



DİCLE ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ AŞ
FALİYET RAPORU

2016



İÇİNDEKİLER

Yönetim Mesajı

Genel Bilgiler

Şirket Faaliyetleri Ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler

Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ

Hesap Dönemi	: 2016
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.tr

1 YÖNETİM MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde Batman, Diyarbakır, Mardin, Siirt, Şanlıurfa ve Şırnak olmak üzere 6 ilde 1,6 milyon müşterimiz aracılığıyla 5,6 milyon kişiye hizmet veren görevli tedarik şirketi olarak, 2016 yılını başarılı bir şekilde geride bırakmış olmanın gururunu yaşamaktayız.

2013 yılı Temmuz ayında Dicle Elektrik Dağıtım AŞ ile tek şirket olarak çıktığımız özelleştirme maratonunda, 2016 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 2016 yılı içerisindeki en temel hedeflerimizden biri olmuştur. 2017 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.

2016 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 1,6 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 personelimizle 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 2016 yıllarında meydana gelen değişiklikler şöyledir;

14.11.2016 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile yönetim kurulu üyemiz Sn. Neşet DEMİRBAĞ'ın görevi sona ermiştir. Sn. Muammer Ersan İÇİL yeni yönetim kurulu üyesi olarak atanmıştır. Sn. Ahmet Şakir DEMİR ve Sn. Emrullah ÖZKAN'ın Yönetim Kurulu üyelikleri ile Sn. Avni DOĞAN'ın Genel Müdür Yardımcısı görevleri devam etmektedir.

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

31.12.2016 Tarihleri itibariyle Yönetim Kurulumuz aşağıdaki şekildedir.

Yönetim Kurulu Başkanı : Ahmet Şakir DEMİR
Yönetim Kurulu Üyesi : Muammer Ersan İÇİL
Yönetim Kurulu Üyesi : Emrullah ÖZKAN
Genel Müdür Yardımcısı : 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	Fırat Mah. Urfa Bulvarı No:162/B Kayapınar 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

2016 yılı sonu itibarıyla abone sayılarımız iller ve abone grupları bazında aşağıda özetlenmektedir.

İl Bazında Abone Sayısı

	İller	AG Abone	OG Abone	Toplam
	ŞANLIURFA	518.788	28.605	547.393
	DİYARBAKIR	476.050	6.231	482.281
	MARDİN	221.520	12.662	234.182
	BATMAN	158.336	1.747	160.083
	ŞIRNAK	89.510	1.917	91.427
	SİİRT	85.517	590	86.107
	TOPLAM	1.549.721	51.752	1.601.473

Abone Grubu Bazında Abone Sayısı

	Abone Grubu	AG Abone	OG Abone	Toplam
	MESKEN	1.307.405	511	1.307.916
	TİCARETHANE	226.847	13.214	240.061
	SANAYİ	138	496	634
	TARIMSAL SULAMA	5.855	37.445	43.300
	AYDINLATMA	7.168	86	7.254
	ŞEHİT AİLELERİ VE GAZİİ	2.308	-	2.308
	TOPLAM	1.549.721	51.752	1.601.473

İl Bazında Abone Grubuna Göre Abone Sayısı

	ABONE GRUBU	ŞANLIURFA	DİYARBAKIR	MARDİN	BATMAN	ŞIRNAK	SİİRT	TOPLAM
	MESKEN	435.352	409.964	179.229	132.531	77.564	73.276	1.307.916
	TİCARETHANE	84.396	65.805	41.980	23.940	12.226	11.714	240.061
	SANAYİ	271	108	81	96	30	48	634
	TARIMSAL SULAMA	24.978	3.927	11.276	2.328	653	138	43.300
	AYDINLATMA	2.015	1.941	1.250	863	533	652	7.254
	ŞEHİT AİLELERİ VE GAZİİ	381	536	366	325	421	279	2.308
	TOPLAM	547.393	482.281	234.182	160.083	91.427	86.107	1.601.473

3.2 Çağrı Merkezi

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 Zaza'ca ve Arapça dillerinde de hizmet verilebilecek sistem alt yapısı mevcuttur.

2016 Yılı Çağrı Merkezi Verileri

 2016 AYLAR	CEVAPLANAN ÇAĞRI SAYISI	KAÇAN ÇAĞRI SAYISI	TOPLAM ÇAĞRI SAYISI	CEVAPLAMA ORANI
OCAK	10.623	2.823	13.446	79%
ŞUBAT	15.794	1.562	17.356	91%
MART	20.343	2.012	22.355	91%
NİSAN	20.636	2.814	23.450	88%
MAYIS	21.091	2.876	23.967	88%
HAZİRAN	17.299	3.295	20.594	84%
TEMMUZ	18.580	3.279	21.859	85%
AĞUSTOS	21.024	4.615	25.639	82%
EYLÜL	21.174	3.164	24.338	87%
EKİM	20.348	3.876	24.224	84%
KASIM	17.080	4.817	21.897	78%
ARALIK	16.618	5.539	22.157	75%
TOPLAM	220.610	40.672	261.282	84%

Çağrı Merkezi Çağrı Grupları Oranı

 ÇAĞRI GRUBU	KAYIT ADET	ORAN
BİLGİ EDİNME	163.838	74%
FATURA SORUNLARI	8.081	4%
KESME - AÇMA	44.278	20%
ÖNERİ - TEŞEKKÜR	378	0%
ŞİKAYET	4.035	2%
TOPLAM	220.610	

3.3 Tüketim Miktarları

2016 Yılı toplam enerji tüketimi (kWh) ve abone grubu bazında tüketim dağılımları aşağıda belirtilmiştir.

2016 Yılı Tüketim Verileri (kWh)

 Aylar	DİYARBAKIR	ŞANLIURFA	MARDİN	BATMAN	SİİRT	ŞIRNAK	Toplam
Oca.16	113.664.865	165.731.382	61.574.418	48.257.386	21.633.618	21.861.733	432.723.402
Şub.16	113.139.493	174.853.339	59.075.520	43.368.248	20.281.525	22.091.998	432.810.123
Mar.16	112.535.724	128.443.852	62.622.271	44.133.840	19.469.391	23.554.405	390.759.483
Nis.16	113.778.826	130.056.362	62.048.815	45.529.638	19.535.827	27.282.538	398.232.006
May.16	109.699.824	141.557.661	63.306.788	44.344.673	16.479.980	23.612.316	399.001.242
Haz.16	127.869.675	152.316.649	63.782.135	46.614.632	17.310.718	25.848.190	433.741.999
Tem.16	130.825.215	180.477.038	68.463.144	56.747.347	21.587.208	33.287.702	491.387.654
Ağu.16	143.814.936	312.217.257	83.015.134	57.500.212	30.405.203	35.569.706	662.522.448
Eyl.16	172.523.170	136.766.715	53.875.859	42.277.429	27.414.594	32.894.334	465.752.101
Eki.16	158.123.976	171.583.651	70.112.191	37.771.734	24.125.620	30.070.326	491.787.498
Kas.16	134.684.001	70.709.111	70.501.187	33.886.745	24.231.854	35.892.724	369.905.622
Ara.16	158.997.026	119.090.839	69.610.252	40.377.727	23.723.728	16.583.367	428.382.939
Toplam	1.589.656.731	1.883.803.856	787.987.714	540.809.611	266.199.266	328.549.339	5.397.006.517

■ MESKEN

■ TİCARETHANE

■ SANAYİ

■ SERBEST DİĞER

■ TARIMSAL SULAMA

■ OSB/GEOTERMAL

■ KİTLER

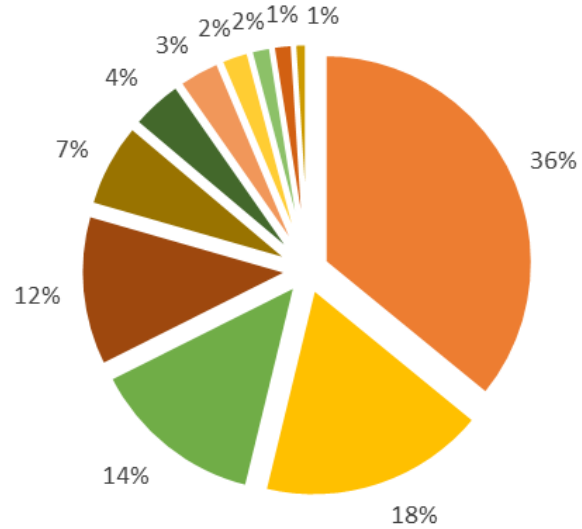
■ İÇME SUYU

■ RESMİ DAİRELER

■ ŞANTİYE

■ BELEDİYELER

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 2016 yılı içerisinde de etkin olarak kullanılmıştır.

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.



2016 Yılı Müşteri Başvuruların Sonuçlanma Oranları

İL	ÇÖZÜM SAĞLANDI	SONUÇLANMA ORANI	DEVAM EDİYOR	TOPLAM
ŞANLIURFA	26.350	99,98%	4	26.354
DİYARBAKIR	18.502	99,97%	5	18.507
MARDİN	23.667	99,99%	2	23.669
BATMAN	15.375	99,99%	2	15.377
SİİRT	3.040	99,97%	1	3.041
ŞIRNAK	18.011	100,00%	0	18.011
TOPLAM	104.945	99,99%	14	104.959

3.5 İnsan Kaynakları

2016 yılı sonu itibarı ile Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ 'nin toplam çalışan sayısı 412 kişiye ulaşmıştır.

2016 Yıllı Çalışan Personel ve Eğitim Durumları

	Lokasyon	Yüksek Lisans	Lisans	Yüksek Okul	Lise	Ortaokul	İlkokul	TOPLAM
GENEL MÜDÜRLÜK	Genel Müdürlük	1	28	2	2	0	1	34
	Müşteri Hizmetleri		5					5
	Mali İşler		8		3			11
	Enerji Ticareti		2	1				3
	Satış Pazarlama		9	6	4		1	20
	Thk Tahs ve Fat		4					4
	Hukuk		12	7	3	1		23
	İdari İşler		5	3	3			11
	İnsan Kaynakları		2		3			5
	Bilgi Teknolojisi (IT)	1	6	8	1			16
	Raporlama		2					2
İL MÜDÜRLÜKLERİ	Diyarbakır İl Md.	1	18	17	4			40
	<i>Diyarbakır İlçeleri</i>		9	7	7		1	24
	Urfa İl Md.	1	16	12	11			40
	<i>Urfa İlçeleri</i>		11	10	17		1	39
	Mardin İl Md.		7	8	5			20
	<i>Mardin İlçeleri</i>		9	13	9			31
	Batman İl Md.		4	5	15			24
	<i>Batman İlçeleri</i>			2	4			6
	Siirt İl Md.		4	6	6			16
	<i>Siirt İlçeleri</i>		2	2	5			9
	Şırnak İl Md.		2	9	2			13
	<i>Şırnak İlçeleri</i>		2	10	4			16
	Toplam	4	167	128	108	1	4	412

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 2016 YILINA DEVREDEN DERDEST DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	27	23	50
İcra Dosyaları	7	50.378	50.385
TOPLAM	34	50.401	50.435

2016 YILINDA AÇILAN DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	1.296	157	1.453
İcra Dosyaları	3.111	25.241	28.352
TOPLAM	4.407	25.398	29.805

2016 YILINDA İŞLEMEN KALKAN / NETİCELENEN DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	144	1.316	1.460
İcra Dosyaları	3.107	9.676	12.783
TOPLAM	3.251	10.992	14.243

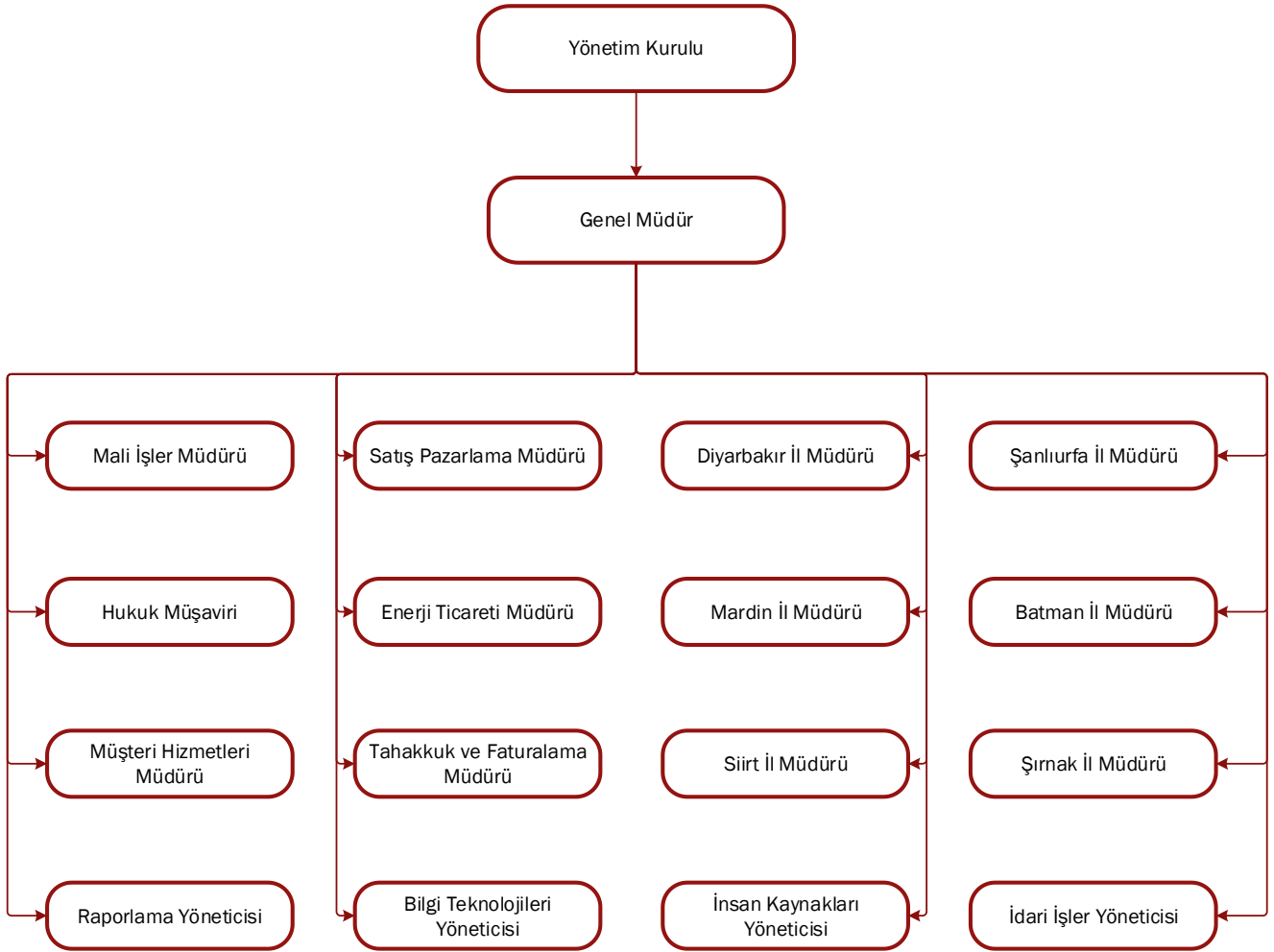
2017 YILINA DEVREDEN DERDEST DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	166	212	378
İcra Dosyaları	12.137	35.423	47.560
TOPLAM	12.303	35.635	47.938

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

2016 yılı toplam yatırım tutarımız 3.766.522 TL olup dağılımı aşağıdaki gibidir.

 İller	Yatırım Harcaması
ŞIRNAK	162.659
BATMAN	231.905
ŞANLIURFA	228.170
SİİRT	339.015
MARDİN	267.681
DİYARBAKIR	853.327
GENEL MÜDÜRLÜK (MERKEZ) YATIRIM	1.683.767
TOPLAM 2016 YATIRIM HARCAMASI	3.766.522

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 3.630.491 TL 'dir.

3.11 Faaliyet yılı içerisinde yapılan özel denetime ve kamu denetimine ilişkin açıklamalar

30.06.2016 ve 31.12.2016 tarihi itibarıyla bağımsız Denetim raporu yazılmıştır.