

Serbest Tüketici Kavramı ve Elektrik Perakende Satış Şirketlerinin Pazarlama Stratejisi Uygulamaları Üzerine Kavramsal Bir Çalışma

Mustafa AKYÜZ¹, Deniz AKGÜL²

ÖZ: Elektrik çağımızın vazgeçilmez bir tüketim kaynağıdır. Teknolojinin tamamı elektrik ile çalıştığından, teknolojik aletlerin tamamında elektrik tüketilmektedir. Elektrik tüketimi belirlenen limiti aşan tüketiciler ise fatura bedellerini düşürmek amacıyla Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu'nun düzenlediği serbest tüketici haklarından faydalanabilmektedirler. Bu kapsamda, tüketiciler kendilerine en avantajlı tarife ve sözleşmeyi sunan özel elektrik dağıtım şirketlerinden birini seçme serbestisine sahiptirler. Bu durum özel elektrik dağıtım şirketlerinin tüketicileri kendilerine çekmek için çeşitli pazarlama stratejisi uygulamalarını da beraberinde getirmiştir. Bu çalışma Türkiye'de elektrik sektörü hakkında bilgi vererek özel elektrik dağıtım şirketlerinin elektrik tüketicilerine sağladığı hizmetlere değinerek serbest tüketici kavramını anlatmaktadır. Bu kapsamda çalışma, serbest tüketici olmayı seçen abonelerin haklarını ve söz konusu şirketlerin tüketicileri çekmek için uyguladıkları pazarlama stratejilerine yer vermektedir.

Anahtar Kelimeler: Serbest Tüketici, Elektrik, Elektrik Dağıtım Şirketi, Elektrik Tüketimi
JEL Kodu: M30, M31, M38

The Concept of Free Consumer and a Conceptual Study on Marketing Strategy Applications of Electric Retailing Companies

ABSTRACT: The electricity is an indispensable consumer resource in our era. The electricity is consumed by the advanced technological devices due to the whole technology functioned through electricity. The consumers who have exceeded the electricity consumption limit which is previously determined can also benefit from the free consumer alternative, which regulated by the Energy Market Regulatory Authority, to reduce the bills of the electric utility. The consumers have the right to select one of the private electricity distributors among the ones who propose the most advantaged contract and discount rate. In such circumstances, private electricity distributors have put various marketing strategies into practice in order to attract consumers. This study explains the free consumer concept through highlighting the energy sector of Turkey and by clarifying how the private electricity companies classify the electricity consumers. Thereby, this study reveals the rights of the utilizers that preferring to become a free consumer and marketing strategies of those companies to attract consumers.

Keywords: Free Consumer, Electricity, Electric Distribution Companies, Electric Consumption
JEL Code: M30, M31, M38

1.Giriş

İnsanoğlunun ulaştığı bilim, teknoloji ve refah seviyesine elektrik enerjisinin katkısı küçümsenemez. Bu yüzden insanoğlunun en temel ihtiyaçlardan birisi de elektriğe erişim hakkıdır. (Kunaifi, vd.,2020:37). Elektrik, yaşadığımız hayatın devamını ve ilerlemesini sağlayan gizli kaynağıdır. İnsanoğlunun aydınlanma ihtiyacından sonra sanayi devrimi ile başlayan endüstrileşmeye bağlı olarak üretilen elektrik, kullanılan makine ve cihazların temel güç kaynağıdır. Kısaca günümüz dünyasında, elektriksiz bir hayatı düşünmek mümkün değildir.

¹ İşletme, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Kırşehir.

Email: mustafak100@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2231-7116>

² İşletme, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Kırşehir.

Email: deniz.akgul@ahievran.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5143-7267>

1960'lerde Türkiye'nin hızla endüstrileşmesi ve kentlerde yaşamın artması ile birlikte elektrik sektörü de hızla gelişmiştir. Dünya Bankası'nın desteği ve yönlendirmesi ile 2001 yılında elektrik sektörünün liberalleştirilmesi için kapsamlı bir program başlatılmıştır (Bahçe ve Taymaz, 2008: 1603). Özelleşme süreci ile birlikte elektrik piyasasında da rekabetçi bir yapı görülmeye başlanmıştır. Oluşan rekabet ortamı ile birlikte daha verimli bir piyasa yapısı yaratılmaya çalışılmıştır.

Elektriğin arz ve talebi bir ülkenin kalkınmasında ve ekonomik büyümesinde önemli birer unsur olmakla birlikte elektriğin arz (üretim) ve talep (tüketim) miktarlarına bakıldığında, belirli bir coğrafyanın gelişmişlik düzeyi hakkında bilgiler vermektedir. Şehirlerin, bölgelerin, ülkelerin ve hatta kıtaların gelişmişlik düzeyini anlamak için tüketilen elektrik enerjisini kullanım amacına göre sınıflandırmak ve tüketim miktarlarını incelemek gerekir.

Elektrik enerjisi üretildiği anda tüketilen dinamik bir yapıya sahip olduğundan üretimden önce planlanmalı ve yapılarına göre çoğu elektrik şebekesinde, elektriğin depolanmasının çok maliyetli olmasından dolayı arz ve talep anında dengelenmelidir (Lin ve Magnago, F, 2017: 212). Bu süreç elektrik enerjisinin üretimini, iletimini, dağıtımını, fiyatlanmasını ve tüketimini etkilemektedir.

Araştırma kapsamında elektrik enerjisinin özelliklerini dikkate alarak elektriğin üretimi, iletilmesi, dağıtımı ve nihai tüketim aşamasına kadar geçirdiği süreçten bahsedilmektedir. Bu süreç içerisinde elektrik tüketicilerinin sahip olduğu haklar ve sektörün serbestleşerek gelişmesi neticesinde artan rekabet ortamında, tüketicinin rolü incelenmektedir. Kanun ve düzenlemeler kapsamında elektrik tüketicisinin bir rekabet unsuru olarak piyasa içerisinde kazandığı haklar ile serbestleşmesi anlatılmaktadır. Serbest tüketicilerin daha ucuza elektrik tüketebilmeleri için, şirketlerin uyguladıkları pazarlama stratejileri ve uygulamalarından bahsedilmektedir. Bunun yanı sıra, elektrik sektöründe ve tüketicilerinde yaşanan değişim ve yapılanmanın elektrik piyasasına getirdiği yenilikler ve tüketici hakları açıklanmaktadır. Ayrıca, sektörel serbestleşmenin, rekabet ve serbest tüketici kavramlarının elektriğin markalaşması adına gerçekleşen sürecin ürünleri olup olmadığı tartışılmaktadır.

Elektrik piyasası kanun ve düzenlemeleri gelişen politik, ekonomik ve teknolojik ilerlemelere bağlı olarak güncellenerek gelişmekte olduğundan elektrik enerjisinin yapısı dikkate alınarak yapılan araştırmada, elektrik sektöründeki normal tüketici ve serbest tüketici kavramları ile aralarındaki farklılığa dikkat çekilmektedir. Bu kavramlar dinamik yapıya sahip olan sektörün gelişmesine bağlı olarak değişmekte ve ileri yönelik gelişmelere öncülük etmektedir. Bu kapsamda çalışmada, tüketicilerin serbest tüketici olarak dağıtıcı şirket seçim kararlarını etkileyen faktörlere değinilmektedir. Bu anlamda söz konusu çalışma, tüketicilerin bilgilendirilmesi, elektrik sektörüne göre sınıflandırılması dolayısı ile serbestleşmesi adına özel dağıtım şirketlerin uyguladıkları pazarlama uygulamalarından bahsedilerek hem tüketicisini daha iyi tanıyabilme imkânı sunarak elektrik sektörünün gelişmesine, hem de tüketicilerin farkındalığına katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

2. Elektrik Enerjisi ve Sektörü

Elektrik enerjisi mekanik enerjinin, yani hareket enerjisinin çeşitli jeneratörler aracılığı ile dönüşümü ile elde edilen enerji kaynağıdır. Elektrik sözcüğü TDK sözlüğünde, Fransızca "électrique" sözcüğünden gelen elektrik (isim, fizik olarak) maddenin elektron, pozitron, proton vb. parçacıklarının hareketleriyle ortaya çıkan enerji türü olarak anlamlandırılmaktadır (TDK, 2020).

On sekizinci yüzyıl boyunca, elektrik deneyleri hem bilim dalı hem de gösteri aracı olmasının yanında meşru soruşturma konusu ve gayri meşru teşhir konusu olmuştur (Fairclough, 2017: 1). Enerji kavramının özellikle İngiltere'de başlayan sanayi devriminde önem kazandığı görülmektedir. Enerji, insanlık tarihinin sanayi devrinden günümüze kadar en önemli ihtiyaçlarından birisidir (Ağır ve Özbek, 2019: 326). Bu ihtiyacın karşılanması için özellikle 19. yüzyılda elektrikle ilgili yoğun teknolojik gelişmeler yaşanmıştır. Avrupa'da yaşanan ve aydınlatma amacıyla üretilen ilk elektrik Osmanlı döneminde 1876-1908 dönemine denk gelmektedir (Erol, 2007: 63). Elektrik enerjisi gündelik yaşama 19. Yüzyılın sonlarında girmiş ve Türkiye'de ilk elektrik santrali 1902 yılında Tarsus'ta kurulmuştur (Doğru, 2010: 10). İlk kayda değer elektrik üretim tesisi olan Silahtarğa Santrali 1914 yılında hizmete alınmıştır (Teiaş.gov.tr, 2020). Bir enerji formu olarak elektrik enerjisi, özellikle uzun mesafelerde bile kolayca aktarılabilirdiğinden, avantajlı olarak karakterize edilerek,

hemen her enerji hizmeti ve ihtiyacı için kullanılabilir (Norgard.S, 1998: 4). Elektrik enerjisinin büyük miktarlarda depolanması yüksek maliyetli olduğundan üretildiği anda tüketilmesi gereken ve ikamesi olmayan bir üründür.

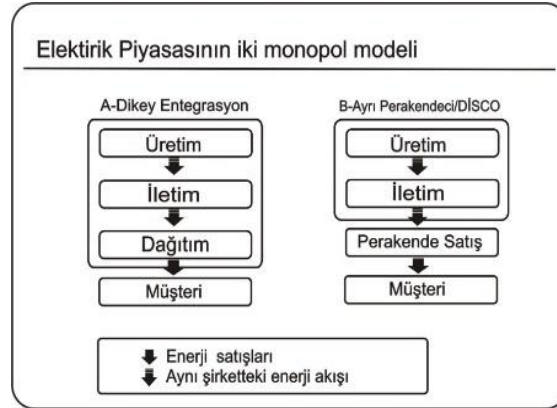
Elektrik sektörünün ülkemizdeki gelişimine bakıldığında temel kamu hizmetlerinden birisi olan elektriğin sağlanması ve abonelere sunulmasında ülkemizin sosyo-ekonomik yapısına bağlı olarak (Erol, 2007: 25), 1980'li yılların ortalarına kadar, elektriğin üretimi, iletimi ve dağıtımı, kamuya ait bir monopol olan Türkiye Elektrik Kurumunun (TEK) dikey entegrasyonu ile sağlandığı görülmektedir (Cengiz, 2006: 134). Ancak yüksek yatırım maliyetleri, ekonomik kaygılar ve değişen yönetim anlayışına bağlı olarak, elektrik sektörü özelleşmeye ve serbestleşmeye başlamıştır. Bu süreçte kamu teşekkülündeki elektrik enerjisi yatırımlarına özel sektör yatırımlarının dâhil edilmesi ve lisanslama sistemi ile düzenlenmesine başlanmıştır. (Cengiz, 2006: 145). Elektrik sektöründeki yeniden yapılanma 1980'lerden bu yana üretimden, tüketime her safhada rekabetin önemini arttırmıştır. Bu yapılanma, güç sisteminin planlanması ve operasyonel verimliliğinde iyileşmeler ile sonuçlanmıştır (Nojavan, vd.,2019: 2). Ülkemizde ön lisans ve lisanslama sistemi Enerji Piyasası Denetleme Kurumu (EPDK) tarafından denetlenerek yürütülmektedir. Ön lisans şartlarını yerine getirerek ve lisans alan gerçek ve tüzel kişiler, elektrik sektöründe faaliyet gösterebilmektedir.

Enerji sektöründeki temel amaçlardan birisi de iletim hizmetleri dışında kalan üretim, dağıtım ve piyasa hizmetlerinin özelleştirilerek serbest ekonomik piyasa düzeninin elektrik sektöründe uygulanmasıdır. Bu amacı gerçekleştirmek için 2001'de rekabete dayalı serbest piyasa yapısına geçilmiştir (Teiaş.gov.tr, 2020). Bu süreçte TEK(Türkiye Elektrik Kurumu) bünyesinde toplanmış olan kamuya ait elektrik işletmeleri dört farklı kamu iktisadi teşekkülüne bölünmüştür.

- EÜAŞ (Elektrik Üretim A.Ş.)
- TEİAŞ (Türkiye Elektrik İletim A.Ş.)
- TEDAŞ (Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş.)
- Mülga TETAŞ (Türkiye Elektrik Ticaret A.Ş.)

olmak üzere, kamu bünyesinde hizmetlerini gerçekleştiren kurumlardan mülga "TETAŞ " kurumu 2018 yılında EÜAŞ bünyesinde birleştirilerek tüzel kişiliği sona erdirilmiştir.

Ülkelerdeki farklı uygulamalara rağmen, enerji sektöründe iki temel organizasyon yapısı ortaya çıkmıştır. Şekil 1' de iki temel organizasyon yapısı gösterilmektedir.



Şekil 1: Elektrik Piyasası Modelleri

Kaynak: OECD, 2015: 22

Gelişim ve değişim sürecini yaşayan elektrik sisteminde üretim, iletim, dağıtım yatırımlarının bir arada planlanması ve aralarında tam bir koordinasyonun gerçekleştirilmesi şarttır (Türkoğlu, 2007: 81). Türkiye'deki üretim tesisleri kamu, özel sektör ve lisanssız işletme sahiplerine ait üretim tesisleridir. Üretim miktarları, tüketiciler ile yapılan ikili anlaşmalar, dağıtım şirketlerinin talepleri ve elektrik piyasasına sunulan tüketim miktarlarının bildirilmesi ile bir araya gelen, saatlik ve günlük olarak belirlenen elektrik piyasası fiyatlarına göre planlanmakta ve gün içerisindeki nihai tüketime göre netleşmektedir. Aynı zamanda, güç sistemi işletiminin en önemli amacı, mümkün olan en düşük maliyetle, nihai tüketicilere güvenilir bir şekilde elektrik sağlayarak teslim etmektir. (Lin ve Magnago, 2017: 24). Elektrik hizmeti her zaman güvenilirlik hedeflerini karşılamaya çalışmıştır. Hizmetin

güvenilirliği, hizmetin kalitesi ile aynı olmamasına rağmen biri kesinlikle diğerinin geliştirilmesidir (Makansi,2007: 213).Elektrik hizmetlerinde hizmet güvenilirliği ve kalitenin sağlanması birbirlerine bağlıdır.

Türkiye Cumhuriyeti'nde iletim hizmetleri TEİAŞ tarafından yerine getirilmekte elektrik enerjisinin üretim tesislerinden iletim hatları ile TEDAŞ gözetiminde olan 21 adet özel dağıtım şirketine ulaştırılmaktadır. TEİAŞ, yeni piyasa yapısına uygun olarak merkez birimleri ve yurt geneline yayılmış proje, tesis, kontrollük, işletme, bakım ve yük dağıtım üniteleriyle faaliyetlerini sürdürmektedir (TEİAŞ, 2020). Konut ve işyeri abonelerine elektriğin dağıtım ve faturalandırılması 2004 yılına kadar kamu kuruluşu olan TEDAŞ tarafından gerçekleştirilmiştir. Dağıtım şirketlerine ve şehirlere ulaştırılan elektriğin tüketicilere ulaştırılarak sayaçların bağlanması, elektrik dağıtım ve perakende satış sektöründe rekabete dayalı bir ortamın oluşturulması ve gerekli reformların yapılmasını sağlamak için TEDAŞ 02.04.2004 tarih ve 2004/22 sayılı Özelleştirme Yüksek Kurulu Kararı ile özelleştirme kapsam ve programına alınmış ve bu kapsamında 31.08.2013 tarihi itibarıyla şirketlerle TEDAŞ arasındaki hisse devri sözleşmeleri tamamlanarak Türkiye dağıtım sahası 21 adet dağıtım bölgesine ayrılmıştır. (TEDAŞ, 2020). Özelleştirme sonrasında kurulan dağıtım şirketleri 2020 yılı itibarıyla; Trakya, Boğaziçi (BEDAŞ), Anadolu Yakası, Sakarya, Uludağ, GDZ Elektrik, Osmangazi, ADM Elektrik, Akdeniz, Meram, Toroslar, Kayseri ve Cıvırı, Çamlıbel, Başkent, Yeşilirmak, Çoruh, Aras, Fırat, Vangölü, Dicle, Akedaş Elektrik dağıtım ve perakende satış şirketleridir. Ülkemizde yeni yapılanan elektrik sektöründe dağıtımın görevleri ve elektriğin nihai tüketicilere ulaştırılması görevi özel 21 dağıtım şirketine verilmiştir. Elektrik dağıtım şirketlerinin asli görevi, bütün abonelere elektriği güvenilir bir şekilde sağlamak ve ulaştırmaktır. Tüketici tarafından elektriğin ulusal tarifeye göre kullanılması, görevli tedarik şirketi aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Görevli tedarik şirketleri, perakende elektrik satış lisansı ile lisansları dâhilindeki illerde, son kullanıcı niteliğindeki müşterilere EPDK tarafından duyurulan ulusal tarifeler ile elektrik satışı yapan şirketlerdir (AFAEnerji, 2020). Serbest tüketiciler olarak adlandırılan ve hakları Elektrik Piyasası Serbest Tüketici Yönetmeliği ile düzenlenen tüketiciler ise tedarikçisini seçme hakkına sahip olduğundan özel sözleşme ile farklı tedarikçilerden aldığı elektriği bölgesindeki dağıtım şirketi aracılığı ile kullanmaya devam edebilir.

3.Elektrik Tüketimi ve Fiyatları

Küreselleşme süreci ile sermaye hareketlerinin önündeki kısıtlar kalkmaya başlamış, Türkiye'de de özellikle 1980'li yıllarda dışa açık bir politika benimsenerek ithal ikameci politikalardan vazgeçilmiştir. Türkiye'nin dışa açık politika izlemesiyle sanayileşme süreci ivme kazanmış ve nüfusun da artmasıyla birlikte enerji talebinde artışlar meydana gelmiştir (Ağır ve Özbek, 2019: 326). Tarihsel olarak, dünya genelinde enerji sektörleri benzer gelişme modelleri göstermiştir.

Elektrik piyasalarında zaman çizelgesi ve ayrıntılı düzenlemeler ülkeler arasında farklılık gösterse bile temel örüntü; nesildeki teknolojik yenilikle birlikte evrimsel bir süreci, birincil enerji donanımlarının dağıtım ve iletim, kamu hizmetlerinin finansmanı, siyasi hareketler ve ilgili düzenleyici çerçevelerin oluşturulması olarak tanımlanabilir (OECD, 2015: 21). Elektrik piyasasının birçok ülkede serbest rekabete açılması sonucu, daha önce oluşturulan dikey bütünleşik elektrik kuruluşlarının tekeline (devlet tekeli) son verilmeye başlanmıştır (Doğru, 2010: s.10). Özelleştirme ve serbestleşme ile özel sektör yatırımların elektrik sektörüne katılımı ve rekabet odaklı sektörel yapının oluşturulması amaçlanmaktadır.

Elektrik enerjisi de dâhil olmak üzere müşteriler, mal veya hizmetten aldıkları değeri etkileyen bir dizi işlem yapabilirler. Müşteriler doğrudan elektrik tüketmezler ancak bir dizi makine, pompa, ısıtıcı ve cihazların hizmetlerini tüketirler. Herhangi bir noktada elektrik talebi, müşterinin yaptığı cihazların stoğuna bağlıdır (Biggar ve Hesamzadeh, 2014: 7). Elektrik tüketimi her zaman tüketim mallarının üretimi ya da işleyişi ile ilgilidir. Sonuç olarak, diğer her şey eşit olurken bu ekonomik faaliyet ne kadar yüksek olursa, elektrik tüketimi de o kadar yüksek olur (Norgard.S, 1998: 290). Hane halkı tarafından tüketilen enerji, ev hizmetleri ürünlerinden kaynaklanan bir taleptir. Bu nedenle, konutun enerji talebini anlamak için, konut dayanaklı tüketim mallarının talebi ölçülmelidir (Dubin.A, 1985: 4). Bu talebin ölçümü o kadar kritiktir ki, tüketici ile pazar arasındaki temel etkileşim noktasıdır. Bu

etkileşim noktası enerji talebini yönetmek için ancak fiziksel teknoloji, bilgi teknolojisi ve tedarik sektöründeki yüksek verimli iş süreci yoluyla yönetilebilir. (Harris, 2006: 85).

Cihaz ve konut stoğunu belirleyen haneler, cihaza ve yakıt türüne göre enerji kullanımını belirlemek için enerji fiyatları, vergi kredileri, indirim teklifleri, verimlilik standartları vb. politika ve piyasa değişkenlerine şekil vermektedir (Dubin.A, 1985: 13). Elektrik tüketicileri mesken (konut) tüketiminin yanında sanayi, ticarethane, tarımsal sulama, aydınlatma ve genel aydınlatma (sokak ve yol aydınlatmaları) amaçlı tüketim yapmaktadır. Ülkemiz elektrik tüketiminde mesken ve tarımsal sulama amaçlı tüketimler genellikle küçük tüketiciler tarafından, ağır sanayii ve bölgesel aydınlatma enerji tüketimleri ile büyük tüketiciler tarafından gerçekleştirilmektedir. Büyük bir tüketici için havuz piyasası, ikili sözleşmeler ve kendi kendine üretim gibi farklı güç (tedarik) kaynakları mevcuttur. Havuz pazarı büyük tüketici için ana güç(tedarik) kaynağıdır ve piyasadaki enerji fiyatlarında belirsizlik vardır, bu da elektrik alım risklerini artırmaktadır. Riski azaltmak için, büyük bir tüketici ikili sözleşmeyi önceden belirlenmiş fiyatlarla imzalayabilir. Diğer yandan, kendi elektriğini üreten tüketiciler gerekli talebin bir kısmını karşılamak için bir seçenek olabilmektedir (Teimourian vd.,2019: 20).

EPIAŞ tarafından işletilen Toptan Elektrik Piyasasında alıcı ve satıcılar bir araya gelerek arz ve talebin dengelendiği fiyat olan piyasa takas fiyatı (PTF) saatlik bazda günlük olarak belirlemektedir. Aylık ortalaması alınan piyasa takas fiyatları, uzlaştırma bedellerinde, elektrik tarifelerinin hesaplanmasında referans olarak kullanılmaktadır. Elektrik piyasası fiyatları, üretim ve tüketimi etkileyen pek çok riske bağlı olarak değişkenlik göstermekte, arz ve talep dengesine bağlı olarak fiyat ortalamaları dalgalanabilmektedir. Bu dalgalanmalara neden olan mücbir sebepler, salgınlar, doğal kaynak arzındaki daralmalar, yabancı para kurlarındaki hareketlilik, iklimsel faktörler ve tüketici davranışlarındaki değişimler piyasa katılımcılarını olumlu ve olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu yüzden katılımcıların ikili anlaşmalar imzalaması taraflar açısından hizmetin devamlılığı ve ucuzluğu açısından faydalar sağlayabilmektedir.

Nihai tüketiciler için elektrik fiyatları genellikle tüketicilerin ödedikleri enerji bedeli, dağıtım bedeli ile fon, pay ve vergilerin bileşenlerden oluşur (OECD, 2015: 29) Ülkemizde bu bedellerdeki değişimler 3 ayda bir güncellenerek ulusal tarifeye yansıtılmaktadır. Tüketim yerlerine ve tüketim amaçlarına göre hesaplanan fiyatlar, ulusal tarifeyi oluşturmaktadır (EPDK, 2020). Serbest tüketiciler imzalayacakları ikili anlaşmalar ile ulusal tarifeden bağımsız faturalandırılmaktadır. Ancak indirimin oluşması, tedarikçinin ulusal tarifeden daha uygun maliyetli enerjiyi serbest tüketiciye sağlamasına bağlıdır. Ulusal tarife fiyatı ile özel tedarikçinin enerji maliyeti arasındaki fark, serbest tüketicinin indirimli elektrik enerjisi teklifi almasını ve indirim oranını etkiler. Bu yüzden ulusal tarife serbest tüketici enerji fiyatlarını etkileyen bağımsız değişkendir.

4.Elektrik Tüketicisi

Ülkemizde tüketiciler, serbest tüketici olsun veya olmasın çeşitli hak ve sorumluluklara sahiptir. Resmi Gazetede yayınlanan elektrik tüketicilerinin temel hak ve sorumlulukları; (Kayabaş, 2019).

- Bütün tüketiciler, taraflar arasında ayırım gözetilmeksizin elektrik şebekesine erişim hakkına sahiptir.
- Aboneler kurulca onaylanmış bedel üzerinden bağlantı ve sistem kullanım bedeli ödemekle yükümlüdür.
- Sayaç ve ölçüm sistemlerine dağıtım şirketinin erişimini sağlamak zorundadır.
- Tüketiciler kaçak ve usulsüz elektrik kullanmamakla sorumludur.
- Tüketicinin kullanım yerinin elektriği tahliye, (serbest tüketici hariç) zamanında ödenmeyen borç, kaçak ve usulsüz kullanımı halinde kesilir.
- Tüketicinin yükümlülüğünü yerine getirilmesi halinde elektriği imarlı yerleşim alanına 24 saat içerisinde, imar yerleşim alanı dışına 48 saat içerisinde bağlanır.
- Kurul (EPDK) onaylı bağlama bedeli tüketici tarafından ödenir.
- Elektriği kesilmemiş kullanım yeri için bağlama ücreti talep edilmemektedir.

4.1. Elektrik Tüketici Tipleri

Elektrik piyasası mevzuatında tüketici tanımı geniş bir kavramı ifade etmektedir. Elektrik enerjisini ticari, mesleki ya da kişisel amaçlarla kullanması veya kullanmaması yönünden ayırım yapılmaksızın elektrik kullanan her kişi tüketici kabul edilmektedir (Çınar, 2019: 3). Her tüketicinin sosyal ve ekonomik ilgileri farklı olduğundan, her bir bireysel davranış diğerlerinden farklı olacaktır (Catalão, 2015: 230). Elektrik tüketicilerinin ilgi, amaç ve tüketim miktarlarına göre tüketici tipleri ayrılmaktadır. Tüketicilerin serbest tüketici veya normal tüketici olmaları tüketim amaçları fark etmeksizin tüketim miktarına göre belirlenmektedir. Elektrik tüketicileri, elektrik enerjisine ulaşmada çeşitli haklara sahiptir. Bu haklar (Kayabaş, 2019);

- Yıllık tüketimi kurulca belirlenmiş miktarı aşan tüketici, serbest tüketici olma hakkına sahiptir.
- Tedarikçi değiştirme hakkına sahiptir.
- Tüketiciden tedarikçi değişikliği nedeniyle hiçbir ücret talep edilemez.
- Serbest tüketici hakkını kullanmayan tüketicilere görevlendirilmiş tedarik şirketi elektrik enerjisi sağlamak zorundadır.
- Tüketici, tedarikçi değişikliği nedeniyle elektriksiz kalmayacaktır.

4.1.1. Serbest Tüketici

Serbest tüketici ilk defa 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ile resmileşmekte ve Elektrik Piyasası Denetleme Kurumuna (EPDK) göre yıllık tüketim miktarının Kurul tarafından belirlenen tüketim miktarını aşması durumunda, tüketicinin gerçek veya tüzel kişi olması fark etmeksizin kazanılan tedarikçisini seçebilme ve sözleşme yapabilme hakkıdır. (EPDK, 2020). Serbest tüketicilik için dağıtım sisteminden elektrik alanlar için belli bir tüketimi aşma şartı getirilmiş, iletme doğrudan bağlı olanlar içinse bu şart aranmamıştır (Çınar, 2019: 3). İletim hattına doğrudan bağlı büyük tüketiciler; sanayi kuruluşları, fabrikalar ve üretim amaçlı tüketim yapan serbest tüketicilerdir.

Tüketiciler, serbest tüketici olup/olmadıklarını fatura ve ödeme bildirimlerindeki tüketicinin cari yıl ile bir önceki takvim yılı tüketim miktarlarından öğrenebilmektedirler. Faturada bildirilen yıllık tüketim miktarı, geçerli yıl için EPDK tarafından belirlenen limiti geçmesi durumunda serbest tüketici olma hakkı kazanılmaktadır. Serbest tüketici limiti her yıl EPDK bünyesindeki kurul tarafından yıllık olarak değerlendirilmektedir. 2020 yılı için serbest tüketici limiti 1400 kWh ve üzeri olarak belirlenmiştir (EPDK, 2020).

Ülkemizde 19 milyondan fazla serbest tüketici olmasına karşın, birçoğu bu durumdan ve serbest tüketici olmanın avantajlarından habersizdir. Serbest tüketicilerin faydalanabileceği hakları bulunmaktadır. Bu haklar Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği ile güvence altına alınmıştır. Söz konusu yönetmeliğe göre;

- Serbest tüketiciler, kendi seçecekleri elektrik şirketi ile çalışabilirler.
- Çeşitli oranlarda indirimli tarifeden faydalanabilirler.
- Hizmetlerinden hoşnut olmadıkları şirketi değiştirerek, daha iyi ve hızlı hizmet alabilirler.
- Elektrik şirketi değiştirebilirler, serbest tüketicilerin aynı kalitede elektrik alma hakkı bulunmaktadır.
- Serbest tüketiciler şirketlerin sunduğu, promosyon avantajlarından faydalanabilirler

Elektrik Piyasası Denetleme Kurumu (EPDK) resmi internet sitesinde serbest tüketicilerin hakları sıralanmıştır (EPDK, 2020).

- Mesken aboneleri yıllık tüketimlerinin serbest tüketici limitini aşması durumunda serbest tüketici olma haklarını kullanabilir.
- İmzaladıkları ikili anlaşmanın sona ermesi durumunda, EPDK tarafından onaylanan tarifeye göre, tüketimlerine devam edebilir.
- EPDK tarafından yayınlanan düzenlemelere göre serbest tüketicilere çok zaman dilimli ölçüm yapan elektronik sayaçların sağlanması zorunludur.

- Standartlara uymayan sayaçlar, dağıtım şirketi tarafından ilgili ay içerisinde değiştirilir.
- İkili anlaşmanın sona ermesi veya iptali yüzünden, tüketicinin elektriği kesilemez

Serbest tüketici olma hakkını kullanmak isteyen mesken tüketicisinin EPDK lisansına sahip tedarik şirketleri ile ikili anlaşma imzalaması gerekmektedir. (EPDK, 2020). Üç yılı geçmemek kaydıyla özel hukuk hükümlerine göre hazırlanan bu sözleşmeler, elektrik enerjisi veya kapasitesinin alınıp-satılmasını sağlayan ticari anlaşmalardır. Serbest tüketiciler ikili anlaşma (İA), serbest tüketici olmayanlar perakende satış sözleşmesi (PSS) ile elektrik tedarik edebilirler. (Kayabaş, 2019). Bu kapsamda serbest tüketicilerden tedarikçisini seçmiş olanlar, tedarikçileri ile yaptıkları ikili anlaşmaya (İA) göre elektrik tüketirler. Yapılan anlaşmalarla belirlenen tarifeler düzenlemeye değil müzakereye tabi tarifeler olmakla birlikte taraflar arasında özgürce belirlenerek uygulanırlar (Çınar, 2019: 353). EPDK'ya göre serbest tüketicilerin indirimli elektrik enerjisi tüketmek amacıyla yapılan ikili anlaşmalardaki şartlara ve tekliflere dikkat etmesi ve sözleşmedeki şartnamenin sadece enerji bedeline göre mi, enerji bedeli ve dağıtım bedelinin toplamı üzerinden mi, yoksa enerji bedeli ve dağıtım bedeli ile fon, pay ve vergilerin toplamı üzerinden mi imzalandığı tüketici faydası açısından önem arz etmektedir (EPDK, 2020). Tüketiciler, imzaladıkları abonelik sözleşmelerinden hiçbir gerekçe göstermeksizin ve cezai bir bedel ödemeksizin dilediği zaman sözleşmesini feshedebilir. Serbest tüketicinin, taahhüdü bir yıldan az olarak imzalaması halinde, sözleşme başladıktan 14 gün içerisinde cayma hakkına sahiptir (EPDK, 2020). Serbest tüketicilerin yaygınlaşması bireysel ve toplumsal tüketim bilincini arttıracığından, kayıp-kaçak miktarlarının azalmasını sağlayacaktır. Serbest tüketicilerin, kayıp ve kaçak nedeniyle ödenen ücretten muaf tutulması kaçak elektrik tüketimini azaltacak ve toplumsal tasarrufu arttırarak sektörel gelişimi olumlu etkileyecektir.

Buna karşılık olarak literatürde yapılmış olan çalışmalarda görülmektedir ki tüketicilerin serbest olarak kendi elektrik tedarikçisini seçebilmesinin kendi ekonomisinde gözle görülür bir fayda sağlamadığı (Pollitt, 2012: 135) hatta tedarikçilerin serbest tüketicilerin her an kaçma belirsizliğinden dolayı uzun vadeli ikili anlaşmalar yapmaktan kaçınmasına neden olduğu tespit edilmiştir (Watts, 2001: 22). Tüm bu aksi görüşlere rağmen kalitenin artması ve teknolojik gelişmelere teşvik etmesi açısından elektrik tedarikçisi seçiminin tüketiciye bırakılması önemli bir adımdır.

4.1.2.Normal (Serbest Olmayan) Tüketici

Serbest olmayan tüketiciler tükettiği elektrik enerjisini veya kapasitesini tedarikçi seçme hakkı olmadan, önerilen indirimli tarife yerine EPDK tarafından duyurulan son kaynak tarifesi kapsamında bölgedeki görevli tedarik şirketinden enerji tüketimi yapan tüketicilerdir. Serbest olmayan bir tüketici elektrik enerjisini, adresinin bulunduğu dağıtım bölgesindeki görevli tedarik şirketinden tüketebilen, görevli tedarik şirketi dışında tedarikçi seçemeyen, EPDK Kurulu tarafından ilan edilen ulusal tarifeye bağlı olarak ücretlendirilen ve fiyatta pazarlık yapamayan tüketicilerdir. Serbest tüketici limitini kullanımlarında aşmasına rağmen herhangi bir tedarikçi ile ikili anlaşma yapmamış tüketiciler de serbest olmayan tüketiciler gibi işlem görmektedirler. (Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği, 2018: 3)

Aynı zamanda serbest tüketici olmasına rağmen bir önceki yıla ait elektrik tüketiminin cari yıl için belirlenmiş serbest tüketici limitinin altında kalan tüketiciler serbest tüketici olma haklarını kaybederler ve tedarikçi tarafından o yılın portföyünden çıkarılarak serbest olmayan tüketici olarak işlem görmeye başlamaktadırlar. Bu kişiler yeniden ilgili tüketim limitlerine ulaşana kadar yeni bir ikili anlaşma yapamaz ve mevcut anlaşmasının süresini uzatamaz. Serbest olmayan tüketiciler tüketecekleri elektriği sadece bağlı buldukları dağıtım bölgesindeki görevli tedarik şirketi ile perakende satış sözleşmesi yaparak elde ederler.

5.Elektrik Tüketici Haklarını Düzenleyen Kuruluşlar

Elektrik yatırımlarının büyük bütçeler gerektirmesi ve ülkelerin serbestleşen ekonomik yapılarına uygun olarak devlet tekelinde bulunan monopolcü yapılanma, elektrik piyasalarının bileşenlerinde (Üretim, iletim ve dağıtım basamakları) gerçekleştirilen yapısal ve yasal düzenlemelerle rekabetçi yapıya kavuşturulmaktadır (Çetintaş ve Bicil, 2015: 14).Elektrik piyasasında özel yatırımlara yer verilmesinin ardından daha sağlıklı bir rekabet ortamının sağlanması için piyasada rol alacak özel

şirketlerin piyasada tekeli güce ulaşmasını ve oligopolleşmeyi engellemek amacıyla düzenleyici kurullara veya regülatörlere ihtiyaç duyulmuştur (Doğru, 2010: 10). Bu yüzden, “Ekonomik” düzenleme ile “sosyal” düzenleme arasında ayırım yapmak gelenekseldir. Ekonomik düzenleme öncelikle tekeli ya da kusurlu rekabetçi piyasaların sonucunu düzeltmeyle ilgilidir. Sosyal düzenleme öncelikle dışsallıkları veya bilgi sorunlarını düzeltmeyle ilgilidir (OECD, 2001: 13). Elektrik piyasalarında ”Ekonomik” düzenlemeler ile birlikte “Sosyal” düzenleme adına serbest piyasa ortamı ve tüketici haklarında yapılan serbestleşme faaliyetleri anlaşılmaktadır. Genel olarak elektrik sektöründeki serbestleşmenin yarattığı faydaların tüketicilere yansımalarının önemli bir aracı olarak perakende satışlardaki rekabet görülmektedir (Atiyas, 2006: 72). Serbest tüketim ve rekabetin yaygınlaşması ve yapılan sözleşmelere ait fiyat tekliflerinin şeffaflaşması ile serbest tüketici sayısının yaygınlaştırılması ve serbest tüketici piyasasının geliştirilmesi hedeflenmektedir. Günümüzde elektrik tüketicilerinin bir araya gelebildiği EPDK resmi sanal tüketici portalı bulunmakla birlikte yapılan sözleşmelere ait bilgilendirme, raporlama ve şeffaflaşma araçları sürece katkı sağlamaktadır.

EPDK'nın yürürlüğe girmesi, elektrik sektöründe revizyona gidilmesini ve sektörün rekabete açılmasını sağlamıştır (Doğru, 2010: 17). Elektrik sektörünü düzenleyen ve denetleyen başlıca kurum ve kuruluşlar; Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı başta olmak üzere EPDK(Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu), Tüketici Hakem Heyetleri ve Türkiye Cumhuriyeti Tüketici mahkemeleri ile Asliye Hukuk Mahkemeleridir. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, 30474 sayılı 10.07.2018 tarihli resmî gazetede yayınlanan görev listesine göre, enerjinin üretim, iletim, dağıtım, tesislerinin etüt, kuruluş, işletme ve devam ettirme hizmetlerinin genel politikasını tespit için öneride bulunarak, Cumhurbaşkanının görevlendirmesi ile koordinasyonu temin etme ve denetleme (30474 nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018) işlevlerini yerine getirmektedir. Bakanlığa bağlı olarak elektrik piyasasını düzenleyen ve denetleyen yetkili kurum Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) dur. EPDK enerjinin yeterli, kaliteli, sürekli, ekonomik ve çevreyle uyumlu bir şekilde tüketiciye sunulması için ilgili kanun ve mevzuat kapsamında görevlendirilmiştir. EPDK aracılığı ile tüketicilerin istek ve şikâyetleri alınmakta ve gerekli denetlemeler yapılarak kuruma ait internet sitesi aracılığı ile tüketici köşeleri vatandaşların hizmetine sunulmaktadır. Serbest tüketicilerin yaşadığı anlaşmazlık ve uyuşmazlıkların çözümünde başvurabilecekleri tüketici hakem heyetleri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre tüketiciye yönelik işlem ve uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak için kurulmuş olan heyetlerdir (Ticaret Bakanlığı, 2020).Enerji kaynaklarının satışına ilişkin abonelik sözleşmelerinde EPDK tarafından konulan özel kurallar uygulanır ancak tüketici haklarının korunması adına “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Abonelik sözleşmeleri Yönetmeliği” çerçevesinde tüketici hakem heyetleri tarafından şikâyetler karara bağlanır (Karaer, 2019).2019 yılı itibariyle, tüketiciler elektrik faturalarının 3.300 TL altında olması ve tüketicinin faturaya itiraz etmesi halinde tüketici hakem heyetlerine, fatura bedelinin 3.300 TL üzerinde olması halinde uyuşmazlıkların çözümü için ilgili mahkemelere başvuru hakkı bulunmaktadır. Serbest tüketicilerin yaptıkları sözleşmelerden kaynaklı uyuşmazlıkların nihai çözüm merci tüketici mahkemeleri ve Asliye Hukuk mahkemeleridir. Sözleşmede belirtilen bağımsız mahkemeler uyuşmazlıkların kesin karara bağlanarak çözüldüğü adli kurumlardır.

6.Elektrik Perakende Satış Şirketlerinin Pazarlama Uygulamaları

Elektrik sektöründe serbest tüketici kavramına çok büyük önem atfedilmektedir. Temel olarak bunun 3 ana nedeni bulunmaktadır. Öncelikle, serbest tüketici büyük sağlayıcıların pazar üzerindeki potansiyel gücünü azaltmada bir çare olarak görülmektedir. İkinci olarak, serbest tüketiciler istedikleri zaman sağlayıcı şirketlerini değiştirebildiklerinden dolayı şirketlerin bu tüketicileri ellerinde tutabilmek için daha etkili teknolojiler aracılığı ile daha düşük fiyatlarla elektrik sağlaması gerekmektedir. Böylece bu süreç içinde dinamik bir etkinlik sağlanmış olmaktadır. Üçüncü olarak ise, dağıtım şirketlerinin nereye ve ne kadar yatırım yapacaklarını serbest tüketicilerinin anlık kullanıcı tepkilerine göre belirleyebilme imkânları bulunmaktadır. Böylece tüketicilerin geri bildirimleri dağıtım şirketlerinin gereksiz yatırımlarının önüne geçilmesini sağlamaktadır (Bahçe ve Taymaz, 2008: 1606). Dolayısı ile tüketicinin durumu elektrik piyasasının anlaşılmasında da önemli bir yere sahiptir. Bu nedenden ötürü

elektrik dağıtım şirketleri tüketicilerini daha iyi tanımak ve var olanları ellerinde tutmak için çeşitli pazarlama stratejileri izlemektedirler.

Pazarlama karması açısından düşünüldüğünde serbest tüketici kavramını açıklamak için ürün olarak elektrik enerjisi, fiyat olarak ulusal tarife ve indirimli sözleşme tarifesi, yer olarak tüketimin yapıldığı mesken, ticarethane ile şirketlerin başvuruları değerlendirdiği işlem ve çağrı merkezleri, tanıtım unsuru olarak potansiyel tüketicilere yönelik uygulanan pazarlama stratejileridir.

Pazarlama karmasında ürüne konu olan elektrik enerjisi tüketicilerin kullanımından fayda elde ettikleri, ikamesi olmayan bir üründür. Elektrik tüketimi 2020 yılı itibarıyla yıllık 1400 Kwh ve yukarıya olan tüketiciler kanuni olarak serbest tüketici olma hakkını kazanır. Elektrik tüketimlerine göre tüketiciler serbest ve normal (serbest olmayan) olarak ayrılmaktadır.

Pazarlama karmasında fiyat unsuru olarak, ulusal tarife ve serbest tüketiciye önerilen indirimli fiyat tekliflerine göre fatura ödemektedirler. Normal tüketiciler, EPDK tarafından 3 ayda bir duyurulan ve serbest tüketici indirimine referans olarak kullanılabilen ulusal tarifeye tabidirler. Serbest tüketiciler, perakende şirketinin maliyeti yanında ulusal tarifenin dikkate alındığı indirimli sözleşme fiyatından tüketim yapabilmektedir. Bu sözleşmeler ve indirim oranları tedarikçi ile tüketici arasında imzalanan sözleşmeye göre belirlenmektedir. Çeşitli ülkelerde uygulanan serbest tüketici uygulamalarında, tüketicinin değişken satış fiyatı nedeniyle oluşacak riskten kaçınması için elektrik tedarikçilerinin sabit fiyat üzerinden veya günün değişik saatlerinde değişik birim fiyat üzerinden elektrik sağlanması uygulamalarına gidilmektedir (Kirschen, 2003).

Tüketicilerin tüketim yerlerine göre mesken, ticarethane, sanayi ve tarımsal amaçlı tüketim yapılan yere göre ayrılmaktadır. Mesken tüketicileri bireysel tüketim miktarı az ancak potansiyel tüketici olarak en büyük tüketici oranını temsil etmekte ve serbest tüketici sayısının artması için tüketim limiti (EPDK) kurul tarafından düşürülmektedir. Normal elektrik tüketicileri ibraz edilen faturalarından serbest tüketici olup olmadıklarını öğrenmekle birlikte serbest tüketici olma hakkını kazanan tüketiciler elektrik faturalarını ödedikleri dağıtım şirketine ait işlem ve çağrı merkezlerinden bilgi edinebilmektedir.

Pazarlama tanıtımları kapsamında perakende satış şirketleri tüketici işlem merkezleri, online internet siteleri, mobil uygulamalar ve çağrı merkezleri ile iletişime geçmektedir. Tüketiciler, yılda yaklaşık 2 milyonun üzerinde çağrıyı ortalama 14 saniye içinde karşılayan Çağrı Merkezlerinde, interaktif IVR hizmeti sayesinde işlemlerin büyük bir kısmını self-servis olarak gerçekleştirebilmektedir (enerjisa.com, 2020). Dağıtım bölgelerinde faaliyet gösteren tedarik şirketleri tüketicileri ile yüz yüze görüşmek, online ve mobil başvuru almak, çağrı merkezleri aracılığıyla tüketici işlemlerini yapabilmektedir.

Tedarikçisini seçme hakkına sahip serbest tüketiciler perakende satış şirketleri ile görüşmenin yanında internet üzerinden çeşitli aracı firmalar ile fiyat teklifi alabilir ve sözleşme yapabilirler. Tüketiciler alternatif aracı internet sitelerine tüketim miktarlarını girerek en uygun fiyat tekliflerini görebilirler. Tedarikçisini seçen serbest tüketici, görevli tedarik şirketinden ve bağlı olduğu ulusal tarifeden bağımsız, seçtiği perakende satış şirketi ve indirimli fiyattan elektrik alabilmektedir. Elektrik sektörünün görülen yüzü olan dağıtım şirketleri tüketicilere en yakın birim olduğundan, tüketicilerin istek, beklenti ve şikâyetlerine maruz kalmaktadır. Elektrik sektörünün ve tüketici haklarının gelişmesi için dağıtım şirketlerinin yanında görevli tedarik şirketlerine, lisanslı perakende satış şirketlerine, Elektrik Piyasası Denetleme Kurumuna (EPDK) ve Tüketici Hakem Heyetlerine başvuruda bulunabilirler.

Serbest tüketicilerin mevcut bulunan tedarikçi şirketlerden hangilerini seçeceklerine ilişkin karar verirken birçok faktörü dikkate aldıkları varsayılmaktadır. Bu faktörlerden en önemlileri fiyat değişkeni olarak karşımıza çıkmaktadır. Fiyatın yanı sıra dağıtım şirketinin bilinirliği, yapılan sözleşmenin uzunluğu, sabit fiyat garantisi vermesi, fesih ücreti, indirim oranı ve yenilenebilir enerji kullanıp kullanmadığı da tüketicilerin tercihleri üzerinde etkili olabilmektedir. Dağıtım şirketlerinin bilinirliğinin etkisi tüketicinin güven isteğinden kaynaklanmaktadır. Yapılmış olan çalışmalar göstermektedir ki tüketiciler serbest tüketici olmayı seçtiklerinde güvensizlik veya değişim korkusu

nedeniyle çoğu zaman kendi buldukları bölgede görevli elektrik dağıtım şirketi ile sözleşme imzalamayı tercih etmektedirler. (Özdemir, 2018: 44)

Aslında birçok tüketici serbest tüketici uygulamasından haberdar değildir. Burada dağıtım şirketlerine düşen görev tüketicilere ulaşarak serbest tüketici statüsü hakkında bilgilendirmek ve bu statüyü tercih edecek olan tüketiciler ile ikili anlaşmalar yapmaktır. Hatta TEDAŞ tarafından elektrik tedarik şirketlerinden bu durum talep edilmiş ve şirketlerden kendi bölgelerinde yer alan serbest tüketici limitinin üstünde elektrik tüketimi gerçekleştiren müşterilerini bilgilendirmeleri ve tedarikçilerini seçme hakları olduğu ile ilgili haberdar etmeleri istenmiştir. Ancak uygulamada şirketler bu şekilde uygulamak yerine sadece talep gelmesi halinde, tüketicilerden başvuru alma yoluyla serbest tüketici uygulamasını hayata geçirmektedir (Gürbüz, 2006).

7. Sonuç

Elektrik enerjisinin hayatımızda taşıdığı önem her geçen gün artmakla birlikte tüketici beklentileri de artmaktadır. Elektrik tüketicilerinin kendilerine sunulan hizmeti zorunlu olarak satın almalarının yanında, piyasa koşulları kapsamında rekabete dayalı bir sistemde tüketecekleri hizmetleri seçebilme imkânı da sunulmaktadır. Bu yüzden sektörel ve yapısal değişikliklerin yanında tüketicilerin bilgilendirilmesi ve pazarlama uygulamaları kapsamında bilinçlendirilerek sürece katkı sağlamaları hedeflenmektedir. Bu amaçla bu çalışmada elektrik enerjisinin ve sektörünün gelişimi kapsamında değişen tüketici tipleri açıklanmaya çalışılarak tüketicilerin sektörel değişimle birlikte kazandığı haklar tüketici tercihleri bağlamında anlatılmaya çalışılmıştır.

Bu kapsamda elektrik tüketicisine elektrik hizmeti alacağı dağıtım şirketini seçme özgürlüğü verilmesi pek çok nedenle faydalı görülmektedir. Öncelikle rekabet piyasasının oluşması ile birlikte tüketiciye sağlanan elektrik hizmetinin daha kaliteli ve teknolojik altyapısı daha güçlü olmasını sağlamaktadır. Böylece tüketiciler daha ucuz ama daha kaliteli şekilde hizmet alma imkânı sağlamaktadır. Serbest tüketici olmaya hak kazanan elektrik tüketicileri elektrik temin edecekleri tedarik şirketini seçerken fiyat indiriminin yanı sıra birçok faktörü göz önüne almaktadırlar. Şirketin bilinir olması, tüketicilere güven vermekte hatta bu güveni sağlayabilmek için pek çok serbest tüketici bağlı bulunduğu dağıtım şirketi ile sözleşme imzalamaktadır. Yine sabit fiyat garantisi veya sözleşmenin uzunluğu da tüketici tercihini belirleyen diğer faktörlerdir.

Bu sebeplerin anlaşılması serbest tüketici davranışının tespit edilmesi açısından büyük öneme sahiptir. Tüketicisinin tercihlerini anlayabilecek olan dağıtım şirketlerinin onlara uygun teklifler sunması sektörde var olabilmeleri açısından gereklilik arz etmektedir. Böylece piyasada çok sayıda şirket olacak ve tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilen, müşteri ile ilişkilerini üst düzeyde tutabilen dağıtım şirketleri piyasada yer edinebileceklerdir. Bu durumda kazanan hem söz konusu şirketler hem de tüketiciler olacaktır. İstek ve ihtiyaçları karşılanan tüketiciler ağızdan ağıza pazarlama yolu ile diğer tüketicileri de serbest tüketici olmaya davet edecek ve bu sayede fiyatlar daha da aşağıya inebilecektir.

Bu çalışma kapsamında serbest tüketici kavramı elektrik piyasası çerçevesinde incelenmiştir. Ancak serbest tüketici bankalarda da kullanılan bir tüketici sınıflandırma metodu olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle emeklilere sunulan kendi bankasını tercih etme imkânı bankacılık sektöründe yeni bir promosyon ve tüketiciye farklı alternatifler sunma şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bu anlamda tüketiciler kendi bankalarını seçerken yine birçok farklı faktörden etkilenmektedir.

İleri çalışmalarda hem elektrik sektöründe yer alan serbest tüketiciler ile ilgili uygulamalı bir nitel çalışma planlanmakta ve bu ön çalışmada tespit edilen faktörlerin tüketicileri gerçekte nasıl etkilediklerinin araştırılması düşünülmektedir. Aynı zamanda yine bankacılık sektöründe de kendisini gösteren serbest tüketici uygulamasının başka hangi sektörlerde aktive edilebileceği ve bunun tüketicilerin tercihlerini nasıl değiştireceğine yönelik hem kavramsal hem de uygulamalı çalışmalar yapılması planlanmaktadır.

Kaynakça

- 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu.(2013), T.C. Resmî Gazete Sayı: 28603, 14.03.2013.
- AFA Enerji, Görevli Tedarik Şirketi Nedir ve Ne İş Yapar, <https://www.afaenerji.com/gorevli-tedarik-sirketi-nedir-ve-ne-is-yapar/> , Erişim Tarihi: 17.05.2020.
- Ağır H., Özbek S. (2019) *Türkiye’de Enerji Tüketimi, Ekonomik Büyüme ve Cari İşlemler Açığı İlişkisinin Analizi*, International Congress of Energy Economy and Security, İstanbul.
- Atiyas I. (2006) Elektrik Sektöründe Serbestleşme ve Düzenleyici Reform, Tesev Yayınları, İstanbul.
- Bahçe, S., & Taymaz, E. (2008). *The Impact of Electricity Market Liberalization in Turkey: “Free Consumer” and Distributional Monopoly Cases*. Energy Economics, 30(4), 1603-1624. doi:<https://doi.org/10.1016/j.eneco.2007.03.003>
- Biggar R.D., Hesamzadeh R.M. (2014), *The Economics Of Electricity Markets*, A co-publication of IEEE Press and John Wiley & Sons Ltd, United Kingdom.
- Birinci Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi.(2018), T.C. Resmî Gazete Sayı: 30474, 10.07. 2018.
- Catalao P.S. J.(2015), Smart and Sustainable Power Systems, Taylor & Francis, Boca Raton.
- Cengiz S. (2006), *Türkiye’nin Elektrik Enerjisi Piyasasında Yeniden Yapılanma*, Muğla Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi 4(1), 125-147.
- Çetintaş H., Bicil İ.M.(2015), *Elektrik Piyasalarında Yeniden Yapılanma ve Türkiye Elektrik Piyasasında Yapısal Dönüşüm*, Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2), 1-15
- Çınar H.Y. (2019), *Elektrik Piyasası Mevzuatı Bağlamında Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği’ne İlişkin Bir Değerlendirme*, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 3, 351-367.
- Doğru C. (2010), *Türkiye’de Elektrik Piyasasının Yeniden Yapılanması Sürecine Bir Bakış*, Namık Kemal Üniversitesi SBE Sosyal Bilimler Metinleri, 1, 5-31
- Dubin A. J.(1985), Consumer Durable Choice And The Demand For Electricity, Elsevier Science Publishing Company, New York,
- Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği, <https://www.epdk.org.tr/Detay/Icerik/3-14771/elektrik-piyasasi-tuketici-hizmetleri-yonetmeliği>, Erişim Tarihi: 07.06.2020
- EnerjiSA, <https://www.enerjisa.com.tr/tr/musteri-islemleri/hizmet-kanallarimiz>, Erişim Tarihi: 21.05.2020
- EPDK, <https://www.epdk.org.tr/Detay/Icerik/1-1051/tarihce>, Erişim Tarihi: 15.05.2020
- EPDK, Mesken Abonesi Olarak Serbest Tüketici Olmak, <https://www.epdk.org.tr/Detay/Icerik/16/serbest-tuketici>, Erişim Tarihi: 17.05.2020
- Erol E. (2007), *Türkiye’de Elektrik Enerjisinin Tarihi Gelişimi: 1902–2000* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Tarihi Bilim Dalı, İstanbul.
- Fairclough M.(2017), Literature, Electricity and Politics 1740–1840: “Electrick Communication Every Where”, Palgrave-Macmillan, London.
- Gürbüz, A. U. (2006). *Elektrik Sektöründe Özelleştirme Ve Türkiye’de Serbest Tüketici Uygulaması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Enerji Enstitüsü, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Harris C. (2006), Electricity Markets Pricing, Structures and Economics, John Wiley & Sons Ltd, England.

- Karaer Y. (2019). EPDK, *Enerji Tüketicisi ve Tüketici Hakları*, Enerji Tüketici Zirvesi, Ankara.
- Kayabaş Ç. (2019). EPDK, *Enerji Tüketicisi ve Tüketici Hakları*, Enerji Tüketici Zirvesi, Ankara.
- Kirschen, D. S. (2003). *Demand-Side View of Electricity Markets*. IEEE Transactions on Power Systems, 18(2), 520-527. doi:10.1109/TPWRS.2003.810692
- Kotler P. (2002), *Marketing Management Millenium Edition, Tenth Edition*, Pearson Custom Publishing, U.S.A.
- Kunaifi K., Veldhuis A. J., & Reinders A. H. M. E. (2020), *The Electricity Grid in Indonesia*, Springer Nature, Switzerland.
- Lin J., Magnago H.F. (2017), *Electricity Markets Theories and Applications*, IEEE Press Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Makansi J.(2007), *Lights Out, The Electricity Crisis,the Global Economy, and What It Means to You*, Wiley & Sons, Hoboken, New Jersey.
- Nojovan S., Shafieezadeh M. & Ghadimi N.(2019), *Reboust Energy Procurement of Large Electricity consumers*, Springer Nature, Switzerland.
- Norgard S. J.(1998) *Development with Sustainable Use of Electricity*, Springer-Science, Denmark.
- OECD, İEA.(2001), *Regulatory Institutions In Liberalised Electricity Markets*, Energy Market Reform, Head of Publications Service, OECD, Paris, France .
- OECD, İEA.(2015), *Development Prospects of the Asean Power Sector Towards an Integrated Electricity Market*, Head of Publications Service, OECD, Paris, France .
- Özdemir, B. N. (2018). *Türkiye Elektrik Piyasasında Serbest Tüketici Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Analizi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Ankara.
- Pollitt, M. G. (2012). *The Role of Policy in Energy Transitions: Lessons from the Energy Liberalisation Era*. Energy Policy, 50, 128-137. doi:https://doi.org/10.1016/j.enpol.2012.03.004
- TEDAŞ, https://www.tedas.gov.tr/#!tedas_hakkimizda , Erişim Tarihi: 25.04.2020
- TEİAŞ, <https://www.teias.gov.tr/tr-TR/hakkimizda> , Erişim Tarihi: 27.05.2020
- TEİAŞ, <https://www.teias.gov.tr/tr-TR/kurulus-ve-tarihce> , Erişim Tarihi: 27.05.2020
- Ticaret Bakanlığı, *Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Bilgilendirme Metni*, <https://ticaret.gov.tr/tuketici/tuketici-hakem-heyetleri/tuketici-hakem-heyetlerine-iliskin-bilgilendirme-metni>, Erişim Tarihi: 05.06.2020
- Türkoğlu G. (2007), *Elektrik Enerjisi Sektöründe Yeni Bir Yapılanma Önerisi*, EMO Enerji Dergisi , 3, 80-81
- Watts, P. C. (2001). *Heresy? The Case against Deregulation of Electricity Generation*. The Electricity Journal, 14(4), 19-24. doi:https://doi.org/10.1016/S1040-6190(01)00193-2