



DICLE ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ AŞ

FALİYET RAPORU

2015



İÇİNDEKİLER

Yönetim Mesajı

Genel Bilgiler

Şirket Faaliyetleri Ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler

Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ

Hesap Dönemi	: 2015
Şirket Unvanı	: Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ
Ticaret Sicil No	: 17224
Vergi Dairesi	: Topçu Meydanı
Vergi Numarası	: 295 046 9551
Merkez Adresi	: Paşabağı Mahallesi 160.Sokak No:8 Haliliye / Şanlıurfa
Telefon/Faks	: 0414 312 20 96 / 0414 314 67 19
İnternet Adresi	: www.dicleepsas.com.t

1 YÖNETİM MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde Batman, Diyarbakır, Mardin, Siirt, Şanlıurfa ve Şırnak olmak üzere 6 ilde 1,5 milyon müşterimiz aracılığıyla 5,6 milyon kişiye hizmet veren görevli tedarik şirketi olarak, 2015 yılını başarılı bir şekilde geride bırakmış olmanın gururunu yaşamaktayız.

2013 yılı Temmuz ayında Dicle Elektrik Dağıtım AŞ ile tek şirket olarak çıktığımız özelleştirme maratonunda, 2015 yılı içerisinde fiziki ayrışmamızın tamamlanmasıyla Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ olarak, kaliteli ve kesintisiz elektriği; güler yüzlü ve memnuniyet odaklı hizmet anlayışımızla birlikte sunmaya çalışmaktayız.

Çalışanlarımızın müşteri odaklı olması, her zaman halkın içinde ve halka daha iyi hizmet verebilir hâle getirilmesi 2015 yılı içerisindeki en temel hedeflerimizden biri olmuştur. 2016 yılı içerisinde de faaliyet alanımıza giren tüm konularda müşteri memnuniyetinin artırılması önceliklerimiz arasında yer almaya devam edecektir.

Şirketimiz, toplumsal değerlere bağlı, genç ve dinamik kadrosuyla her zaman ve her koşulda müşterilerinin hizmetinde olmayı prensip edinmiştir. Hedefimiz, tüm paydaşlarımızın beklentilerini karşılarken üzerimize düşen tüm sorumluluklarımızı eksiksiz yerine getirmek, ayrıca Türkiye'de lider ve örnek gösterilen bir perakende satış hizmeti sunmaktır.

2015 yılı faaliyet raporumuzun her zaman en iyiyi hedefleyen şirketimizin yoluna ışık tutmasını ve müşteri memnuniyeti anlayışımızın teminatı olmasını diliyorum.
Saygılarımızla,

Ahmet Şakir Demir

Yönetim Kurulu Başkanı

2 GENEL BİLGİLER

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan Diyarbakır, Şanlıurfa, Mardin, Batman, Siirt ve Şırnak illerindeki 1,5 milyona yakın müşterisine elektrik enerjisi sunan perakende satış lisansına sahip Dicle Elektrik Perakende AŞ, özelleştirme kapsamında faaliyetlerine fiili olarak 1 Temmuz 2013 tarihinde başlamıştır. Bölgedeki elektrik dağıtım faaliyetleri DEDAŞ tarafından sürdürülürken, perakende faaliyetleri için de Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ kurulmuştur.

Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ 'nin müşterilerine sunmaya çalıştığı hizmetlerin en başında, evrensel bir enerji kaynağı olan elektriğin müşterilerin hayat kalitesini artırmak amacıyla kesintisiz ve mümkün olan en uygun maliyet ve imkânlarla bir hizmet olarak sunulmasıdır.

Müşteri odaklı ve müşteriye yönelik satış pazarlama yapan Dicle Elektrik Perakende, müşterinin ihtiyaçlarına göre hizmet sunmayı amaçlamaktadır. Bulunduğu Dicle bölgesinde en üst seviyede hizmet ve çalışma standartlarını uygulayan, müşterilerine kesintisiz hizmet ve tedariki en uygun koşullarda sağlayan bir kuruluş olarak; enerji sektöründe verimli projeleri hayata geçiren sürekli daha iyisini kendisine ilke edinmiş bir şirkettir.

2.1 Faaliyet Konumuz

Şirketimizin başlıca faaliyet konusu perakende elektrik satışlarıdır.

Misyonumuz

Müşteri ihtiyaçlarına uygun, hizmet kalitesi, sorumluluk ve çevre bilincine sahip yüksek motivasyonlu uzman personelimize müşterilerimize elektrik perakende satış hizmeti sunmak.

Vizyonumuz

Dicle Elektrik Perakende, etik değerlere saygılı, çevreci, insancıl ve verimli çalışarak kısa sürede etkili sonuç alabilen yapısıyla, faaliyet gösterdiği sektörde bir dünya markası haline gelerek Türk ekonomisine katkı sağlama ve tüm insanlığın yararına dünyayı daha yaşanabilir hale getirme vizyonuna sahiptir.

2.2 Sermaye Yapımız

Şirketimizin kayıtlı sermayesi 22.746.000 TL 'dir.

2.3 Faaliyet Yılı İçerisinde Yönetim Ve Denetim Kurullarında Görev Alan Üyelerimiz

Yönetim Kurulu 'nda 2015 yıllarında meydana gelen değişiklikler şöyledir;

13.11.2015 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile yönetim kurulu üyelerimiz Sn. Sebahattin ER, Sn. M.Akif KÖSE ve Sn. Mehmet ŞAHİN 'in görevleri sona ermiştir. Sn. Neşet DEMİRBAĞ, Sn. Ahmet Şakir DEMİR ve Sn. Emrullah Özkan Yönetim kurulu üyeleri olarak seçilmiş, Sn. Avni DOĞAN Genel Müdür Yardımcısı olarak atanmıştır.

Bağımsız Denetim Firmamız Eren Bağımsız Denetim Ve Yeminli Mali Müşavirlik AŞ 'dir.

31.12.2015 Tarihleri itibariyle Yönetim Kurulumuz aşağıdaki şekildedir.


Yönetim Kurulu Başkanı : Ahmet Şakir Demir
Yönetim Kurulu Üyesi : Neşet Demirbağ
Yönetim Kurulu Üyesi : Emrullah Özkan

Genel Müdür V. : Avni DOĞAN

2.4 İl Müdürlüklerimiz ve İletişim Adresleri

 İl Müdürlükleri	Telefon	Adres
Şırnak İl Müdürlüğü	0486 216 63 78	Vakıfkent Mahallesi Şehit Mehmet Esin Caddesi No;4 - Şırnak
Mardin İl Müdürlüğü	0482 212 34 75	Yenişehir Mahallesi Vali Ozan Caddesi Florya Sitesi Artuklu-Mardin
Şanlıurfa İl Müdürlüğü	0414 314 35 60	Paşabağı Mah. 160. Sok. No:8 Haliliye-Şanlıurfa
Siirt İl Müdürlüğü	0 484 223 24 71	Kooperatif Mah. Mahmut Çalapkulu Cad. No:2 - Siirt
Batman il Müdürlüğü	0488 213 30 01	Diyarbakır Cad. No:66 Batman
Diyarbakır İl Müdürlüğü	0412 251 21 35	Urfa yolu üzeri 3. Km Diyarbakır

2.5 Görevli Tedarikçi Lisansı



**T.C. ENERJİ PİYASASI
DÜZENLEME KURUMU**

TEDARİK LİSANSI

Lisans No : GTL/4968-35/03051
Tarih : 17/04/2014

Bu lisans; Dicle Elektrik Perakende Satış Anonim Şirketi'ne, 17/04/2014 tarihinden 31/12/2042 tarihine kadar geçerli olmak üzere; **Diyarbakır, Mardin, Şanlıurfa, Batman, Siirt, Şırnak** illerinde ilgili mevzuat çerçevesinde Son Kaynak Tedarikçisi olarak faaliyette bulunma ile elektrik enerjisi ve/veya kapasitesi ticareti yapmak üzere, Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu'nun 17/04/2014 tarihli ve 4968-35 sayılı Kararı ile verilmiştir. (Bu lisans, Dicle Elektrik Perakende Satış A.Ş.'ye verilen 24/08/2006 tarihli ve EPS/4207-18/2514 numaralı perakende satış lisansının sonlandırılarak eskisinin devamı mahiyetinde verilmiştir.)




Mustafa YILMAZ
Başkan

3 ŞİRKET FAALİYETLERİ VE FAALİYETLERE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER


3.1 Faaliyet Dönemi İçerisindeki Abone Sayıları

2015 yılı sonu itibarıyla abone sayılarımız iller ve abone grupları bazında aşağıda özetlenmektedir.


İl Bazında Abone Sayısı

	İller	AG Abone	OG Abone	Toplam
	ŞANLIURFA	492.798	25.902	518.700
	DİYARBAKIR	459.990	6.461	466.451
	MARDİN	213.690	12.479	226.169
	BATMAN	146.933	1.696	148.629
	ŞIRNAK	87.227	1.538	88.765
	SİİRT	81.291	537	81.828
	TOPLAM	1.481.929	48.613	1.530.542

Abone Grubu Bazında Abone Sayısı

	Abone Grubu	AG Abone	OG Abone	Toplam
	MESKEN	1.251.553	509	1.252.062
	TİCARETHANE	215.637	12.664	228.301
	SANAYİ	315	528	843
	TARIMSAL SULAMA	5.426	34.698	40.124
	AYDINLATMA	6.866	214	7.080
	ŞEHİT AİLELERİ VE GAZİLİ	2.132	-	2.132
	TOPLAM	1.481.929	48.613	1.530.542

İl Bazında Abone Grubuna Göre Abone Sayısı

	ABONE GRUBU	ŞANLIURFA	DİYARBAKIR	MARDİN	BATMAN	ŞIRNAK	SİİRT	TOPLAM
	MESKEN	411.754	396.146	174.441	124.272	75.845	69.604	1.252.062
	TİCARETHANE	81.520	64.159	39.126	20.886	11.493	11.117	228.301
	SANAYİ	243	131	150	213	37	69	843
	TARIMSAL SULAMA	22.841	3.683	10.909	2.096	481	114	40.124
	AYDINLATMA	1.971	1.820	1.255	861	527	646	7.080
	ŞEHİT AİLELERİ VE GAZİLİ	371	512	288	301	382	278	2.132
	TOPLAM	518.700	466.451	226.169	148.629	88.765	81.828	1.530.542

3.2 Çağrı Merkezi

Dicle Elektrik Perakende Çağrı Merkezimizde 22 bayan 37 erkek olmak üzere 59 personel çalışmaktadır. İlgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde yürütülen çağrı merkezi faaliyetimizle; gelen tüm çağrılar kayıt altına alınmakta, ilgili birimlere iş emri olarak gönderilmekte ve gelen çağrıların, yapılan işlemlerin düzenli olarak raporlamaları yapılmaktadır. Bölgemizin kültürel yapısı gereği Türkçe ve Kürtçe dillerinde hizmet verilmektedir. Ayrıca abonelerimizin talebi halinde Zazaca ve Arapça dillerinde de hizmet verilebilecek sistem alt yapısı mevcuttur.

2015 Yılı Çağrı Merkezi Verileri

2015 AYLAR	CEVAPLANAN ÇAĞRI SAYISI	KAÇAN ÇAĞRI SAYISI	TOPLAM ÇAĞRI SAYISI	CEVAPLAMA ORANI
OCAK	4.675	2.630	7.305	64%
ŞUBAT	9.165	1.492	10.657	86%
MART	10.462	1.035	11.497	91%
NİSAN	11.978	708	12.686	93%
MAYIS	10.392	782	11.174	93%
HAZİRAN	17.644	1.328	18.972	93%
TEMMUZ	9.978	2.494	12.472	80%
AĞUSTOS	14.049	2.676	16.725	84%
EYLÜL	13.451	1.330	14.781	91%
EKİM	13.263	1.982	15.245	87%
KASIM	11.733	1.600	13.333	88%
ARALIK	9.002	2.393	11.395	79%
TOPLAM	131.243	24.999	156.242	84%

Çağrı Merkezi Çağrı Grupları Oranı

ÇAĞRI GRUBU	KAYIT ADET	ORAN
BİLGİ EDİNME	101.882	65%
FATURA SORUNLARI	5.627	4%
KESME - AÇMA	44.242	28%
ÖNERİ - TEŞEKKÜR	573	0%
ŞİKAYET	3.918	3%
TOPLAM	156.242	

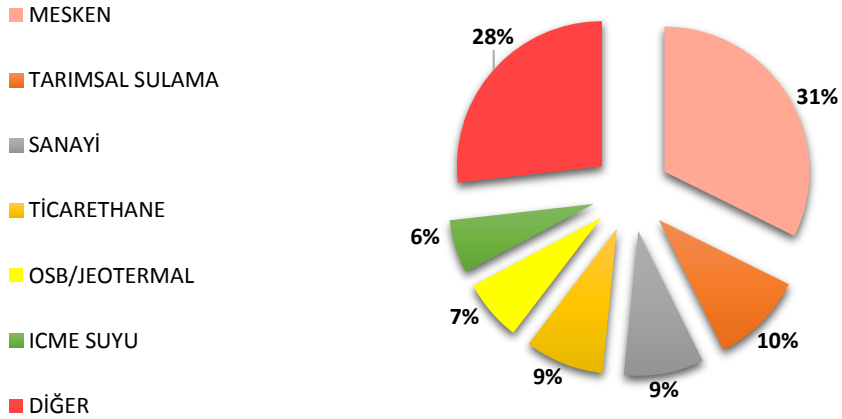
3.3 Tüketim Miktarları

2015 Yılı toplam enerji tüketimi (kWh) ve abone grubu bazında tüketim dağılımları aşağıda belirtilmiştir.

2015 Yılı Tüketim Verileri (kWh)

Aylar	DİYARBAKIR	ŞANLIURFA	MARDİN	BATMAN	SİİRT	ŞIRNAK	Toplam
Oca.15	110.837.296	132.304.849	57.989.471	43.196.295	26.584.093	27.532.496	398.444.500
Şub.15	117.063.351	118.884.557	54.389.908	41.756.898	21.650.344	30.169.751	383.914.818
Mar.15	123.906.523	117.772.548	56.811.999	44.590.028	15.256.465	32.196.141	390.533.704
Nis.15	116.117.002	128.566.352	66.176.807	58.848.138	19.611.677	29.358.032	418.678.008
May.15	115.933.463	168.515.234	54.624.776	40.433.602	16.321.734	29.789.251	425.649.798
Haz.15	121.577.978	164.179.905	54.688.234	34.914.627	23.596.074	26.517.977	425.474.795
Tem.15	199.409.086	237.373.300	52.857.895	59.154.812	23.920.132	29.162.261	601.877.486
Ağu.15	89.371.727	155.515.205	46.412.290	49.105.899	26.512.686	5.241.647	372.159.454
Eyl.15	118.730.948	183.776.306	49.292.791	49.081.144	25.100.888	24.863.167	450.845.244
Eki.15	135.009.194	155.466.845	46.939.729	48.119.359	25.399.961	25.903.609	436.838.697
Kas.15	105.502.914	128.592.396	47.619.811	41.675.286	26.105.097	26.728.515	376.224.019
Ara.15	113.765.415	173.626.588	62.523.327	44.946.019	33.000.150	24.808.082	452.669.581
Toplam	1.467.224.897	1.864.574.085	650.327.038	555.822.107	283.059.301	312.270.929	5.133.278.357

Tarife Grubuna Göre Tüketim



3.4 DEMİS Projesi (Tüketici Hizmetleri Merkezi)

İtiraz ve şikâyetlerin zamanında cevaplanması ve tüketiciye e-posta, mesaj ve yazılı olarak cevap verilmesi için geliştirilmiş olan Dicle Elektrik Müşteri İş Süreçleri (DEMİS) Projesi 2015 yılı içerisinde de etkin olarak kullanılmış ve 4 büyük il ve bu illere bağlı İlçe organizasyonlarında kullanımı yaygınlaştırılmıştır. Siirt ve Şırnak illeri için de gerekli hazırlık ve eğitim faaliyetleri tamamlanmış olup, 2016 yılı içerisinde bu illerimizde de etkin olarak kullanımına geçilecektir.

Proje kapsamında istek ve şikâyetler sistem üzerinden evrak kayıt personelimiz tarafından alınarak, alınan istek ve şikâyetler sistem üzerinden ilgili birim masalarına yönlendirilmekte ve mümkün olan en hızlı şekilde çözüm üretilmektedir.

İstek ve şikâyetin türüne göre ticari kalite tablolarında belirtilen süreler içerisinde cevap verilecek şekilde düzenlemeler yapılmıştır.




2015 Yılı Müşteri Başvuruların Sonuçlanma Oranları

İL	ÇÖZÜM SAĞLANDI	REDDEDİLDİ	SONUÇLANMA ORANI	DEVAM EDİYOR	TOPLAM
ŞANLIURF.	32.357	5.021	79%	9.993	47.371
DİYARBAK	22.458	4.151	67%	13.338	39.947
MARDİN	11.962	946	98%	318	13.226
BATMAN	2.756	15	39%	4.300	7.071
TOPLAM	69.533	10.133	74%	27.949	107.615

3.5 İnsan Kaynakları


2015 yılı sonu itibarı ile Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ 'nin toplam çalışan sayısı 307 kişiye ulaşmıştır.

2015 Yıllı Çalışan Personel ve Eğitim Durumları

 Okul Türü	Personel Sayısı
Endüstri Meslek Lise	19
İlköğretim	4
Lise	59
Meslek Yüksek Okulu	97
Teknik Lise	7
Ticaret Meslek Lises	10
Üniversite	110
Yüksek Lisans	1
Toplam	307

Gerçekleştirilen Eğitimler

2015 Yılı içerisindeki çalışanlara gerçekleştirilen eğitimler ve eğitimlere katılım sayısı aşağıdaki tabloda gibidir.

 Eğitim Adı	Katılımcı Sayısı
Genişletilmiş Tahsilat Eğitimi	32
İş Zekası Ve Raporlama Eğitimi	6
İsg/Çevre/İlk Yardım	473
Oryantasyon	77
Dicle Elektrik Müşteri İlişkileri Sistemi Eğitimi	16
ProjeYönetimi/I-Hope Programı Eğitimi	43
Perakende/Abonelik/Og Abonelik/Ag Abonelik İşlemleri	35
Mbs /Demis Projesi/Eba/ Abonman İşlemleri Mbs Eğitimi	35
İlk Abonelik Perakende Abonelik Ve Tahliye Tes. Kon. Ve Güç Artışı	6
Sap Mm/ SAP Eğitim	14
Müşterimi Güvenli İletişim İle Yönetiyorum	81
İletişim Beceleri Ve Müşteri İlişkileri	294
İş Hukuku Eğitimi	16
Gün İçi Piyasası Eğitimi/Satınalma Yönetimi Ve Teknikleri Eğitimi	4
Epdk Mevzuatı Eğitimi/Eğiticinin Eğitimi	15
Çatışma Yönetimi Ve Arabuluculuk Eğitimi /Güvenli İletişim Eğitimi	6
Elektrik /Enerji Hukuku	24
İş Analizi Eğitimi /Visio 2013 Eğitimi	4
İzin , Seyahat Ve Avans Talep Süreçleri Eğitimi	6
Sunuş Teknikleri Eğitimi /Takım Çalışması Eğitimi	22
TOPLAM	1.209

3.6 Hukuk

Şirket tarafından açılan veya Şirkete karşı açılmış olan dava ve icra takiplerinde, Şirket için uygun ve faydalı görüldüğü takdirde, ihtilafların sulh yoluyla halli, davadan feragat, davayı kabul, davayı takip etmemek, temyiz ve itirazda bulunma veya temyizden ve itirazdan vazgeçme, dava, icra ve vergi uyuşmazlıkları Hukuk Müşavirliğimizin asli görevleridir.

Hukuk müşavirliğimiz yukarıda belirtilen görevlerini ifa ederken aynı zamanda yaptığı işler hakkında kayıtların tutulması ve saklanması, dava, icra ve vergi uyuşmazlıklarının karlılık ve verimlilik ilkelerine uygun şekilde takip ve sonuçlandırılması hususunda gerekli etütlerin yapılması, taşra hukuk birimleri ile işbirliğinde bulunulması, ihtiyaç bulunan yerlerde ücret sözleşmesi imzalanan serbest çalışan avukatlara iş atanması ve bu işlemlerin koordinasyonu ve denetlenmesi gibi faaliyetleri de yürütmektedir.

ÖNCEKİ YILLARDAN 2015 YILINA DEVREDEN DERDEST DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	194	476	670
İcra Dosyaları	192	40.486	40.678
TOPLAM	386	40.962	41.348

2015 YILINDA AÇILAN DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	291	2.067	2.358
İcra Dosyaları	2.500	24.720	27.220
TOPLAM	2.791	26.787	29.578

2015 YILINDA İŞLEMENDE KALKAN / NETİCELENEN DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	32	686	718
İcra Dosyaları	2.350	5.935	8.285
TOPLAM	2.382	6.621	9.003

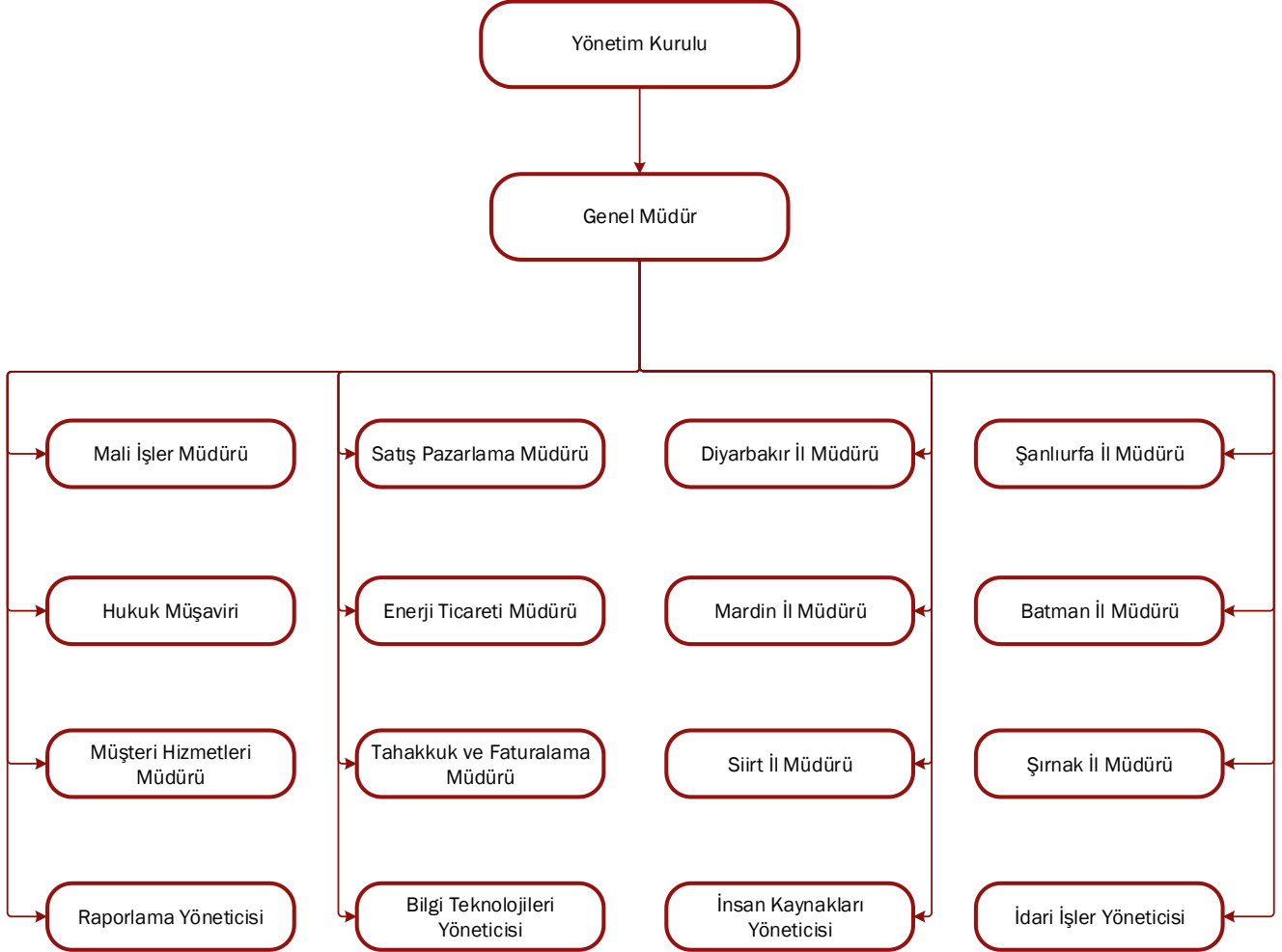
2016 YILINA DEVREDEN DERDEST DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	453	1.857	2.310
İcra Dosyaları	342	59.271	59.613
TOPLAM	795	61.128	61.923

3.7 Organizasyon Yapımız


Organizasyon yapımız Yönetim Kuruluna bağlı Genel Müdürlük, Genel Müdürlüğe bağlı müdürlük birimlerinden ve yöneticilik birimlerinden oluşmaktadır. Şematiği aşağıdaki gibidir.

Organizasyon Şemamız



3.8 Yatırım Faaliyetlerimiz

2015 yılı toplam yatırım tutarımız 2.289.085 TL' olup dağılımı aşağıdaki gibidir.

 İller	Yatırım Harcaması
ŞIRNAK	87.685
BATMAN	4.257
ŞANLIURFA	500.982
ŞİİRT	164.493
MARDİN	298.019
DIYARBAKIR	120.724
TEKNOLOJİ DEPARTMANI YATIRIMI	275.859
GENEL MÜDÜRLÜK (MERKEZ) YATIRIM	837.685
TOPLAM 2015 YATIRIM HARCAMASI	2.289.086

3.9 Sermaye Yapımız

Şirketin % 100 Sahibi Dicle Enerji Yatırım Sanayi ve Tic. AŞ'dir

3.10 Faaliyet Yılı İçerisinde Yapılan Bağış, Yardım Ve Sosyal Sorumluluk Projeleri Kapsamında Yapılan Harcamalar

Faaliyet yılı içerisinde sosyal sorumluluk, yapılan bağış ve yardımların toplam miktarı 4.794.932,64 TL 'dir.