



**DICLE ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ AŞ**  
**FALİYET RAPORU**

**2017**



## **İÇİNDEKİLER**

**Yönetim Mesajı**

**Genel Bilgiler**

**Şirket Faaliyetleri Ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler**

**Finansal Durum**

## **Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ**

Hesap Dönemi : 2017

Şirket Unvanı : Dicle Elektrik Perakende Satış A.Ş

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 280 33 50 / 0414 314 67 19

İnternet Adresi : [www.depsas.com.tr](http://www.depsas.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 5,4 milyon kişiye hizmet veren görevli tedarik şirketi olarak, 2017 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 2017 yılı içerisindeki en temel hedeflerimizden biri olmuştur. 2018 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.

2017 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 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 2017 yıllarında meydana gelen değişiklikler şöyledir;

14.09.2017 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile yönetim kurulu üyemiz Sn. Emrullah ÖZKAN' ın ve Sn. Muammer Ersan İÇİL' in görevi sona ermiştir. Sn. Mustafa Ekrem YILDIRIM ve Sn. Mustafa Sıddık TİVNİKLİ yeni yönetim kurulu üyesi olarak atanmıştır. Sn. Ahmet Şakir DEMİR' in Yönetim Kurulu üyeliği ile Sn. Avni DOĞAN' ın Genel Müdür Yardımcısı görevleri devam etmektedir.

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


31.12.2017 tarihi itibariyle Yönetim Kurulumuz aşağıdaki şekildedir.

Ahmet Şakir Demir	Yönetim Kurulu Başkanı
Mustafa Ekrem YILDIRIM	Yönetim Kurulu Başkan Vekili
Mustafa Sıddık TİVNİKLİ	Yönetim Kurulu Üyesi
Avni DOĞAN	Genel Müdür Yardımcısı

## 2.4 İl Müdürlüklerimiz ve İletişim Adresleri

 İl Müdürlükleri	Telefon	Adres
Şırnak İl Müdürlüğü	0486 280 33 50	Vakıfkent Mahallesi Şehit Mehmet Esin Caddesi No;4 - Şırnak
Mardin İl Müdürlüğü	0482 280 33 50	Yenişehir Mahallesi Vali Ozan Caddesi Florya Sitesi Artuklu-Mardin
Şanlıurfa İl Müdürlüğü	0414 280 33 50	Paşabağı Mah. 160. Sok. No:8 Haliliye-Şanlıurfa
Siirt İl Müdürlüğü	0 484 280 33 50	Kooperatif Mah. Mahmut Çalapkulu Cad. No:2 - Siirt
Batman il Müdürlüğü	0488 280 33 50	Diyarbakır Cad. No:66 Batman
Diyarbakır İl Müdürlüğü	0412 280 33 50	Fırat Mah. Urfa Bulvarı No: 162 B Daire: Z01 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

2017 yılı sonu itibarıyla abone sayısı iller ve abone grupları bazında aşağıda özetlenmektedir.


#### İl Bazında Abone Sayısı

	İller	AG Abone	OG Abone	Toplam
	ŞANLIURFA	542.522	30.913	573.435
	DİYARBAKIR	495.042	6.701	501.743
	MARDİN	229.642	12.904	242.546
	BATMAN	165.265	1.862	167.127
	ŞIRNAK	96.283	2.095	98.378
	SİİRT	89.173	613	89.786
	<b>TOPLAM</b>	<b>1.617.927</b>	<b>55.088</b>	<b>1.673.015</b>

#### Abone Grubu Bazında Abone Sayısı

	Abone Grubu	AG Abone	OG Abone	Toplam
	MESKEN	1.344.219	508	1.344.727
	TİCARETHANE	257.608	14.108	271.716
	SANAYİ	140	525	665
	TARIMSAL SULAMA	6.267	39.869	46.136
	AYDINLATMA	7.246	78	7.324
	ŞEHİT AİLELERİ VE GAZİLİ	2.447	-	2.447
	<b>TOPLAM</b>	<b>1.617.927</b>	<b>55.088</b>	<b>1.673.015</b>


#### İl Bazında Abone Grubuna Göre Abone Sayısı

	ABONE GRUBU	ŞANLIURFA	DİYARBAKIR	MARDİN	BATMAN	ŞIRNAK	SİİRT	TOPLAM
	MESKEN	443.686	418.177	184.701	138.037	84.223	75.903	1.344.727
	TİCARETHANE	99.901	76.833	44.633	25.167	12.488	12.694	271.716
	SANAYİ	229	147	86	118	36	49	665
	TARIMSAL SULAMA	27.174	4.154	11.443	2.556	656	153	46.136
	AYDINLATMA	2.034	1.908	1.264	917	535	666	7.324
	ŞEHİT AİLELERİ VE GAZİLİ	411	524	419	332	440	321	2.447
	<b>TOPLAM</b>	<b>573.435</b>	<b>501.743</b>	<b>242.546</b>	<b>167.127</b>	<b>98.378</b>	<b>89.786</b>	<b>1.673.015</b>

### 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.

#### 2017 Yılı Çağrı Merkezi Verileri


 2017 AYLAR	CEVAPLANAN ÇAĞRI SAYISI	KAÇAN ÇAĞRI SAYISI	TOPLAM ÇAĞRI SAYISI	CEVAPLAMA ORANI
OCAK	2.012	0	2.012	100%
ŞUBAT	2.515	0	2.515	100%
MART	625	38	663	94%
NİSAN	3.176	94	3.270	97%
MAYIS	2.831	47	2.878	98%
HAZİRAN	4.975	140	5.115	97%
TEMMUZ	9.356	632	9.988	94%
AĞUSTOS	10.257	1.690	11.947	86%
EYLÜL	7.773	297	8.070	96%
EKİM	7.604	264	7.868	97%
KASIM	7.841	167	8.008	98%
ARALIK	10.359	391	10.750	96%
<b>TOPLAM</b>	<b>69.324</b>	<b>3.760</b>	<b>73.084</b>	<b>95%</b>



### 3.3 Tüketim Miktarları

2017 Yılı toplam enerji tüketimi (kWh) dağılımları aşağıda belirtilmiştir.

#### 2017 Yılı Tüketim Verileri (kWh)

 Aylar	ŞANLIURFA	DİYARBAKIR	MARDİN	BATMAN	SİİRT	ŞIRNAK	Toplam
Oca.17	167.744.784	135.952.164	68.863.759	47.189.538	27.789.325	41.971.992	<b>489.511.562</b>
Şub.17	228.757.248	133.102.193	74.944.805	41.799.005	24.750.306	35.931.569	<b>539.285.126</b>
Mar.17	223.886.005	124.915.903	73.935.775	40.695.659	25.273.752	35.105.739	<b>523.812.833</b>
Nis.17	245.361.744	123.688.652	74.216.861	41.019.968	25.344.574	32.581.808	<b>542.213.607</b>
May.17	189.412.886	119.876.675	70.789.991	38.994.880	21.256.875	30.666.930	<b>470.998.237</b>
Haz.17	259.833.770	130.447.622	71.310.867	41.653.686	24.515.342	37.071.288	<b>564.832.575</b>
Tem.17	337.563.668	147.423.512	88.296.228	49.895.777	29.146.945	39.573.420	<b>691.899.550</b>
Ağ.17	320.652.707	171.518.509	100.673.991	53.606.310	32.400.194	42.702.173	<b>721.553.884</b>
Eyl.17	302.725.344	194.729.610	96.813.427	54.284.611	32.170.230	41.546.940	<b>722.270.162</b>
Eki.17	217.123.965	186.478.975	83.677.682	42.729.046	26.715.163	30.776.546	<b>587.501.377</b>
Kas.17	113.696.867	162.315.303	49.178.717	31.230.584	25.631.381	14.248.915	<b>396.301.767</b>
Ara.17	189.047.415	93.281.753	121.297.950	46.404.858	31.709.125	27.522.703	<b>509.263.804</b>
Toplam	<b>2.795.806.403</b>	<b>1.723.730.871</b>	<b>974.000.053</b>	<b>529.503.922</b>	<b>326.703.212</b>	<b>409.700.023</b>	<b>6.759.444.484</b>

### 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 2017 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.




#### 2017 Yılı Müşteri Başvuruların Sonuçlanma Oranları

İL	ÇÖZÜM SAĞLANDI	SONUÇLANMA ORANI	DEVAM EDİYOR	TOPLAM
ŞANLIURFA	61.496	99,97%	21	61.517
DİYARBAKIR	38.010	99,99%	5	38.015
MARDİN	45.893	100,00%	1	45.894
BATMAN	26.643	100,00%	1	26.644
SİİRT	2.398	100,00%	1	2.398
ŞIRNAK	27.239	100,00%	0	27.240
TOPLAM	201.679	99,99%	29	201.708

### 3.5 İnsan Kaynakları

2017 yılı sonu itibarı ile Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ 'nin toplam çalışan sayısı 426 kişiye ulaşmıştır.

#### 2017 Yılı Çalışan Personel ve Eğitim Durumları

	Lokasyon	Eğitim Durumları						TOPLAM
		Yüksek Lisans	Lisans	Yüksek Okul	Lise	Ortaokul	İlkokul	
GENEL MÜDÜRLÜK	Genel Müdürlük	1	33	3	2	0	1	40
	Müşteri Hizmetleri		5	1				6
	Mali İşler		8		2			10
	Enerji Ticareti		4	1				5
	Satış Pazarlama		5	1	1			7
	Tahakkuk ve Faturalama		5	1				6
	Hukuk		3	1	1			5
	İdari İşler			1	3	4		8
	İnsan Kaynakları		1	1		1		3
	Bilgi Teknolojisi (IT)		1	5	2			8
Raporlama			1				1	
İL MÜDÜRLÜKLERİ	Diyarbakır İl Md.		30	24	6			60
	Diyarbakır İlçeleri		9	6	7			22
	Urfa İl Md.	2	20	13	10			45
	Urfa İlçeleri		13	11	16			40
	Mardin İl Md.		10	11	8			29
	Mardin İlçeleri		9	9	10			28
	Batman İl Md.		8	8	18		1	35
	Batman İlçeleri				2	4		6
	Siirt İl Md.		6	5	10			21
	Siirt İlçeleri		2	2	5			9
	Şırnak İl Md.		4	9	2			15
	Şırnak İlçeleri		3	10	4			17
<b>Toplam</b>		<b>5</b>	<b>185</b>	<b>123</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>426</b>

### 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 2017 YILINA DEVREDEN DERDEST DOSYALAR**

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	27	23	50
İcra Dosyaları	7	48.618	48.625
<b>TOPLAM</b>	<b>34</b>	<b>48.641</b>	<b>48.675</b>

### **2017 YILINDA AÇILAN DOSYALAR**

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	1.296	157	1.453
İcra Dosyaları	3.111	25.198	28.309
<b>TOPLAM</b>	<b>4.407</b>	<b>25.355</b>	<b>29.762</b>

### **2017 YILINDA İŞLEMDEN KALKAN / NETİCELENEN DOSYALAR**

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	144	1.316	1.460
İcra Dosyaları	3.107	12.486	15.593
<b>TOPLAM</b>	<b>3.251</b>	<b>13.802</b>	<b>17.053</b>

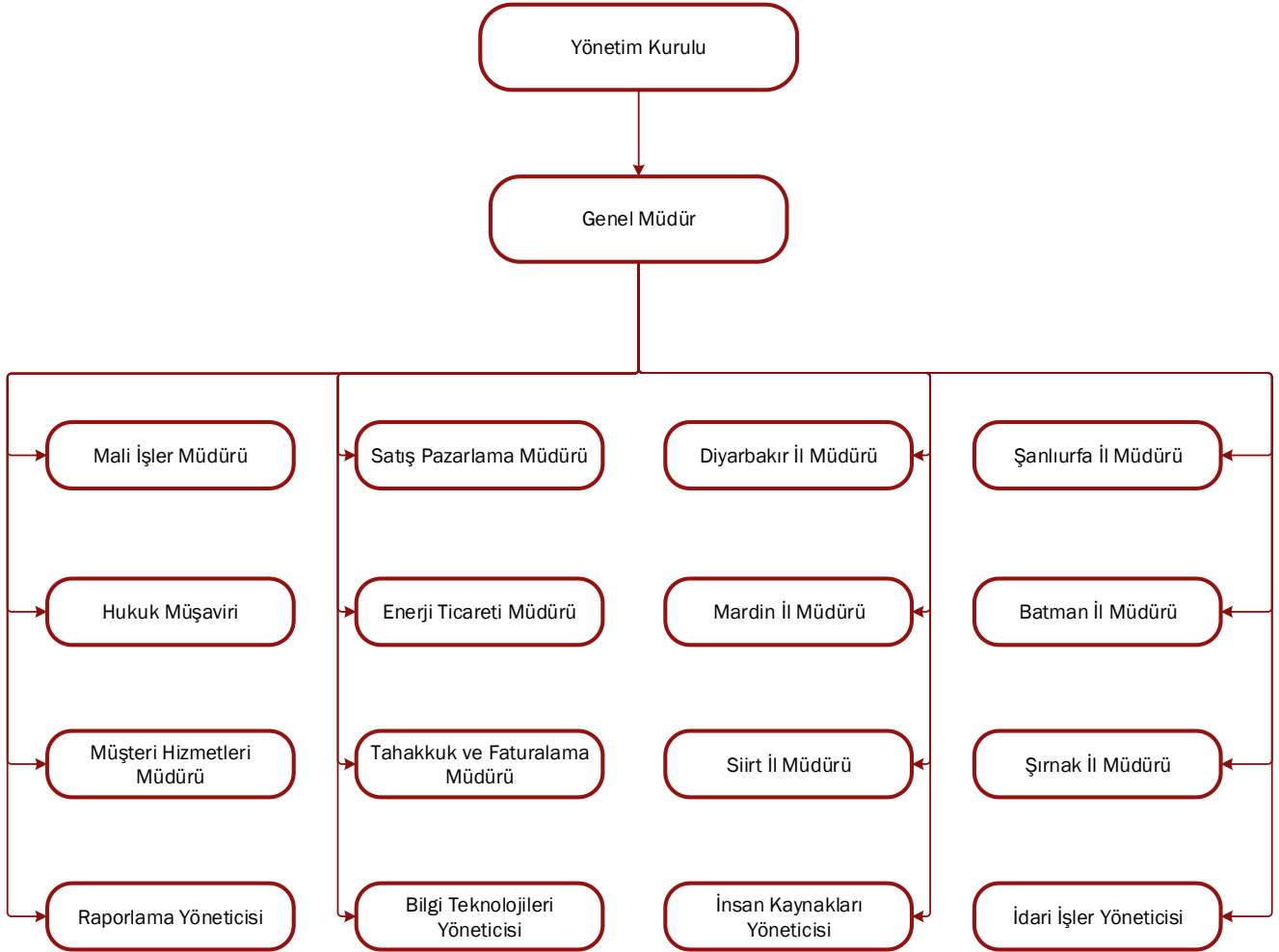
### **2018 YILINA DEVREDEN DERDEST DOSYALAR**

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	8.246	3.569	11.815
İcra Dosyaları	12.137	18.845	30.982
<b>TOPLAM</b>	<b>20.383</b>	<b>22.414</b>	<b>42.797</b>

### **3.7 Organizasyon Yapımız**

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

### Organizasyon Şemamız



### 3.8 Yatırım Faaliyetlerimiz

2017 yılı toplam yatırım tutarımız 2.340.107 TL olup dağılımı aşağıdaki gibidir.

 İller	Yatırım Harcaması
GENEL MÜDÜRLÜK (MERKEZ) YATIRIM	1.363.414
ŞANLIURFA	267.909
DİYARBAKIR	219.378
MARDİN	95.357
BATMAN	92.241
ŞIRNAK	62.833
SİİRT	48.297
TOPLAM 2017 YATIRIM HARCAMASI	2.149.428

### 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 4.421.233,56 TL 'dir.

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

30.06.2017 ve 31.12.2017 tarihi itibariyle bağımsız Denetim raporu yazılmıştır