır.



### Saha İşlemleri Değerlendirme

Operasyon merkezlerinin değerlendirilmesi için bölgedeki tüm operasyon merkezlerinde 2015 Nisan-Eylül tarihleri arasında denetimler yapılmıştır. Bu çalışma kapsamında ofis ve saha çalışanları bilgi ve iş yapış olarak denetime tabi tutulmuşlardır. Çalışma sonucunda operasyon merkezleri puanlanarak eksiklikler belirlenmiştir.

### Raporlama ve Analiz Yaklaşımı

BO ve SAS araçları ile hızlı, etkin birden farklı sürece ait analizler yapılmakta ve veri madenciliği yapılabilmektedir. Aşağıdaki raporlar geliştirilmiştir:

- Kesme Açma Süreci Ekip Performans Raporu
- Sayaç Süreci Ekip Performans Raporu
- Kaçak Süreci Ekip Performans Raporu
- Müşteri Operasyonları Süreçleri Ekip Performans Raporu
- Rotasyon Raporu

- Sipariş - Hedef Karşılaştırma Raporu
- Cezaya Giren Siparişler Raporu
- Ticari Kalite Raporu
- Mühür Raporu
- 6 Ayrık Kapalı Kodu Atılan Süreç Karşılaştırmalı Tesilat Raporu

### Süreci İyileştirmeleri

#### Endeks Okuma Sürecinde Yapılan İyileştirmeler

- *Yüksek Tüketimli Müşteriler İçin Uyarı Ekranı Tasarımı*: Yüksek tüketimli (çarpanlı) müşteriler ve serbest tüketiciler için el terminallerinde kırmızı ekran geliştirilmesi yapılarak sayaç okuyucunun farkındalığı artırılmıştır. Yüksek tüketimli müşteriler için sayaç okuma notu girildiğinde el terminalinin uyarı vermesi sağlanmıştır. Böylece yüksek tüketimli müşterilerin endeks girilmemesi nedeniyle faturalanmama sayısında düşüş sağlanmıştır.



- **Okuyucu Rotasyon Raporu:** Okuyucu rotasyon raporu yapılarak okuyucuların daha verimli çalışması sağlanmıştır.
- **Serbest Tüketici Doğru Endeks Girme Raporu:** Serbest tüketiciler için tahmin hatalarının ve hatalı okumaların ay içerisinde düzeltilmesi için ST Doğru Endeks Girme Raporunda geliştirmeler yapılmıştır ve hataların düzeltilmesi işlemi hızlandırılmıştır.

### **Kesme Açma Sürecinde Yapılan İyileştirmeler**

- **Saha Uygunluk Tutanağı:** Kesme açma işlemlerinin uygunluğunun takibi için çalışma yapılmıştır. Uygunluğa karar verilebilmesi için kriterler belirlenmiştir. Bu kriterlere göre her ay sahada yapılan siparişlerin içinden örnekleme yöntemiyle seçilen siparişler incelenmekte ve uygun olup olmadığı belirlenmektedir.
- Kesme açma süreci için yeni prosedürler ve talimatlar yayınlanmış, mevcut iş akışları, rol ve sorumluluk matrisler ve prosedürler güncellenmiştir.
- SAP sisteminde veri temizliği yapılmıştır.

- **Sayaç Kapalı Yerde Projesi:** Veri madenciliği yapılarak kapalı yerdeki sayaçlar nedeniyle tahsilatı yapılamayan, okunamayan, elektrik kesme işlemi yapılamayan tesisatlar belirlenmiş ve maddi kayıplar hesaplanmıştır. Proje 2016 yılında devam edecek olup pilot bölge seçilmesi ile sayaçlar dışarı taşınacak veya bu sayaçlar değiştirilerek sayaçlara uzaktan okuma cihazı takılacaktır.

### **Sayaç Operasyonları Sürecinde Yapılan İyileştirmeler**

#### **a. Optik Port Zorunluluğu ve Raporlanması**

Sayaç operasyonları ekiplerinin sahada yapmış olduğu sayaç değişim ve sökme işlemlerinde sayaç bilgilerini optik port kullanarak sisteme girmeleri zorunlu hale getirilmiştir. Bu sayede iş emirlerinde oluşan yanlışlıklar azaltılmış ve ekip performanslarında yükseliş gözlenmiştir. Optik port ile okuma oranı raporlanarak takibi sağlanmaktadır.

#### **b. Cihaz Kontrolleri**

SAP sisteminde bulunan ve aynı tesisata takılı olan cihazların (trafo, sayaç, modem) belirlenen kriterlere göre takılmasına izin verilmesi için cihaz kontrolleri oluşturulmuş ve sisteme aktarılmıştır.

#### **c. Bölge ve Saha Eğitimleri**

2015 yılı içerisinde bölgeyi kapsayan eğitimler düzenlenmiş, Sayaç Operasyonları süreçleri ve yeni yapılan geliştirmeler ekiplere aktarılmıştır.

#### **d. Laboratuvarların Değerlendirilmesi**

Laboratuvarlar incelenip, İSG ve sürecin işleyişi konusunda değerlendirmeler yapılmıştır. İş sağlığı ve güvenliği konusunda laboratuvarların eksiklikleri tamamlanmış ve laboratuvarlar sayaç inceleme sürecini daha verimli kılabilecek şekilde düzenlenmiştir. Bu incelemeler sırasında tüm bölgelerdeki laboratuvarlar için aksiyon maddeleri belirlenmiş ve süreçte laboratuvarın işini kolaylaştırıp, verimliliği artıracak şekilde düzenlemeler yapılmıştır.

#### **e. Veri Temizliği**

Sistemde geçmişten kalan veri kirliliğini azaltmak ve bu kirliliğin yol açtığı saha ekibi çalışmalarını azaltmak için "dummy güncelleme programı", "OTR primer-sekonder" ve "tesisat çarpan kontrolü" çalışmaları yapılmıştır.

#### **f. Faz Arıza Tespit Çalışması**

Sayaçlarda meydana gelen faz arızaları sebebiyle eksik tüketim kaydetmelerini saptayarak değişimlerini gerçekleştirmek için Şirket mühendisleri tarafından tasarlanan cihazlar kullanılmaya başlanmıştır. Bu cihaz kullanımları için üç bölge genelinde eğitimler verilmiş, hem cihazın kullanımı hem de faz arıza tespit çalışması iş süreçleri anlatılmıştır.

## Müşteri Operasyonları

İşe yeni başlayan çalışanlara oryantasyon eğitimleri verilmiş, operasyon merkezlerine adaptasyonları hızlandırılmıştır.

### Yeni Bağlantı Sürecinde Yapılan İyileştirmeler

Operasyon merkezlerinde yürütülmekte olan yeni bağlantı faaliyetlerinden proje değerlendirme, tesisat muayene, enerji müsaadesi ve güç tespiti süreçlerinin standardizasyonu için çeşitli faaliyetler yürütülmekte olup, doküman yönetim sisteminde de bu faaliyetler yazılı olarak ilgililere bildirilmiştir.

Faaliyetler arasında proje değerlendirme yapan elektrik mühendisleri ve teknikerlerine proje eğitimlerinin düzenli olarak verilmesi, yapılan saha işlerinin düzenli olarak denetlenmesi yer almaktadır. Ayrıca, prosedürler ve uygulama esasları ile ofis ve saha işlerinin nasıl yürütülmesi gerektiğine dair çalışanlara bilgilendirme yapılmıştır.

Sene sonlarında yılsonu değerlendirmeleri ve yeni yılda yeni bağlantı operasyonlarını bekleyen yeni gelişmeler de paylaşımında bulunulan bir diğer faaliyettir. Hayatımıza yeni girecek olan mevzuat ve sistem kaynaklı değişiklikler de ihtiyaç halinde anlık olarak veya eğitim toplantısı şeklinde çalışanlarımız ile paylaşılmıştır.

İşe yeni başlayan çalışanlara oryantasyon eğitimleri verilmiş, operasyon merkezlerine adaptasyonları hızlandırılmıştır.

### Serbest Tüketici Sürecinde Yapılan İyileştirmeler

Serbest tüketici olma koşulu olan tüketim limitinin azalmasıyla birlikte serbest tüketici sayılarında artış gözlenmiştir. Ayrıca Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği'nde yapılan mevzuat değişikliği gereği serbest tüketici adayı olabilmek için limit kontrolü ve bu abonelerin EPIAŞ sistemine kayıt etme sorumluluğu dağıtım şirketine verilmiştir. Tedarikçi değişim işlemleri tamamlanan serbest tüketicilerin, EPIAŞ sistemine tüketim veri girişlerinin yapılması ve buna istinaden ilgili tedarikçilere sistem kullanım faturaları kesilmektedir. Sistemsel geliştirmeler yapılarak süreçleri etkileyen noktalar sistemsel hale getirilmiştir.

## Ayrışma Projesi kapsamında dağıtım ve perakende sistemlerinin ayrışması için endeks okuma süreçlerinin tasarımı ve testleri yapılmıştır.

### 2015 YILI PROJELER

#### Ayrışma Projesi

Ayrışma Projesi kapsamında dağıtım ve perakende sistemlerinin ayrışması için endeks okuma süreçlerinin tasarımı ve testleri yapılmıştır. Sahaya proje ile ilgili dokümanlar hazırlanmış ve eğitimler verilmiştir.

#### Saha Takip Sistemi Projesi 2. Faz (STS)

Saha Takip Sistemi Projesi 2. faz kapsamında aşağıdaki geliştirmeler yapılmıştır:

- Siparişlerin güncellenmesinin 5 dakikada bir yapılması için geliştirme yapılmıştır.
- STS de kullanıcı geçmişinde tutulan kullanıcı loglarının 5 dakikada bir olması yerine kullanıcı işlem yapınca log tutulan bir yapıya dönülmüştür.
- Terminal GPS Analiz raporu eklenmiştir.
- Belli bir bölge seçip içerisindeki tesisatları adedini görebilmek için geliştirme yapılmıştır.
- Editörde toplu olarak SOB değiştirme özelliği eklenmiştir.

- Editör uygulaması STS'ye katman olarak eklenmiştir.
- Siparişler alanına Tehlikeli Durum alanı eklenmiştir. Tehlikeli durum kodu olan siparişler gri ile yanıp sönmektedir.
- Sipariş ekranına işyerleri eklenmiştir.
- Terminal ekranına süreçler ve operasyon merkezleri eklenmiştir.
- İşyeri - Terminal bilgileri günlük olarak çekilerek gösterilmeye başlanmıştır.
- Terminal ve siparişler için filtreleme kriterleri kullanıcının bilgisayarında saklanmaya başlanmıştır
- Terminal ve siparişlere ait yetkilendirme süreci başlamıştır. Yeni açılmış olan STS kullanıcılarına yetki verilmesi sırasında operasyon merkezi ve süreçlerine göre yetki verilmektedir.
- STS üzerinden atama fonksiyonu canlıya alınmıştır. Siparişleri sürükleyip bırakarak atandığı işyeri değiştirilebilmektedir.
- Terminalerin izlediği rota tarih aralığına göre harita üzerinde çizilmeye başlanmıştır.
- STS uygulamasında Sipariş ve Terminal sekmelerinde çoklu seçim yapabilmek özelliği eklenmiştir.

#### Revenue Management (RM)

Borcun dolayısıyla kesme işlemi yapılacak müşterilerin etkin bir şekilde belirlenip dağıtım tarafından belirlenen işlem kapasitelerine uygun iş emri oluşturulması için geliştirme yapılmıştır. SAP sisteminde gerekli geliştirmeler yapılarak kullanıma açılmıştır. Kullanımın anlaşılması ve etkinliğin artırılması için eğitimler düzenlenmiştir.

#### SAYAÇ-2 İhalesi Kapsamında Alınan Yeni Özellikli Sayaçlar

Aranan özellikler ile ilgili sayaç üreticileri ile toplantı ve sunumlar yapılmıştır. Bu kapsamda sayaçlara manyetik müdahaleden etkilenmemeleri, SMPS devresinin sayaçlarda zorunlu hale getirilmesi ve her fazdan tüketilen enerjinin ayrı ayrı kaydedilmesi gibi özellikler eklenmiştir. Bu özellikler ile operasyon verimliliği ve kullanılan sayaç kalitesi artmıştır.

## Müşteri Operasyonları

Optik porttan kesme açma yapma özelliğine sahip sayaçlar için ihale gerçekleştirilmiş ve 100.000 adet sayaç alımı gerçekleştirilmiştir.

### Optik Porttan Kesme Açmalı Sayaç

Optik porttan kesme açma yapma özelliğine sahip sayaçlar için ihale gerçekleştirilmiş ve 100.000 adet sayaç alımı gerçekleştirilmiştir. Sayaçlar ile ilgili testler ve geliştirmeler devam etmektedir.

### Aydınlatma OSOS Projeleri

Aydınlatma sayaçlarının OSOS kapsamına alınması için ihaleye çıkılmış, sözleşmeler imzalanmış ve montajlara başlanmıştır.

### Lisanssız Üretici Saha Eğitimleri

Lisanssız üretici tesislerinin ön kabul ve geçici kabul işlemleri ile ilgili mühendis ve koordinatörlerine eğitim verilmiştir.

### OSOS Web

Otomatik sayaç okuma sistemi ile okunan verilerin müşteriler ile paylaşılması konusunda sistem tasarlanmış ve testleri gerçekleştirilmiştir.

### Akıllı Sayaç Projesi

Aralık ayı içerisinde akıllı sayaç tasarlanması amacıyla istekler belirlenmiştir.

### OSOS Saha İşlemleri

Otomatik Sayaç Okuma Sistemleri için sahada karşılaşılan sinyal, ekipman ve yanlış montaj sonucu sağlıklı veri alınamayan veya sisteme uyumlu olmayan ekipmanlar için çalışmalar yapılmış ve büyük ölçüde başarı sağlanmıştır.

### Enerji İzinleri Süreçlerinin SAP'de Yürütülmeye Başlanması

Yapım İşleri Müdürlüğü, Dağıtım Varlıkları ve Yatırım Planlama Müdürlüğü ve Yeni Bağlantı operasyonları arasında yürütülen enerji izinleri süreçleri dağıtım şirketlerinde SAP ile yürütülmeye başlanmıştır.

### Yetkilendirme Projesi

Yeni Bağlantı SAP kullanıcılarının sistemsel yetkilerine ilişkin düzenlemeler ve sadeleştirmeler yapılmış, yetki talep süreci düzenlenmiş ve canlıya alınmıştır.

### CBS Web Portalının Canlıya Alınması

Enerji izinleri yetki kısıtlımı dahilinde, yeni bağlantı operasyon merkezlerince, yapı bağlantı kablosunun CBS sistemine kaydedilmesi süreci canlıya alınmıştır.

### Teknik Kayıpların Hesaplanması

Hesaplamalar beş ana başlık altında incelenmiştir.

#### **a. Yüksek Gerilim Hat Kayıpları**

Bu başlık altında TEİAŞ trafosunda alınan enerjinin AYEDAŞ güç trafolarına kadar ya da direkt olarak dağıtım trafolarına kadar olan kısmı incelenmiştir. Söz konusu hesaplama kapsamında operasyon merkezleri bazında yük akış diyagramları (paftalar) incelenerek hat uzunlukları ve kablo türleri çıkarılmış



ve belirlenen hesaplama yöntemi ile değerlendirilerek her bir operasyon merkezi için Yüksek Gerilim Hat Kaybı hesaplanmıştır.

**b. Güç Trafosu Kayıpları**

Bu başlık altında TEİAŞ trafolarından alınan enerji bazen direkt olarak dağıtım trafolarına taşınmakta bazen de güç trafoları yardımı ile farklı voltaj rejimiyle taşınarak dağıtım trafolarına ulaştırılmaktadır. Burada operasyon merkezleri bazında yük akış diyagramları (Overview) incelenerek güç trafosu olan operasyon merkezleri

belirlenmiş ve trafolarına ait gerilim ve güç bilgileri çıkarılmıştır. Söz konusu bilgiler belirlenen hesaplama yöntemi ile değerlendirilerek güç trafosuna sahip operasyon merkezleri için güç trafosu kayıpları hesaplanmıştır.

**c. Dağıtım Trafosu Kayıpları**

Operasyon merkezi bazında yük akış diyagramları (paftalar) incelenmiş ve söz konusu dağıtım trafolarının sayısı, gücü ve gerilimi gibi bilgileri çıkarılmış, söz konusu bilgiler belirlenen hesaplama yöntemi ile değerlendirilerek dağıtım trafolarına ait kayıplar hesaplanmıştır.

**d. Alçak Gerilim Hat Kayıpları**

Alçak gerilim hat kayıpları teknik kayıplar içerisinde etkisi en yüksek kısımdır. Söz konusu kayıpları hesaplamak amacıyla operasyon merkezleri bazında 50 kw ile 500 kw arası enerji izinleri örnekleme yöntemi ile incelenmiş ve hatta ait uzunluk, kablo türü, yük seviyesi gibi karakteristikler çıkarılmış ve belirlenen hesaplama yöntemine göre değerlendirilerek alçak gerilim hat kayıpları hesaplanmıştır.



## Müşteri Operasyonları

Web Portal hizmeti ile SAP/IS-U sistemindeki birçok detay AYEDAŞ'ın iş ortağı olan tedarikçilerle paylaşımına sunulmuştur.

### e. Sayaç Kayıpları

Elektronik ve mekanik sayaçların ölçme hassasiyetine ilişkin tespitler yapılmıştır. Yapılan tespitler neticesinde elektronik sayaçların mekanik sayaçlardan daha hassas ölçtüğü ve bu nedenle mekanik sayaca sahip noktaların ölçüm esnasında kayba neden olduğu çıkarımı ile operasyon merkezleri bazında elektronik ve mekanik sayaç sayıları belirlenerek ölçümden kaynaklanan kayıp mekanik sayaçların yüzdesi ile oranlanarak sayaç kayıpları hesaplanmıştır.

Söz konusu bilgiler ışığında söz konusu kayıpların neden kaynaklandığına ve bu kayıpları önlemek amacıyla neler yapılabileceğine ilişkin 2016 yılı içerisinde kapsamlı bir rapor hazırlanması kararlaştırılmıştır.

### Tedarikçi Değişim İşlemleri

Serbest tüketici adaylarının EPİAŞ'a bildirilmesi ile tedarikçi değişim işlemlerinde artışlar olmuştur. Bu durumda iş süresini azaltmak için SAP'de yeni raporlar geliştirilmiştir. Mevzuatın değişmesiyle EPİAŞ'a tedarikçi

portföy çıkışlarının bildirilmesi için SAP raporlarında iyileştirmeler yapılmıştır.

Serbest Tüketici Web Portal'ın kullanıma sunulması ile birlikte tedarikçiler portföyünde olan müşterilerin tedarikçi değişim kontrollerini yapabilmektedir.

### Tüketim Yükleme

Serbest Tüketici sayısındaki hızlı artış sebebiyle süreçlerdeki manuel iş oranını azaltmak amacıyla SAP ve EPİAŞ entegrasyon projesi kapsamında web servis aracılığıyla kullanılan raporlar SAP/IS-U sistemine taşınmıştır. Bunun yanı sıra Serbest Tüketici Tüketim Listesi (EPID) raporu SAS sistemine taşınarak süreçlerde iyileştirmeler yapılmıştır.

Web Portal hizmeti ile SAP/IS-U sistemindeki birçok detay AYEDAŞ'ın iş ortağı olan tedarikçilerle paylaşımına sunulmuştur. Tedarikçilerin portföylerinde bulunan serbest tüketicilere ait endeks bilgileri Web Portal'da yer aldığından mail trafiğiyle süreci uzatmadan istenilen zamanda, doğru bilgiye, kolay ulaşım sağlanmıştır.

### Sistem Kullanım Faturalama

SAP/IS-U sisteminde standart sistem kullanım faturalama süreçleri iyileştirilmiş, faturalama işlem süreleri yarı yarıya azaltılmıştır. Sistem kullanım bedellerine ilişkin kontrol raporları SAP/IS-U sistemine taşınarak kontrol sürecindeki manuel iş yükü ortadan kaldırılmıştır. AYEDAŞ ve Toroslar Bölgeleri'nde SAP/IS-U sistemi e-fatura entegrasyonu tamamlanmıştır.

Web Portal hizmeti ile tedarikçilerin sistem kullanım fatura detaylarına ve güncel borç ve alacak bakiyelerine kolayca ulaşmaları sağlanmıştır. Sistem kullanım fatura detaylarında tedarikçilerin portföylerinde bulunan serbest tüketicilerin her biri için sistem kullanım bedelleri, reaktif ceza, güç ve güç aşım bedelleri detaylıca raporlanmaktadır.



## Yapım İşleri

AYEDAŞ yatırım bütçesi dahilinde yapılan saha uygulamalarına ait hakkeşi ile kesin hesap kontrolleri yapılarak bu işlere ait saha denetimleri yürütülmektedir.

### Görev ve Sorumluluklar

Müşterilere kesintisiz ve kaliteli elektrik sağlamak adına, yatırım planında yer alan,

- Mevcut elektrik altyapısında gereken değişiklikleri,
- Mevcut elektrik altyapısında gereken yenilemeleri,
- Altyapının büyümesi adına yapılacak yatırımların yasal mevzuatlar doğrultusunda

gerçekleştirilmesidir.

Bu kapsamda ihtiyaç olan bölgelerde,

- Enerji nakil hatları,
- Yer altı elektrik şebekesi,
- Aydınlatma tesisleri,
- Transformatör merkezleri

yapılmaktadır.

Bu yatırımların en uygun maliyetli çözümlerle projelendirilmesi ve proje doğrultusunda tesisinin yapılarak müşterilerin hizmetine sunulmasını sağlamak esastır. Ayrıca yeni inşa edilen binaların elektrik taleplerinin karşılanması da AYEDAŞ'ın görevleri arasında önemli yer tutmaktadır.

### Teknik Ofis

AYEDAŞ teknik ofisinde Elektrik Dağıtım Tesislerine ait Proje Kontrol ve Onay işlemleri, Şirket Yatırım Bütçesine Esas Kabul Süreçlerinin Yönetimi, Şirket Tesis İşlerinin Hak ediş, Kesin Hesap ve saha kontrol işlemleri yapılmaktadır.

Her yıl Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı tebliği gereğince onay yetkileri dağıtım şirketlerine verilen, gerek Şirket içi gerekse Şirket dışında hazırlanan tüm elektrik dağıtım tesislerine ait projelerin kontrol ve onay işlemleri uygulama birliğinin sağlanmakta, denetim ve raporlamaları etkin bir şekilde yürütülmektedir.

AYEDAŞ yatırım programında yer alan tüm işlerin geçici ve kesin kabul yönetimi süreci, her yıl Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Proje Onayı ve Kabul Yetkisi tebliği gereğince yürütülmesinden sorumludur.

AYEDAŞ yatırım bütçesi dahilinde yapılan saha uygulamalarına ait hak ediş ile kesin hesap kontrolleri yapılarak bu işlere ait saha denetimleri yürütülmektedir.

### 2015 Yılı Şebeke İyileştirme Projeleri

#### SAP PS Geliştirmeleri-2015 PS Phase-2

- Yer teslimi, hak ediş ve kesin hesap aşamalarında kayar ortalamalı fiyatların alınması sağlanmış ve ilgili dönemler için bu fiyatlar proje için sabitlenmiştir.
- Yapım işleri KPI takibinin sağlıklı yapılabilmesi için Proje Gelişim Analizi ekranı iyileştirilmiştir.
- Kullanıcı hatalarını önlemek ve takip edilebilirliği kolaylaştırmak adına aynı ay içerisinde hak edişle birlikte kesin hesap yapılmaması sağlanmıştır.
- Hak ediş yapılmadan kesin hesaba geçilecek PYP'lerde anahtar kullanıcı kontrolünde olmak üzere hak edişsiz kesin hesap onayı verme yetkisi tanımlanmıştır.
- Hak edişlerde eksi (-) veri girişi sağlanmıştır.
- BW raporunda ALV1 için tenzilatlı sözleşmeli fiyatların, ALV2 için mevcut statüdeki kayar ortalamalı fiyatların yer aldığı Güncel İlk Keşif tutarı raporlanmaya başlanmıştır.
- Hak edişlerde referans malzemelerin fiyatlarının gelmesi sağlanmıştır.

## 2015 YILI FAALİYETLERİ

- AYEDAS için ortak kullanılan SAP ekranlarına şirket kodu ayrımı eklenmiş, yetkiler şirket bazında sınırlandırılmıştır.
- Grup onayı geri alındığında SAT & SAS'ların otomatik silinmesi sağlanmıştır.
- Projeler için yer teslim tarihinin 15 günden daha geriye girilememesi, bu giriş için onayın Yapım İşleri Grup Müdürü'nde olması sağlanmıştır.
- Yatırım karakteristiği ve Dağıtım Tesis Unsuru değişimi için bir ekran oluşturulmuştur.
- Projeler için son durum tarih sayısı SAP üzerinde tutularak BW raporuna entegre edilmiştir.
- Ceza girişlerinin otomatik hesaplanması sağlanmıştır. Ceza silme işlemi SAP üzerinde Yapım İşleri Grup Müdürü yetkisiyle yapılabilmektedir.
- Proje oluşturulurken işletme koduna göre adres verileri ayrımı yapılmıştır.

### SAP Yetki Projesi

Görevler Ayrılığı İlkesi gereği tüm SAP yetkileri gözden geçirilmiş, her pozisyon için yetki grupları oluşturulmuş ve canlı sisteme aktarılmıştır.



### 2015 SBTS Programı ve B-Pro Güncellemeleri

AFUS programı "Saha Bulgu Takip Sistemi" olarak Teknik Ofis süreçlerine uyarlanmıştır. B-Pro proje çizim programı 2015 yılında kullanılan malzeme ve standartlara göre güncellenmiştir. 2016-2020 tarife dönemi için de güncelleme çalışmalarına başlanmıştır.

### 2015 Yılı Eğitimleri

#### SAP PS Eğitimleri

2015 senesi boyunca AYEDAS Bölgesi'nde 34 kullanıcıya SAP PS eğitimi verilmiştir.

#### SAP Enerji İzinleri Eğitimleri

2015 senesi boyunca AYEDAS Bölgesi'nde kullanıcılara SAP Enerji İzinleri eğitimleri verilmiştir.

#### B-Pro Eğitimleri

2015 senesi boyunca AYEDAS Bölgesi'nde 12 kullanıcıya B-Pro eğitimi verilmiştir.

## Yatırımlar

AYEDAŞ, elektrik dağıtım sistemlerini ve yatırım faaliyetlerini, kalite ve verimliliği artıracak şekilde planlamaktadır.

### Dağıtım Sistemleri ve Yatırımlar

AYEDAŞ; enerji taleplerinin, şebeke ihtiyaçlarının ve Şirket bünyesindeki diğer tüm yatırım ihtiyaçlarının değerlendirilerek yatırım planlarının oluşturulması ile gerçekleşmesinin takibinden sorumludur. Bunun yanında yatırım bütçesinin takip etme, beş yıllık yatırım bütçesi ve gerekçe raporlarının ve EPDK'ya sunulan yatırım raporlarının hazırlanması görevleri arasındadır. AYEDAŞ, yatırım malzemelerinin satın alma süreçlerinin teknik koordinasyonunu ve enerji bağlantı görüşlerinin verilmesini sağlamaktadır. Bağlantı anlaşmalarının yapılması, yatırımlar ile ilgili mevzuatın takibi ve uygulanması da yükümlülükleri arasında bulunmaktadır.

### Emlak ve Kamulaştırma

Şirket'in yatırım programında yer alan tesis (Enerji Nakil Hattı, Trafo, Dağıtım Merkezi, Kesici Önleyici Kabin vb.) yerlerinin, kamulaştırılması faaliyetleri yürütülmektedir. Bedelli/Bedelsiz olarak irtifak hakkı, intifa hakkı, kiralama veya tahsis şeklinde temin edilmektedir.

- Kamulaştırmaya esas harita ve planlar hazırlanarak bedel tespitleri yapılmaktadır.
- Etüt amaçlı arazi ölçümleri yapılmaktadır.
- İmar planı içerisine isabet eden tesis yerlerinin ilgili belediyesinden gerekli tahsisin sağlanması çalışmaları yürütülmektedir.
- Ormanlık alana isabet eden tesis yerleri için Orman Genel Müdürlüğü ile koordinasyonun sağlanarak gerekli izinlerin alınması süreci yönetilmektedir. Alınmış izinlerin bedellerinin ödenmesi ve takibinin yapılması sağlanmaktadır.
- Kamulaştırılması yapılmış veya yer tahsisi sağlanmış tesis yerlerinin tesis yüklenicilerine yer tesliminin yapılması için süre koordine edilmektedir.
- Emlak vergilerinin takibi yapılmakta ve ödemeleri sağlanmaktadır.
- Üçüncü şahıs tesis devri (kamulaştırma, kiralama, tahsis) işlemleri yürütülmektedir.

### **AYEDAŞ Bölgesi tesis ve aydınlatma yatırımları (2015)**

**201,2**  
**Milyon TL**



### 2015 Yılı Yatırım Gerçekleşmeleri

#### AYEDAŞ Bölgesi 2015 Tesis ve Aydınlatma Yatırımları Gerçekleşmeleri

(milyon TL)

İstanbul (Anadolu Yakası)	147,0
Teknoloji ve Şebeke Dışı Yatırımlar	47,0
Sayaç Yatırımları	7,0
Devir Alınan Tesisler İçin Ödenen Bedeller ve Kamulaştırma Bedelleri	0,2
<b>TOPLAM</b>	<b>201,2</b>

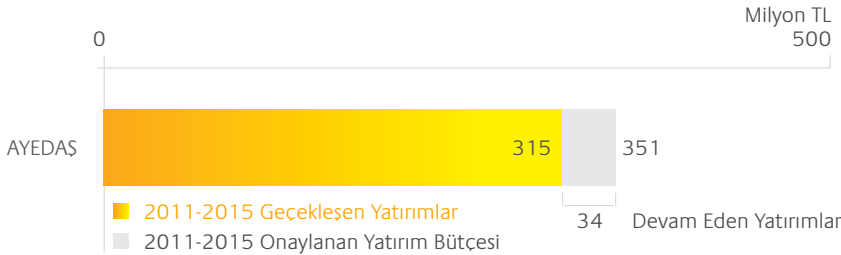
\*Tutarlar Haziran 2015 TÜFE 259,51 olarak verilmiştir.

#### 2011-2015 YATIRIM GERÇEKLEŞMELERİ\*\*

2011 - 2015 Onaylanan Yatırım Bütçesi	351 Milyon TL
2011 - 2015 Gerçekleşen Yatırımlar	315 Milyon TL
2011 - 2015 Devam Eden Yatırımlar	34 Milyon TL

\*\*Tutarlar Kasım 2010 TÜFE 182,40 olarak verilmiştir.

#### 2011-2015 Yatırım Gerçekleşmeleri



### 2015 Yılı Şebeke İyileştirme Projeleri

#### SAP Enerji İzinleri Geçişi

Enerji İzinleri SAP Entegrasyonu'ndaki temel amaç; enerji talebi başvurusu aşamasından itibaren abonelik işlemlerinin tamamlanmasına kadar olan tüm süreçlerin SAP üzerinden sistematik olarak takip edilebilmesi ve raporlanabilmesidir. Enerji İzinleri SAP Modülü tasarlanırken enerji izinleri ile ilgili tüm süreçler düşünülmüş tüm ihtiyaçları karşılayabilecek bir tasarım gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu proje ile AYEDAŞ Enerji İzinlerinin standart bir yapıya kavuşturulması hedeflenmiştir.

#### Tedarikçi Firma Değerlendirmeleri

Dağıtım şebekelerinin uzun yıllar sorunsuz işletilmesi ve işletme maliyetlerinin azaltılması konusunda en önemli faktörlerden biri de şüphesiz dağıtım şebekelerinde kullanılacak salt malzemelerinin kalitesidir. Kaliteli bir salt malzemesinin, ancak belirli kriterleri sağlayan üreticilerden tedarik edilebileceği gerçeğinden yola çıkarak 2015 yılında dağıtım şebekelerinin ana omurgası olarak kabul edilebilecek yüksek gerilim kablo ve salt cihazları, dağıtım transformatörleri ve alçak gerilim kabloları üreticileri için teknik değerlendirme çalışması yapılmıştır.

## Yatırımlar

AYEDAŞ; enerji taleplerinin, şebeke ihtiyaçlarının ve Şirket bünyesindeki diğer tüm yatırım ihtiyaçlarının değerlendirilerek yatırım planlarının oluşturulması ile gerçekleşmesinin takibinden sorumludur.

Bu kapsamda, daha önce kendisinden şalt malzemeleri temin edilmiş üreticiler ile gelecek tedarikçimiz olması muhtemel üreticilerden oluşan içlerinde sektörün önde kuruluşlarında bulunduğu 25 üretici için Üretici Teknik Değerlendirme çalışması 11 farklı ilde bulunan üretici tesisleri yerinde incelenerek tamamlanmıştır.

2016 yılında diğer şalt malzeme grupları için bu çalışmalar devam edecektir.

### Teknik Şartname Çalışmaları

#### Şalt Malzemeleri Teknik Şartnameleri

Dağıtım şebekesinde kullanılan şalt malzemelerine ait Şirket tarafından oluşturulan Teknik Şartnameler güncel mevzuatlara ve standartlara uygun olarak revize edilerek İş Mükemmelliği Müdürlüğü'nden alınan destekle QDMS sistemine yüklenmiştir.

Teknik Şartnameler'in en güncel hallerine şalt malzemeleri tedarikçilerin ve 3. şahıslar tarafından yaptırılan devirli tesislerin yüklenicilerinin kolay ve hızlı bir biçimde erişilebilmesi için dağıtım şirketlerinin internet sayfalarında yayınlanacaktır.

### 3. Şahıs Devirli Tesislerde Kullanılan Şalt Malzemelerinin Kontrolü

Enerji İzinleri birimi ile ortak yürütülen çalışma neticesinde, "Güç Tahsis Koşulları" ve "Tesis Sözleşmeleri" revize edilerek 3. şahıslar tarafından yaptırılan devirli tesislerde kullanılacak şalt malzemelerinin mevzuat, şartname ve standartlara uygunluğunun kontrol edilmesi sağlanmıştır.







# Bilanço

İSTANBUL ANADOLU YAKASI ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş.	2014	2015
<b>AKTİF (VARLIKLAR) TL</b>		
<b>I-DÖNEN VARLIKLAR</b>	<b>304.935.650,01</b>	<b>374.722.997,54</b>
<b>A-HAZIR DEĞERLER</b>	<b>2.108.647,59</b>	<b>393.761,67</b>
2-) Alınan Çekler	1.288.564,98	279.410,80
3-) Bankalar	719.212,16	114.350,87
5-) Diğer Hazır Değerler	100.870,45	0,00
<b>B-MENKUL KIYMETLER</b>	<b>3.233.870,34</b>	<b>0,00</b>
4-) Diğer Menkul Kıymetler	3.233.870,34	0,00
<b>C-TİCARİ ALACAKLAR</b>	<b>90.692.953,89</b>	<b>133.857.575,01</b>
1-) Alıcılar	90.692.953,89	133.857.575,01
2-) Alacak Senetleri	0,00	0,00
3-) Alacak Senetleri Reeskontu (-)	0,00	0,00
4-) Verilen Depozito ve Teminatlar	1.000,00	1.000,00
5-) Süpheli Ticari Alacaklar	7.469.308,90	23.277.576,62
6-) Diğer Ticari Alacaklar	4.054,96	0,00
7-) Süpheli Alacaklar Karşılığı (-)	-7.469.308,90	-23.277.576,62
<b>D-DİĞER ALACAKLAR</b>	<b>55.078.647,44</b>	<b>72.642.128,34</b>
4-) Personelden Alacaklar	52.555,75	37.623,96
5-) Diğer Çesitli Alacaklar	55.026.091,69	72.604.504,38
<b>E-STOKLAR</b>	<b>96.643.644,76</b>	<b>86.573.434,36</b>
1-) İlk Madde ve Malzeme	21.637.562,44	20.279.227,14
4-) Ticari Mallar	73.170.202,00	65.815.909,45
5-) Diğer Stoklar	481.454,88	475.146,34
6-) Stok Değer Düşüklüğü Karşılığı (-)	0,00	0,00
7-) Verilen Sipariş Avansları	1.354.425,44	3.151,43
<b>G-GEL. AYL. AİT GİD. VE GEL.TAH.</b>	<b>29.547.483,71</b>	<b>35.761.703,76</b>
1-) Gelecek Aylara Ait Giderler	1.552.652,44	1.876.042,20
2-) Gelir Tahakkuklar	27.994.831,27	33.885.661,56
<b>H-DİĞER DÖNEN VARLIKLAR</b>	<b>27.625.347,32</b>	<b>45.493.394,40</b>
1-) Devreden KDV	27.614.680,95	45.205.958,53
4-) Peşin Ödenen Vergiler ve Fonlar	10.020,61	8.735,71
5-) İs Avansları	645,76	0,00
6-) Personel Avansları	0,00	3.960,91
8-) Diğer Çesitli Dönen Varlıklar	0,00	274.739,25
<b>TOPLAM ( I )</b>	<b>304.935.650,01</b>	<b>374.722.997,54</b>
<b>II-DURAN VARLIKLAR</b>	<b>412.050.089,26</b>	<b>592.375.134,90</b>
<b>A-TİCARİ ALACAKLAR</b>	<b>1.271.879,83</b>	<b>2.455.517,09</b>
4-) Verilen Depozito ve Teminatlar	1.271.879,83	2.455.517,09
<b>D-MADDİ DURAN VARLIKLAR</b>	<b>20.320.003,56</b>	<b>10.682.603,12</b>
5-) Taahhütler	0,01	0,01
9-) Yapılmakta Olan Yatırımlar	19.731.189,68	10.254.595,53
10-) Verilen Avanslar	588.813,87	428.007,58
<b>E-MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR</b>	<b>390.458.205,87</b>	<b>578.952.606,04</b>
1-) Haklar	57.269.608,00	57.269.608,00
5-) Özel Maliyetler	412.754.453,41	640.850.502,37
6-) Diğer Maddi Olmayan Duran Varlıklar	4.788,59	4.788,59
7-) Birikmiş Amortismanlar (-)	-79.570.644,13	-119.172.292,92
<b>G-GELECEK AYL.AİT GİD.VE GEL.TAH.</b>	<b>0,00</b>	<b>284.408,65</b>
1-) Gelecek Yıllara Ait Giderler	0,00	284.408,65
<b>TOPLAM ( II )</b>	<b>412.050.089,26</b>	<b>592.375.134,90</b>
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>716.985.739,27</b>	<b>967.098.132,44</b>

**FİNANSAL SONUÇLAR**

<b>İSTANBUL ANADOLU YAKASI ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş.</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>PASİF (KAYNAKLAR) TL</b>		
<b>I-KISA VADELİ YAB .KAYNAKLAR</b>	<b>391.640.375,83</b>	<b>510.818.035,77</b>
<b>A-MALİ BORÇLAR</b>	<b>95.515.362,57</b>	<b>209.174.701,87</b>
1-) Banka Kredileri	95.515.362,57	209.174.701,87
<b>B-TİCARİ BORÇLAR</b>	<b>87.221.932,69</b>	<b>104.833.938,55</b>
1-) Satıcılar	85.852.213,84	103.325.292,27
4-) Alınan Depozito ve Teminatlar	1.369.718,85	1.508.646,28
<b>C-DİĞER BORÇLAR</b>	<b>137.061.610,53</b>	<b>155.901.866,83</b>
4-) Personele Borçlar	3.965,49	11.211,98
6-) Diğer Cesitli Borçlar	137.057.645,04	155.890.654,85
<b>D-ALINAN AVANSLAR</b>	<b>0,00</b>	<b>73.933,44</b>
<b>F-ÖDENECEK VERGİ VE YÜKÜMLÜLÜKLER</b>	<b>6.331.925,80</b>	<b>6.314.441,44</b>
1-) Ödenecek Vergi ve Fonlar	4.648.021,46	4.261.089,15
2-) Ödenecek Sos. Güv. Kesintileri	1.683.904,34	2.053.352,29
<b>H-GELECEK AYL.ÂİT.GEL.GİD.TAH.</b>	<b>65.509.544,24</b>	<b>34.519.153,64</b>
2-) Gider Tahakkukları	65.509.544,24	34.519.153,64
<b>TOPLAM ( I )</b>	<b>391.640.375,83</b>	<b>510.818.035,77</b>
<b>II-UZUN VAD.YABAN. KAYNAKLAR</b>	<b>416.001.110,00</b>	<b>468.415.388,74</b>
<b>A-MALİ BORÇLAR</b>	<b>400.000.000,00</b>	<b>450.000.000,00</b>
1-) Banka Kredileri	400.000.000,00	450.000.000,00
<b>E-BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI</b>	<b>16.001.110,00</b>	<b>18.415.388,74</b>
1-) Kıdem Tazminatı Karşılıkları	16.001.110,00	18.415.388,74
<b>TOPLAM ( II )</b>	<b>416.001.110,00</b>	<b>468.415.388,74</b>
<b>TOPLAM ( I + II )</b>	<b>807.641.485,83</b>	<b>979.233.424,51</b>
<b>III-ÖZ KAYNAKLAR</b>	<b>-90.655.746,56</b>	<b>-12.135.292,07</b>
<b>A-ÖDENMİŞ SERMAYE</b>	<b>63.557.577,00</b>	<b>223.557.577,00</b>
1-) Sermaye	63.557.577,00	223.557.577,00
<b>C-KÂR YEDEKLERİ</b>	<b>229.707.146,47</b>	<b>229.707.146,47</b>
1-) Yasal Yedekler	35.922.306,95	35.922.306,95
3-) Olağanüstü Yedekler	193.784.839,52	193.784.839,52
<b>E-GEÇMİŞ YIL ZARARLARI (-)</b>	<b>259.246.150,52</b>	<b>383.920.470,03</b>
<b>F-DÖNEM NET KÂRI (ZARARI)</b>	<b>-124.674.319,51</b>	<b>-81.479.545,51</b>
1-) DÖNEM NET KÂRI	-124.674.319,51	-81.479.545,51
<b>TOPLAM ( III )</b>	<b>-90.655.746,56</b>	<b>-12.135.292,07</b>
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>716.985.739,27</b>	<b>967.098.132,44</b>



# Karşılaştırmalı Gelir Tablosu

## İSTANBUL ANADOLU YAKASI ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş.

GELİR TABLOSU (TL)	2014 YILI	2015 YILI
<b>BRÜT SATIŞLAR</b>	<b>818.253.462,48</b>	<b>1.051.507.496,13</b>
a-Yurtiçi Satışlar	818.253.462,48	1.051.507.496,13
<b>SATIŞTAN İNDİRİMLER</b>	<b>444.452.991,00</b>	<b>577.939.635,03</b>
c-Diğer İndirimler	444.452.991,00	577.939.635,03
<b>NET SATIŞLAR</b>	<b>373.800.471,48</b>	<b>473.567.861,10</b>
<b>SATIŞLARIN MALİYETİ</b>	<b>422.995.250,05</b>	<b>452.001.250,23</b>
b-Satılan Ticari Mallar Maliyeti	276.041.478,35	314.040.009,34
c-Satılan Hizmet Maliyeti	146.953.771,70	137.961.240,89
<b>BRÜT SATIŞ KÂRI VEYA ZARARI</b>	<b>-49.194.778,57</b>	<b>21.566.610,87</b>
<b>FAALİYET GİDERLERİ</b>	<b>52.651.644,63</b>	<b>53.618.931,61</b>
c-Genel Yönetim Giderleri	52.651.644,63	53.618.931,61
<b>FAALİYET KÂRI VE ZARARI</b>	<b>-101.846.423,20</b>	<b>-32.052.320,74</b>
<b>DİĞER FAAL.OLAĞAN GELİR VE KÂRLAR</b>	<b>17.261.542,16</b>	<b>20.196.902,94</b>
c-Faiz Gelirleri	683.253,71	1.485.312,08
e-Konusu Kalmayan Karşılıklar	5.325.136,28	4.576.815,25
f-Kambiyo Kârları	7.841.651,39	6.871.145,43
g-Diğer Olağan Gelir ve Kârlar	3.411.500,78	7.263.630,18
<b>DİĞER FAAL. OLAĞAN GİD. VE ZARARL (-)</b>	<b>14.419.726,55</b>	<b>39.366.913,01</b>
c-Karşılık Giderleri	10.131.422,18	22.799.361,71
d-Kambiyo Zararları	4.288.292,37	16.567.551,30
f-Diğer Olağan Gider ve Zararlar	12,00	
<b>FİNANSMAN GİDERLERİ</b>	<b>45.419.367,32</b>	<b>48.911.312,37</b>
a-Kısa Vadeli Borçlanma Giderleri	45.419.367,32	48.911.312,37
<b>OLAĞAN KÂR VEYA ZARAR</b>	<b>-144.423.974,91</b>	<b>-100.133.643,18</b>
<b>OLAĞAN DIŞI GELİR VE KÂRLAR</b>	<b>24.082.195,05</b>	<b>19.390.792,00</b>
b-Diğer Olağandışı Gelir ve Kârlar	24.082.195,05	19.390.792,00
<b>OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARARLAR (-)</b>	<b>4.332.539,65</b>	<b>736.694,33</b>
c-Diğer Olağandışı Gider ve Zararlar	4.332.539,65	736.694,33
<b>DÖNEM KÂRI VEYA ZARARI</b>	<b>-124.674.319,51</b>	<b>-81.479.545,51</b>
<b>DÖNEM KÂRI VERGİ VE DİĞER YASAL YÜKÜMLÜLÜK KÂRSILIKLARI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>DÖNEM NET KÂRI VEYA ZARARI</b>	<b>-124.674.319,51</b>	<b>-81.479.545,51</b>



[www.ayedas.com.tr](http://www.ayedas.com.tr)