



DİCLE ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ AŞ
FALİYET RAPORU

2018



İÇİNDEKİLER

Yönetim Mesajı

Genel Bilgiler

Şirket Faaliyetleri Ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler

Finansal Durum

Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ

Hesap Dönemi	: 2018
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

1 YÖNETİM MESAJI

Değerli paydaşlarımız,

“Hedefimiz, tüm paydaşlarımızın beklentilerini karşılarken tüm sorumluluklarımızı eksiksiz yerine getirmek, ayrıca Türkiye’de örnek gösterilen bir perakende hizmeti sunmaktır.”

Öncelikle belirtmek isterim ki, kurumsal itibarımızı en önemli değerimiz olarak görmekteyiz. Acısıyla tatlısıyla bir yılı daha geride bıraktık. Bu yıl grubumuzun kurucu lideri sevgili babam Abdullah Tivnikli’yi kaybettiğimiz bir yıl oldu. Bu açıdan biraz hüzün doluyuz. Ancak O’nun kuruluşta ortaya koyduğu vizyon bizlere bugün ve gelecekte yol göstermeye devam edecek. Heyecanımız ve çalışkanlığımızla bu emaneti en iyi şekilde ileriye götürmeye kararlıyız.

Grubumuzun enerji alanındaki yatırımları artan bir ivmeyle devam etmektedir. Dağıtım ve perakende alanında yıldan yıla müşteri sayımız ve yatırım tutarımız artarken, şirketimiz açısından temel hedeflerimizin başında kayıp ve kaçağın azaltılması gelmektedir. Ayrıca en önemli düsturumuz olan müşteri memnuniyetinin artırılması noktasında her geçen gün daha iyiye gidilmesi hepimiz için en önemli gurur kaynağı olmaktadır.

Türkiye’nin en zor hizmet bölgelerinden biri olan Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde hizmet vermenin zorluğu hepimizin malumudur. Ancak bizim görevimiz insanı ön planda tutmak, kul hakkı yememek, yedirmemek ve her geçen gün hizmet kalitemizi daha da artırmaktır. Perakende, tüketiciye dokunduğumuz temel hizmet alanlarımızdan birisidir. Bu açıdan müşteri memnuniyeti ve çalışanlarımızın her geçen gün artan ölçüde müşteri odaklı olması öncelikli hedeflerimizden biri olmuştur.

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 hizmeti sunmaktır. Nitekim 2018 yılında müşteri başvurularının sonuçlanma oranı yüzde 99.9 olmuştur.

Görevli tedarik şirketimiz Dicle Elektrik Perakende A.Ş., 2018 yılında 1 milyon 758 bin 761 aboneye hizmet vermiştir. 2018 yılında faturaya bağlayabildiğimiz elektrik tüketimi ise yaklaşık 10 milyar 995 milyon kWh olmuştur. Bu bir önceki yıla göre kayıp kaçak oranında yüzde 15.24’lük bir iyileşmeye tekabül etmektedir. Bölgeye giren enerji miktarının 22 milyar KWH in üzerinde olduğu düşünüldüğünde bu alanda daha alacak ciddi mesafenin bulunduğu aşıkardır.

Ülkemizin geleceğine katkıda bulunma, hizmet kalitemizi her geçen gün iyileştirme ve hedeflerimize ulaşma yolculuğumuzda bizlere eşlik eden, kıymetli çalışanlarımıza, iş ortaklarımıza ve bizlere güvenen tüm paydaşlarımıza en içten teşekkürlerimi sunuyorum. Gelecekte de hep beraber daha büyük başarılarla imza atmak dileğiyle.

Sevgi ve Saygılarımla,

Ebubekir Tivnikli

Yönetim Kurulu Başkanı

2 GENEL BİLGİLER

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan Diyarbakır, Şanlıurfa, Mardin, Batman, Siirt ve Şırnak illerindeki 1,8 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 2018 yıllarında meydana gelen değişiklikler şöyledir;

07.12.2018 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile yönetim kurulu üyemiz Sn. Ahmet Şakir DEMİR' in ve Sn. Mustafa Sıddık TİVNİKLİ' in görevi sona ermiştir. Sn. Ebubekir TİVNİKLİ ve Sn. Mehmet ŞAHİN yeni yönetim kurulu üyesi olarak atanmıştır. Sn. Mustafa Ekrem YILDIRIM' ın 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.

31.12.2018 tarihi itibariyle Yönetim Kurulumuz aşağıdaki şekildedir.

Ebubekir TİVNİKLİ	Yönetim Kurulu Başkanı
Mustafa Ekrem YILDIRIM	Yönetim Kurulu Başkan Vekili
Mehmet ŞAHİN	Yönetim Kurulu Üyesi
Avni DOĞAN	Genel Müdür Yardımcısı

2.4 İl Müdürlüklerimiz ve İletişim Adresleri

	İl Müdürlükleri	Telefon	Adres
	Şanlıurfa İl Müdürlüğü	0414 280 33 50	Paşabağı Mah. 160. Sok. No:8 Haliliye-Şanlıurfa
	Diyarbakır İl Müdürlüğü	0412 280 33 50	Fırat Mahallesi Urfa Bulvarı Altınşehir -2 Plaza Sitesi P-5 Apt. No:162B/Z01 Kayapınar/Diyarbakır
	Mardin İl Müdürlüğü	0482 280 33 50	13 Mart Mahallesi Vali Ozan Caddesi Florya Sitesi 18/3 Artuklu / Mardin
	Batman il Müdürlüğü	0488 280 33 50	Gap Mahallesi Av. Sedat Özevin Caddesi No:2 Depsaş İl Müdürlüğü Batman / Merkez
	Şırnak İl Müdürlüğü	0486 280 33 50	Vakıfkent Mahallesi Şehit Mehmet Esin Caddesi No:4 Depsaş İl Müdürlüğü
	Siirt İl Müdürlüğü	0 484 280 33 50	Kooperatif Mahallesi Mahmut Çalapkulu Caddesi No :2 Kat 1 Siirt /Merkez

2.5 Görevli Tedarikçi Lisansı



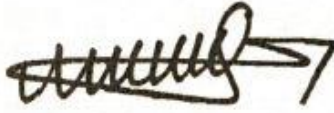
**T.C. ENERJİ PİYASASI
DÜZENLEME KURUMU**

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

2018 yılı sonu itibarıyla abone sayısı iller ve abone grupları bazında aşağıda özetlenmektedir.

İl Bazında Abone Sayısı

	İller	AG Abone	OG Abone	Toplam
	ŞANLIURFA	565.362	32.767	598.129
	DİYARBAKIR	516.605	7.291	523.896
	MARDİN	240.975	13.201	254.176
	BATMAN	176.534	1.986	178.520
	ŞIRNAK	108.810	2.356	111.166
	SİİRT	92.158	716	92.874
	TOPLAM	1.700.444	58.317	1.758.761

Abone Grubu Bazında Abone Sayısı

	Abone Grubu	AG Abone	OG Abone	Toplam
	MESKEN	1.402.720	527	1.403.247
	TİCARETHANE	280.245	19.014	299.259
	SANAYİ	233	615	848
	TARIMSAL SULAMA	6.863	38.080	44.943
	AYDINLATMA	7.657	81	7.738
	ŞEHİT AİLELERİ VE GAZİLER	2.726		2.726
	TOPLAM	1.700.444	58.317	1.758.761

İl Bazında Abone Grubuna Göre Abone Sayısı

	ABONE GRUBU	ŞANLIURFA	DİYARBAKIR	MARDİN	BATMAN	ŞIRNAK	SİİRT	TOPLAM
	MESKEN	458.665	429.451	193.948	147.752	94.228	79.203	1.403.247
	TİCARETHANE	111.513	86.932	46.606	26.621	15.152	12.435	299.259
	TARIMSAL SULAMA	25.149	4.549	11.679	2.679	713	174	44.943
	AYDINLATMA	2.094	2.112	1.367	941	545	679	7.738
	ŞEHİT AİLELERİ VE GAZİİ	444	650	458	373	485	316	2.726
	SANAYİ	264	202	118	154	43	67	848
	TOPLAM	598.129	523.896	254.176	178.520	111.166	92.874	1.758.761

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.

2018 Yılı Çağrı Merkezi Verileri

 2018 AYLAR	CEVAPLANAN ÇAĞRI SAYISI	KAÇAN ÇAĞRI SAYISI	TOPLAM ÇAĞRI SAYISI	CEVAPLAMA ORANI
OCAK	10.758	372	11.130	97%
ŞUBAT	9.280	796	10.076	92%
MART	9.042	598	9.640	94%
NİSAN	9.540	296	9.836	97%
MAYIS	9.580	202	9.782	98%
HAZİRAN	8.629	101	8.730	99%
TEMMUZ	11.210	224	11.434	98%
AĞUSTOS	10.959	141	11.100	99%
EYLÜL	25.208	599	25.807	98%
EKİM	16.519	137	16.656	99%
KASIM	15.618	102	15.720	99%
ARALIK	19.122	393	19.515	98%
TOPLAM	155.465	3.961	159.426	98%

3.3 Tüketim Miktarları

2018 Yılı toplam enerji tüketimi (kWh) dağılımları aşağıda belirtilmiştir.

2018 Yılı Tüketim Verileri (kWh)

 Aylar	ŞANLIURFA	DİYARBAKIR	MARDİN	BATMAN	ŞIRNAK	SİİRT	Toplam
Oca.18	315.656.199	145.991.511	133.204.573	47.076.554	37.256.182	25.891.420	705.076.439
Şub.18	242.326.037	138.603.386	99.418.108	40.197.778	38.866.863	21.301.559	580.713.731
Mar.18	809.941.047	191.605.115	345.724.721	42.054.411	38.794.155	24.582.769	1.452.702.218
Nis.18	239.337.896	117.315.240	55.422.864	37.289.521	29.801.532	19.630.537	498.797.590
May.18	193.118.307	102.027.721	62.771.247	39.431.236	27.050.714	19.508.866	443.908.091
Haz.18	248.536.019	114.377.355	60.723.077	44.870.077	31.233.473	21.986.714	521.726.715
Tem.18	245.861.395	147.737.775	88.298.373	58.675.512	37.757.887	27.769.834	606.100.776
Ağu.18	290.085.629	161.346.599	75.649.386	57.700.682	42.611.303	28.685.265	656.078.864
Eyl.18	921.656.704	163.862.672	302.198.298	62.462.335	40.966.465	29.309.583	1.520.456.057
Eki.18	866.173.608	181.812.073	189.252.143	46.879.489	34.898.798	24.007.349	1.343.023.460
Kas.18	255.929.630	364.138.506	273.159.667	50.969.033	52.021.228	30.372.903	1.026.590.967
Ara.18	801.036.477	393.461.233	296.172.139	57.736.751	65.422.648	25.884.124	1.639.713.372
Toplam	5.429.658.948	2.222.279.186	1.981.994.596	585.343.379	476.681.248	298.930.923	10.994.888.280

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 2018 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.



2018 Yılı Müşteri Başvuruların Sonuçlanma Oranları

İL	ÇÖZÜM SAĞLANDI	SONUÇLANMA ORANI	DEVAM EDİYOR	TOPLAM
ŞANLIURFA	53.910	99,99%	8	53.918
DİYARBAKIR	51.029	100,00%	2	51.031
MARDİN	49.843	100,00%	1	49.844
BATMAN	34.489	99,99%	2	34.491
ŞIRNAK	26.216	99,98%	4	26.220
SİİRT	8.942	100,00%	0	8.942
TOPLAM	224.429	99,99%	17	224.446

3.5 İnsan Kaynakları

2018 yılı sonu itibarı ile Dicle Elektrik Perakende Satış AŞ 'nin toplam çalışan sayısı 398 kişiye ulaşmıştır.

2018 Yılı Çalışan Personel ve Eğitim Durumları

	Lokasyon	Yüksek Lisans		Yüksek Okul		Ortaokul	İlkokul	TOPLAM
		Lisans	Lise	Lise	Lise			
GENEL MÜDÜRLÜK	Genel Müdürlük	0	1	1	0	0	1	3
	Müşteri Hizmetleri		6	1				7
	Mali İşler		8		2			10
	Enerji Ticareti		5					5
	Satış Pazarlama		4					4
	Thk Tahs ve Fat		2					2
	Hukuk	1	6	2	1			10
	İdari işler		1	3	3			7
	İnsan Kaynakları	1	1		2			4
	Bilgi Teknolojisi (IT)	2	7	3	1			13
	Tahsilat Müdürlüğü		1	1				2
	Raporlama		2	1				3
İL MÜDÜRLÜKLERİ	Diyarbakır İl Md.		34	18	7			59
	Diyarbakır İlçeleri		10	8	8			26
	Urfa İl Md.		18	13	9		1	41
	Urfa İlçeleri	1	13	11	15			40
	Mardin İl Md.		9	10	8		1	28
	Mardin İlçeleri		10	10	8			28
	Batman İl Md.		8	9	18		1	36
	Batman İlçeleri			1	5			6
	Siirt İl Md.		7	8	10			25
	Siirt İlçeleri		2	3	3			8
	Şırnak İl Md.		4	9	2			15
	Şırnak İlçeleri		4	8	4			16
	Toplam	5	163	120	106	0	4	398

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. Ayrıca 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 2018 YILINA DEVREDEN DERDEST DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	1.418	64	1.482
İcra Dosyaları		71.353	71.353
TOPLAM	1.418	71.417	72.835

2018 YILINDA AÇILAN DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	184	60	244
İcra Dosyaları		27.314	27.314
TOPLAM	184	27.374	27.558

2018 YILINDA İŞLEMEN KALKAN / NETİCELENEN DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	1.202	39	1.241
İcra Dosyaları		5.789	5.789
TOPLAM	1.202	5.828	7.030

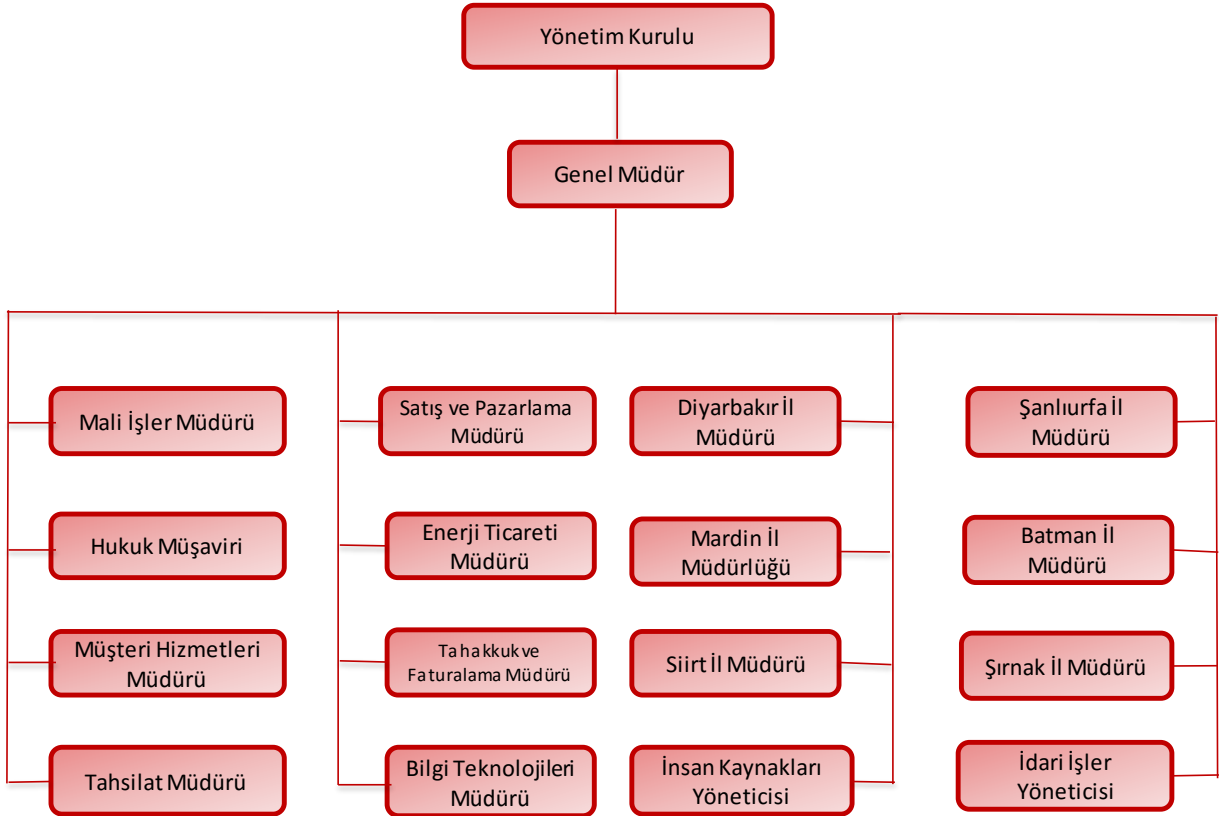
2019 YILINA DEVREDEN DERDEST DOSYALAR

	Şirkete Karşı Açılan	Şirketin Açtığı	Toplam
Hukuk Davaları	400	85	485
İcra Dosyaları		92.878	92.878
TOPLAM	400	92.963	93.363

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

2018 yılı toplam yatırım tutarımız 9.876.156 TL olup dağılımı aşağıdaki gibidir.

 İller	Yatırım Harcaması
GENEL MÜDÜRLÜK (MERKEZ) YATIRIM	9.357.776
ŞANLIURFA	333.301
DİYARBAKIR	101.890
MARDİN	26.435
BATMAN	29.909
ŞIRNAK	11.089
SİİRT	15.755
TOPLAM 2018 YATIRIM HARCAMASI	9.876.156

3.9 Sermaye Yapımız

Şirketin % 100 Sahibi Dicle Kök Enerji Yatırım 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 5.901,43 TL 'dir.

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

30.06.2018 ve 31.12.2018 tarihi itibarıyla bağımsız Denetim raporu yazılmıştır.