

tüketicilere ulaştırılmak üzere özel toptan satış şirketleri ile resmi ve özel dağıtım şirketlerine iletim faaliyetleri BOTAŞ tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde BOTAŞ, üç adet doğal gaz depolama tesisini ve yurt çapında doğal gaz iletim ağını işletmektedir ve söz konusu depolama tesislerinin ve iletim ağına mülkiyeti BOTAŞ'a aittir.

Şirket, mesken abonelerine ve ticari ve sınai müşterilerine dağıttığı doğal gazı BOTAŞ'tan ve oransal olarak çok düşük bir kısmını Kalecik ilçesinde kullanılmak üzere CNG olarak Naturelgaz'dan satın almaktadır. Aşağıdaki tablo, Şirket'in kayıtlarına göre, belirtilen dönemler için, doğal gaz satın alımlarını kaynakları itibarıyla ortaya koymaktadır.

31 Aralık'ta sona eren yıl itibarıyla,						
2018			2019		2020	
	Toplam içindeki %		Toplam içindeki %		Toplam içindeki %	
(yüzde hariç, milyon Sm ³)						
BOTAŞ.....	2.456.059.997	100	2.705.637.981	100	2.827.047.978	99,9999
Naturelgaz (CNG).....	0	0	0	0	6.481	0,0001
Toplam.....	2.456.059.997	100	2.705.637.981	100	2.827.051.459	100

Şirket, doğal gazı BOTAŞ'tan, bir takvim yılı süreyle akdettiği doğal gaz anlaşmaları uyarınca satın alır. Şirket 2021 yılındaki doğal gaz ihtiyacı için 31 Aralık 2020 tarihinde BOTAŞ ile BOTAŞ Doğal Gaz Alım Sözleşmesi'ni akdetmiştir. BOTAŞ Doğal Gaz Alım Sözleşmesi, Şirket'in doğal gaz satın alımına ilişkin sözleşmede yer alan taahhütlerini yerine getirmiş olması ve bir sonraki yıl boyunca her bir tedarikçiden yapması beklenen doğal gaz alımlarına ilişkin tahsis miktarlarını belirten bir tahsis protokolü akdetmesi koşuluyla, özel toptan satış şirketlerinden doğal gaz satın almasına müsaade eder. Şirket, 2021 yılı için BOTAŞ ve Naturelgaz ile 1 Kasım 2020 tarihli bir tahsis sözleşmesi akdetmiştir.

Şirket, doğal gazı üçüncü kişi tedarikçilerden satın alan ve taşıma hizmeti verilen müşteriler dışında, doğal gaz satın alım maliyetlerini (özel tüketim vergisi dâhil) doğrudan müşterilerine yansıtır. Bunun sonucunda Şirket, doğal gaz fiyatlarındaki dalgalanma riskine maruz kalmamaktadır. Şirket'in elektronik sayaç kullanan müşterileri, doğal gazı kredi satın aldıkları tarihte yürürlükte olan fiyatlar üzerinden ön ödemeli olarak satın alarak peşin ödeme yaptıklarından söz konusu tarihten sonra doğal gaz fiyatındaki herhangi bir artış, Şirket'in tedarikçilerinden elektronik sayaç kullanan müşterilerine yansıtılan fiyattan daha yüksek bir fiyata doğal gaz satın almasıyla sonuçlanmakta idi. Ancak, söz konusu risk 29 Temmuz 2018 tarihinden sonra yapılan peşin ödemeli gaz alımları açısından ortadan kalkmıştır.

Şirket'in ön ödemeli sayaç kullanan müşterilerinin peşin ödeme karşılığında satın aldıkları doğal gazı sonraki bir tarihte tüketmeleri nedeniyle doğal gazın satın aldıkları tarih ile tükettikleri tarih arasındaki fiyat değişimlerinden kaynaklanan fiyat riski, EPDK Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin 40'ncı maddesinde yapılan değişiklik ile ortadan kalkmıştır. 29 Temmuz 2018 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan bu değişiklik ile sistemde kullanılmakta olan mevcut ön ödemeli sayaçlara Türk Lirası yükleme/Türk Lirası düzeltme/Türk Lirası satış yöntemlerinin uygulanabileceği, dağıtım şirketinin uygulayacağı yöntemi Kurulun onayına sunacağı, uygulamanın delikliğin yayımı tarihinde satın alma işlemi tamamlanmış doğal gaz alım işlemlerini kapsamayacağı düzenlenmiştir.

Şirket bu değişiklik üzerine "Türk Lirası Düzeltme" yöntemini uygulamayı tercih etmiş ve kısaca "Adil Faturalandırma" (AF) olarak adlandırdığı bu yöntem için yazılım uygulamasında gerekli geliştirmeleri

gerçekleştirerek EPDK'ya onay için başvurmuştur. EPDK, 13 Eylül 2018 tarih ve 8057/4 sayılı kurul kararı ile uygulama yöntemini onaylamıştır.

Bu yöntemle göre, Şirketin aylık okuma faaliyeti sonucunda elde edilen tüketim verilerinin yazılım uygulamasına anlık olarak aktarılması sonucunda tüketim döneminde yapılan tüketimin gün bazlı ağırlıklı ortalaması hesaplanmakta, tüketim dönemine ait birim fiyatlar, ısıl değerler ve düzeltme katsayıları tespit edilmekte, ilk giren ilk çıkar (FIFO) stok değerlendirme yöntemi ile tüketim miktarları ile satın alınan miktarlar eşleştirilmektedir. Eşleştirme sonucunda fiili tüketimler üzerinde ortaya çıkan birim fiyat farkları ile ısıl değer ve düzeltme katsayısı düzeltmeleri fiyat düzeltmesi farkı "ilave" (müşteriye borç) veya "tenzil" (müşteriye alacak) şeklinde tüketicilere yansıtılmaktadır. Farkın aboneden tahsili ya da aboneye ödenmesi ilk gaz alımı sırasında gerçekleştirilmektedir.

Söz konusu yöntem ile Şirket'in ön ödemeli doğal gaz satışlarından kaynaklanan fiyat riski 29 Temmuz 2018 tarihinden sonra yaptığı ön ödemeli gaz satışları açısından ortadan kalkmıştır.

Şirket, BOTAŞ ve özel şirketler tarafından ithal edilen doğal gazı tam olarak bağımlı durumdadır ve zaman zaman tedarikçilerin yeterli miktarlarda doğal gaz ithal edememesi halinde tedarikçilerinden ihtiyaç duyulan miktarlarda doğal gaz satın alınması hususunda sıkıntılar yaşayabilir. Örneğin, 2012 yılının ilk çeyreğinde, Şirket'in tedarikçileri, İran'dan sınırlı miktarda doğal gaz tedariki olması nedeniyle, talebi karşılamaya yetecek kadar doğal gaz ithal edememiş, bu durum, BOTAŞ'ın yurt çapındaki iletim altyapısında düşük basınç oluşmasına yol açmış ve yurt çapında geçici doğal gaz kesintilerine sebep olmuştur. Ancak, Şirket, bir kesinti söz konusu olması durumunda yeterli miktarlarda doğal gaz dağıtamamasından dolayı müşterilerine karşı hukuken sorumlu değildir. Doğal gaz Ankara il sınırları içerisine teslim edildikten sonra, Şirket, doğal gazı müşterilerine dağıtmak üzere ana RMS'lerinde teslim alır.

Dağıtım Altyapısı

Şirket müşterilerine doğal gazı; Şehir Giriş İstasyonları (RMS-A'lar), orta basınç dağıtım hatları, B tipi basınç düşürme istasyonları, alçak basınç dağıtım hatları, C tipi basınç düşürme istasyonları, düşük basınç dağıtım hatları, bağlantı/servis hatları ve servis parçası/kutularından oluşan dağıtım altyapısı aracılığı ile ulaştırır. Şirket dağıtım altyapısındaki doğal gazın basıncını düzenlemek için A, B ve C tipi olmak üzere 3 seviye basınç düşürme istasyonu kullanmakta olup bunların haricinde Şirket müşterilerinin kullanımı için gerekli olan basıncı sağlayabilmek için bina/tesis/sayaç önünde bir kademe basınç düşürme işlemi daha yapmaktadır. Dağıtım hatları RMS-A istasyonlarından başlar ve müşterilerin bulundukları noktalarda sona erer. Şirket dağıtım hattını oluştururken, istasyonları birbirine ve istasyonları müşterilerin bulundukları noktalara bağlamak için çelik ve polietilen borular kullanır. Şirket, dağıtım altyapısı dışında, müşterilerinin doğal gaz tüketimlerini ölçmek için elektronik ve mekanik sayaçlar, tüketimin doğru ölçülmesini sağlamak için de korrektörler kullanır.

Genel Yapı

Şirketin RMS-A'ları BOTAŞ'ın mülkiyetinde olan İletim Şebekesi'ne bağlıdır. RMS-A'lar, İletim Şebekesi işletim basıncı olan ve 35-75 bar basınçla gelen doğal gazın basıncını, dağıtım şebekesine ve RMS-B'lerine dağıtmak üzere 12-19 bar çıkış basıncına indirilmesini sağlayan, yüksek kapasiteye sahip ana istasyonlarıdır. Bu RMS-A istasyonlarında doğal gazın basıncı düşürüldüğü gibi aynı zamanda ölçüm işlemleri gerçekleştirilmekte olup BOTAŞ ve/veya tedarikçiler ile bu noktada teslim/tesellüm işlemleri gerçekleştirilmektedir.

Şirket'in Ankara'da konumlu 14 adet RMS-A'sı bulunmakta olup, Gölbaşı (600.000 m³/h kapasiteli) ve Temelli (1.000.000 m³/h kapasiteli)'de konumlu 2 adet RMS-A, dağıtım şebekesine, RMS-B'lere ve RMS-B'ler üzerinden RMS-C'lere doğal gaz dağıtımında kullanılmaktadır. Şirket, 31 Aralık 2020 itibarıyla

yaklaşık 12.800 müşterisi bulunan ve Ankara'nın küçük ve seyrek nüfuslu bir semti olan Temelli'deki yerleşim yerlerine gaz arzını, Temelli (1.000.000 m³/h kapasiteli) şehir giriş istasyonundan beslenen 70.000 m³/h kapasiteli Temelli ASO RMS-A'sından sağlamaktadır. Şirket'in, 8 Aralık 2017 tarihinde devreye alınan ve Şereflikoçhisar ilçesini besleyen (aynı zamanda Evren ilçesine de gaz arzı sağlayacak olan) 18.000 m³/h kapasiteli bir RMS-A'sı daha bulunmaktadır. Ayrıca Kalecik ilçesine 30 Kasım 2020 tarihinde geçici CNG yöntemi ile gaz arzı sağlanmış olup, ilerleyen dönemlerde abone sayısının ve tüketimin artmasına paralel olarak boru hattı ile gaz arzı sağlanacaktır.

Başka bir ifadeyle Şirket, şehir dağıtım bakımından yerleşim yerlerine doğal gaz dağıtım faaliyetini, temelde Gölbaşı, Temelli, Şereflikoçhisar'da bulunan RMS-A'lar ve Kalecik'teki CNG istasyonu vasıtasıyla yürütmektedir.

Geriye kalan 10 adet RMS-A ise, doğrudan Baymina Enerji tarafından işletilen Ankara Doğal Gaz Kombine Çevrim Santrali ("Baymina KÇDG Santrali"), Başkent OSB, ASO, Kazan Soda, alçı fabrikaları gibi belirli sınai müşterilere doğal gaz dağıtımında kullanılmaktadır.

Şirket, doğal gazı müşterilerine basınç düşürme ve ölçüm istasyonları olan RMS'ler ve dağıtım hatlarından müteşekkil dağıtım altyapısı vasıtasıyla dağıtır. Şirket, dağıtım altyapısı dâhilindeki doğal gaz giriş ve çıkışını düzenlemek için RMS-A, RMS-B ve RMS-C olarak anılan üç seviye RMS kullanmakta olup, bunlar, doğal gaz dağıtım altyapısının her bir bağlantı noktasında doğal gaz basıncını Şirket müşterileri için gerekli olan seviyelere indirme ve düzenleme maksadıyla kullanılmaktadır. Dağıtım hattı RMS-A istasyonlarında başlar ve müşterilerin bulundukları noktada sona erer; Şirket dağıtım hattını oluştururken, RMS'leri birbirine ve RMS'leri müşterilerin bulundukları noktalara bağlamak için çelik ve polietilen boru hatları kullanır. Şirket, RMS'ler ve dağıtım hattı dışında, müşterilerinin doğal gaz tüketimlerini ölçmek için elektronik ve mekanik sayaçlar, tüketimin doğru ölçülmesini sağlamak için korrektörler kullanır.

Şirketin RMS-A'ları BOTAŞ'ın yurt çapındaki iletim şebekesine bağlıdır. RMS-A'lar, Şirketin RMS-A giriş basıncını 35-75 bardan (BOTAŞ'ın iletim altyapısı için normal olan basınç), RMS-B'lerine dağıtılmak üzere 12-19 bar RMS-A çıkış basıncına indirilmesini sağlayan, en yüksek kapasiteye sahip ana istasyonlarıdır.

Aşağıdaki tablolar, belirtilen dönemler itibarıyla ve bu dönemlere ait, Şirket'in ölçüm kayıtları uyarınca üç ana RMS-A'sına ilişkin muhtelif verileri ortaya koymaktadır.

31 Aralık'ta sona eren yıl itibarıyla,			
	2018	2019	2020
Baymina RMS-A⁽¹⁾			
Kapasite (m ³ /sa) ⁽²⁾	150.000	150.000	150.000
Kullanım oranı (%) ⁽³⁾	48,7	23,0	0
Dağıtılan doğal gaz (m ³ /yıl).....	640.089.365	302.834.188	0
Gölbaşı RMS-A			
Kapasite (m ³ /sa) ⁽²⁾	600.000	600.000	600.000
Kullanım oranı (%) ⁽³⁾	18,9	23,9	22,8
Dağıtılan doğal gaz (m ³ /yıl).....	993.727.717	1.253.767.266	1.197.727.070
Yapracık RMS-A			
Kapasite (m ³ /sa) ⁽²⁾	600.000	600.000	0
Kullanım oranı (%) ⁽³⁾	28	17,5	0
Dağıtılan doğal gaz (m ³ /yıl).....	1.473.793.146	918.570.063	0
Temelli RMS-A			
Kapasite (m ³ /sa) ⁽²⁾	0	1.000.000	1.000.000
Kullanım oranı (%) ⁽³⁾	0	7,5	25,4
Dağıtılan doğal gaz (m ³ /yıl).....	0	657.555.451	2.222.238.417
Şereflikoçhisar RMS-A			
Kapasite (m ³ /sa) ⁽²⁾	18.000	18.000	18.000



Kullanım oranı (%) ⁽³⁾	0,55	2,18	5,47
Dağıtılan doğal gaz (m ³ /yıl)	875.978	3.442.761	8.625.627
Kalecik RMS-A			
Kapasite (m ³ /sa) ⁽²⁾	0	0	1.000
Kullanım oranı (%) ⁽³⁾	0	0	0,07
Dağıtılan doğal gaz (m ³ /yıl)	0	0	6.481

- (1) Baymina RMS-A minhasıran yıllık doğal gaz tüketim hacmi bazında şirketin müşterilerinden biri olan Baymina KÇDG Santrali'ne doğal gaz dağıtımına tahsis edilmiştir.
- (2) RMS-A'ların sabit bir rakam olan azami doğal gaz dağıtım kapasitesini yansıtmaktadır. Yapracık RMS-A 10 Temmuz 2019 tarihinde kapanmış olup 19 Ağustos 2019 tarihinde Temelli RMS-A istasyonumuz devreye alınmıştır.
- (3) Kullanım oranları, önceki yılda RMS-A tarafından dağıtılan doğal gaz hacminin RMS-A'nın kapasitesine bölünmesi ile hesaplanır.

	31 Aralık'ta sona eren yıl itibarıyla,		
	2018	2019	2020
Gölbaşı, Yapracık⁽¹⁾, Temelli, Şereflikoçhisar ve Kalecik RMS-A			
Müşteri sayısı ⁽²⁾			
Serbest tüketiciler	2.523	3.299	2.953
Serbest olmayan tüketiciler	1.780.371	1.809.347	1.887.271
Hizmet verilen RMS-B'lerin sayısı ⁽³⁾	63	62	62

- (1) RMS-A'ların sabit bir rakam olan azami doğal gaz dağıtım kapasitesini yansıtmaktadır. Yapracık RMS-A 10 Temmuz 2019 tarihinde kapanmış olup 19 Ağustos 2019 tarihinde Temelli RMS-A istasyonumuz devreye alınmıştır.
- (2) Gölbaşı RMS-A ve Yapracık RMS-A tarafından dağıtım yapılan müşterilerin toplam sayısını yansıtmaktadır. Gölbaşı RMS-A, Yapracık RMS-A ve Temelli RMS-A birbirlerine bağlıdır ve Ankara'da aynı grup müşteriye doğal gaz dağıtımı yapmaktadır.
- (3) Gölbaşı, Yapracık, Temelli, Şereflikoçhisar ve Kalecik RMS-A istasyonları tarafından hizmet edilen RMS-B'lerin toplam sayısını yansıtmaktadır.

RMS-A'da çıkış basıncı 12-19 bara düşürülen doğal gaz, dağıtım şebekesi vasıtası ile B tipi istasyonlara iletilir. 12-19 bar basınçla B tipi istasyonlara gelen doğal gazın basıncı, 4 bar'a düşürülerek dağıtım şebekesine aktarılır ve C tipi istasyonlara ulaştırılır. C tipi istasyonlar sonrası doğal gazın basıncı, konut ve ticari abonelerin kullanımı için 50-75 mbar'lık basınca düşürülerek abonelere gaz arzı sağlanır. Aynı zamanda sanayi müşterileri başta olmak üzere talepte bulunan müşterilere kullanım basınçlarına göre B veya C tipi istasyonlar aracılığı ile gaz arzı sağlanmaktadır.

Aşağıdaki tablo, Şirket'in belirtilen tarihler itibarıyla sahip olduğu ve işlettiği şehir RMS-C'lerinin (şehir çapında doğal gaz dağıtımı için kullanılan) ve müşteri RMS'lerinin (belirli müşterilere tahsis edilen) dağılımı ile birlikte RMS'lerin sayısını belirtmektedir.

	31 Aralık itibarıyla,		
	2018	2019	2020
RMS-A	14	14	14
Şehir	4	4	4
Müşteri	10	10	10
RMS-B	104	117	130
Şehir	40	49	59
Müşteri	64	68	71
RMS-C	948	969	976
Şehir	511	527	528
Müşteri	437	442	448
Toplam	1066	1100	1120

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, Şirket'in dağıtım hattının %85'i, 150 yıla kadar toplam tahmini kullanım ömrüne sahip dayanıklı bir madde olan polietilenden inşa edilmiştir. Aynı tarih itibarıyla, Şirket'in dağıtım hattının kalan %15'i ise 100 yıla kadar toplam tahmini kullanım ömrüne sahip çelikten yapılmış olup, bu



hatlara yüzey koruma ve diğer katodik koruma yöntemleri uygulanmıştır. Şirket, RMS-A ve RMS-B'ler arasındaki hattın tamamı ve RMS-B ve RMS-C'ler arasındaki hattın küçük bir kısmı için daha geniş çaplı olan çelik boru hatları kullanır.

RMS-B'ler ve RMS-C'ler arasındaki dağıtım hattının çoğunluğu ile RMS-C'lerden müşterilere giden dağıtım hattının tamamı ise polietilenden inşa edilmiştir. 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, Şirket'in dağıtım hattının yaklaşık %40'ı 10 ila 15 yaş arasında olup, yaklaşık %30'u ise 10 yaşından gençtir. Aynı tarih itibarıyla Şirket'in dağıtım hattının ortalama yaşı 13'tür.

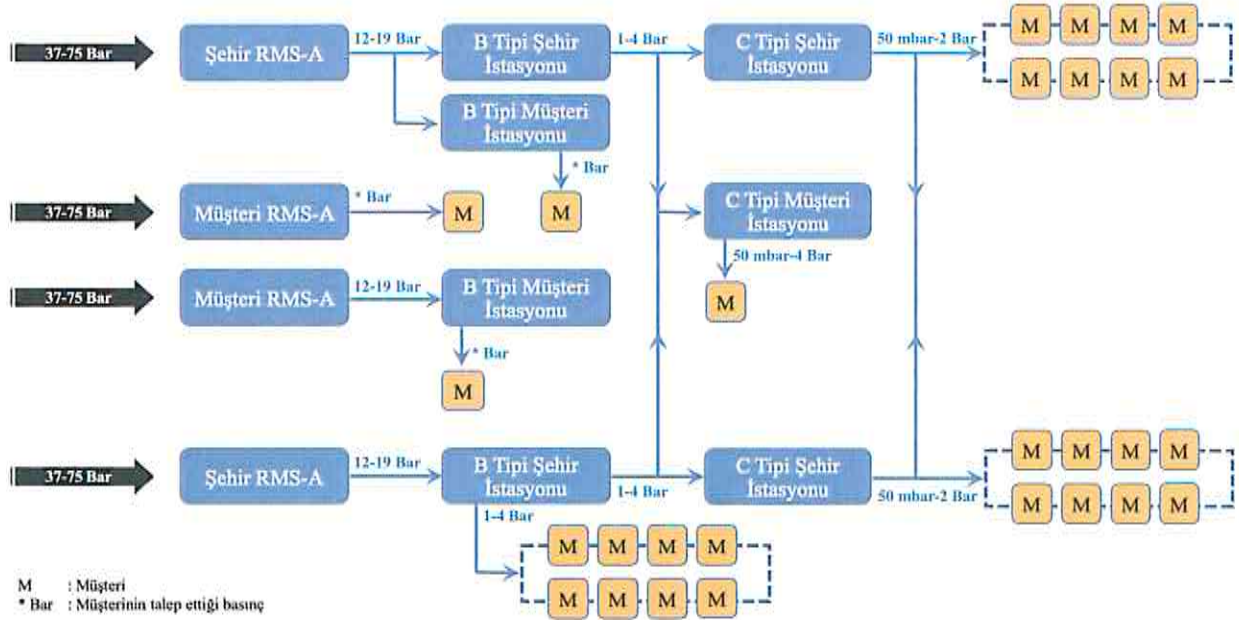
Aşağıdaki tablo, belirtilen tarihler itibarıyla Şirket'in dağıtım hattının metre cinsinden uzunluğunu ortaya koymaktadır.

	31 Aralık itibarıyla,		
	2018	2019	2020
	(metre cinsinden)		
Çelik boru hatları ⁽¹⁾	1.673.593,033	1.746.739,625	1.879.900,143
Polietilen boru hatları	6.120.461,973	6.565.892,636	6.949.484,271
Servis hatları ⁽²⁾	3.930.269,101	4.060.335,455	4.163.085,126
Toplam	11.724.324,107	12.372.967,716	12.992.469,540

(1) Çelik boru hatları havagazı hatlarını da içerir.

(2) Servis hatları, Şirket'in dağıtım hattının müşterilerinin bulundukları noktalardaki hizmet vanalarına bağlanmasında kullanılan boru hatlarını ve tali altyapıları içerir. Servis hatları polietilenden yapılmıştır.

RMS-A kullanım oranları mevsimseldir ve müşterilerden gelen talebe bağlıdır. B veya C tipi İstasyonlara dağıtım için şehir çapında dağıtım tahsis edilmiş olan iki adet şehir RMS-A'dan, yalnızca Temelli'de bulunan RMS-A yaz mevsiminde de faal olup, Gölbaşı'nda bulunan ikinci şehir RMS-A'sı ise düşük doğal gaz talebi nedeniyle yaz mevsiminde faal değildir. Belirli müşterilere (örn. Baymina KÇDG Santrali) doğrudan dağıtım yapmak için kullanılan 10 adet müşteri RMS-A'sının kullanım oranları, söz konusu müşterilerin doğal gaz tüketimlerine bağlıdır. Aşağıdaki şema, BOTAŞ'ın yurt çapındaki iletim altyapısından Şirket'in doğal gaz dağıtım altyapısı vasıtasıyla müşterilere yapılan doğal gaz akışını ortaya koymaktadır.



Doğal Gaz Piyasası Kanunu'nun 12'nci maddesi gereğince, Kanun'da öngörülen faaliyetlerin gerektirmesi hâlinde Kamulaştırma Kanunu çerçevesinde kamulaştırma, kamuya ait araziler üzerinde mülkiyetin gayri ayni hak tesisi veya kiralama suretiyle doğal gaz şebekesi inşa edilebilmektedir. Kamulaştırma yapılması durumunda taşınmazın mülkiyeti Hazine'ye, kullanma hakkı ise lisans süresi boyunca dağıtım şirketine ait olmaktadır. Kullanma hakkı tesis edilmesi hâlinde de geçerlilik süresi lisans ile sınırlıdır. Mevzuat gereği doğal gaz şebekeleri kamulaştırılan alanlara inşa edilir. Bu sebeple istasyonlar (RMS A, B ve C) kullanma hakkı alınarak kamuya ait alanlara ya da ilgili belediyelerden izin alınarak kamuya ait mülkiyetsiz, imar planında teknik alan, yeşil alan ya da park olarak belirlenen yerlere konumlandırılmaktadır. Ayrıca yapılan tüm istasyonlar ve dağıtım hatlarının imar planlarına işlenmesi sağlanmaktadır. Şirket'e ait 3 adet RMS A'nın yer aldığı taşınmazların mülkiyeti kamuya ait olup kullanma hakkı Şirket'e verilmiştir ve 1 adet RMS A ise, Başkent OSB ile protokol yapılarak OSB içine konumlandırılmıştır.

Diğer RMS'lere ilişkin kalan tüm sahalar üçüncü kişilerin mülkiyetindedir. Dolayısıyla Şirket, sahibi olmadığı RMS-B, RMS-C ve dağıtım hatlarının bulunduğu arsaları, ilgili arsalar üzerinde Şirket lehine tesis edilmiş ve süresi lisans süresince 100 yıla kadar çıkan intifa haklarına istinaden kullanmaktadır. Şirket, ücretsiz olarak kullandığı RMS-C'lerin konumlu olduğu arsalar hariç, söz konusu intifa haklarına ilişkin olarak özel teşebbüslere kira ödemekte ve Hazine arazilerinin kullanımı için ise Hazine'ye ecrimisil ödemektedir. Ayrıca doğal gaz dağıtım altyapısını genişletmek üzere Şirket, özel teşebbüslere ait olan bazı arsaların kamulaştırılmasını, söz konusu özel teşebbüslere kamulaştırma fiyatının ödenmesi karşılığında, EPDK'dan talep eder.

Dağıtım Altyapısı Kapsamı

EPDK tarafından düzenlenen dağıtım lisansı, Şirket'e, 31 Ağustos 2037 tarihine kadar Ankara Büyükşehir Belediyesi bölgesi sınırları dâhilinde (Polatlı, Kızılcahamam ve Beypazarı ilçeleri hariç) münhasır doğal gaz dağıtım hakkını vermiştir. Ankara Büyükşehir Belediyesi bölgesi sınırları Kasım 2012 tarihine kadar, Ankara merkezli 50 kilometre yarıçaplı bir daire ile belirlenen mücavir alanları kapsamaktaydı. Kasım 2012'de Büyükşehir Belediyeleri Kanunu'nda yapılan bir değişiklikle birlikte, Şirket'in lisanslı işletme alanının

kapsamı, Ankara il sınırlarını kapsayacak şekilde genişletilmiştir. İşbu İzahname tarihi itibarıyla, Ankara'nın 25 adet ilçesi bulunmaktadır. Bu 25 ilçe arasından Ankara'nın nüfus yoğunluğunun en yüksek olduğu 17 ilçe hâlihazırda Şirket'in doğal gaz dağıtım altyapısına bağlı bulunmaktadır. Polatlı, Kızılcahamam ve Beypazarı ilçelerine hâlihazırda yerel doğal gaz dağıtım şirketleri tarafından gaz sağlanmaktadır. Dolayısıyla işbu İzahname tarihi itibarıyla Şirket'in hâlihazırda 17 ilçeye doğal gaz arzı bulunmaktadır. Bu ilçeler haricinde üç ilçe ise diğer doğal gaz dağıtım şirketlerinin faaliyet alanında kalmaktadır. Geri kalan beş ilçeye ise 2021 yılında doğal gaz sağlanması için EPDK'dan gerekli izinler alınmıştır.

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, Türkiye'nin başkenti Ankara'da 5.663.322 kişi ikamet etmektedir. Dağıtım lisansı kapsamında bulunan 22 ilçede toplam 5.460.460 kişi ikamet etmekte ve bu nüfus, Ankara'nın toplam nüfusunun %96,4'üne tekabül etmektedir. 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, Şirket'in 1.897.564 mesken abonesi, ticari, sınai ve taşıma hizmeti verilen müşterisi bulunmaktadır. 31 Aralık 2017 ile 31 Aralık 2020 arasında Şirket'in müşteri tabanında %10 oranında bir artış meydana gelmiş olup, bu artış özellikle, aynı dönem içinde Şirket'in dağıtım altyapısının, Şirket'in 192.529 adet yeni müşteriye erişmesini sağlayacak şekilde genişletilmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Aşağıdaki tablo, belirtilen tarihler itibarıyla Şirket'in doğal gaz dağıtım altyapısının kapsamına ilişkin verileri ortaya koymaktadır.

	31 Aralık itibarıyla,		
	2018	2019	2020
Şirket'in lisanslı işletme bölgesinde bulunan ilçe sayısı	14	15	17
Şirket'in doğal gaz dağıtım altyapısı kapsamındaki ilçe sayısı ..	14	15	17
Gaz sağlama süreci devam eden ilçe sayısı	5	5	5
Gaz sağlanan mesken abonelerinin sayısı	2.079.209	2.169.754	2.238.586

Tüketimin Ölçülmesi

Şirket, müşterilerinin doğal gaz tüketimlerini, münferit veya toplu sayaçlar olarak kurulabilen elektronik ve mekanik sayaçlar ile ölçer. Şirket müşterilerinin çoğunluğu, işyeri, bireysel mesken ve ticari alanların doğal gaz giriş noktalarında bulunan bireysel sayaçları kullanır. Bir kısım müşteri ise, apartman binası veya mesken sitelerin doğal gaz giriş noktalarında bulunan toplu sayaçları kullanır. Toplu sayaçların kullanıldığı durumlarda, tek bir toplu sayaç vasıtasıyla Şirket'in doğal gaz dağıtım hattına erişimi olan kullanıcıların tamamı, Şirket nezdinde sayaç başına tek bir müşteri olarak sayılır. Bu gibi durumlarda, toplu sayaçtaki her bir bireysel kullanıcının doğal gaz tüketimi, toplu sayaç kullanıcıları arasında kararlaştırılan yöntemle göre (ör: apartman aidatı) hesaplanır. Toplu sayaç kullanılan durumlarda, Şirket yalnızca toplu sayacı takip eder ve toplu sayacı faturalandırır; bireysel tüketiciler doğal gaz tüketimleri nispetinde kendilerine düşen ücret ve maliyetlerin tahsilatı için aralarında tesis edilen yöntem vasıtasıyla mahsuplaşırlar.

Doğal gaz basıncının müşterilere dağıtım için gerekli seviyelere ayarlanması için her bir elektronik veya mekanik sayaçtan hemen önce gelmek üzere regülatörler kullanılmaktadır. Şirket, ayrıca, doğru tüketim ölçümlerinin yapılmasını sağlamak üzere bazı elektronik ve mekanik sayaçlar için korrektörler de kullanır. 300 mbar üzerinde basınçlı doğal gaz kullanan müşterilerin korrektör kullanmaları zorunludur. Buna ek olarak, korrektörler tüketim ölçümlerinde daha hassas olduğundan ve ölçüm hatalarını önemli ölçüde azalttığından, 300 mbar altında basınçlı doğal gaz kullanan bazı müşteriler de, korrektöre ilişkin maliyeti Şirket'e ödemek kaydıyla, Şirket'ten korrektör kurulmasını talep edebilmektedir.

31 Aralık 2020 itibarıyla, Şirket müşterilerinin %31,18'i elektronik sayaç kullanmaktadır. Elektronik sayaçlar, müşterilerin nakit ödeme karşılığında metreküp cinsinden doğal gaz kredisi yükleyebildiği elektronik kartların kullanıldığı ön ödemeli sayaçlardır. Müşteriler doğal gazı tükettikçe elektronik kartlarındaki kredileri azalmakta, müşterinin elektronik kartında yetersiz bakiye kalması durumunda ek kredi yüklemesi yapılmaması halinde de bu müşteriye verilen doğal gaz otomatik olarak kesilmektedir. Şirket'in

ön ödemeli elektronik sayaç kullanan müşterileri Şirket'in satış kanallarından kredi yüklemesi yapabilmektedir. Şirket müşterilerinin geri kalanı ise mekanik sayaç kullanmaktadır. Mekanik sayaçlar aylık bazda okunarak müşterilerin tüketimi ölçülür ve müşteriler okuma öncesindeki bir aylık dönem boyunca gerçekleştirdikleri tüketim üzerinden faturalandırılır.

Mekanik sayaçlar, elektronik sayaçlara nazaran daha verimli ve dayanıklı olduğundan ve nispeten daha düşük maliyetlerle tedarik edilebildiklerinden dolayı, Şirket, elektronik sayaçlar yerine mekanik sayaç kullanımını teşvik etmektedir. Şirket 20 yaşından büyük sayaçlar ile 14 yaşından büyük arızalı elektronik sayaçları mekanik sayaçlarla değiştirmektedir. Şirket'in mekanik sayaç kullanan müşterilerinden tahsil ettiği güvence bedelleri, Şirket'in işletme sermayesine ve işletme faaliyetlerinden elde edilen nakit akışına olumlu katkı sağlar. Ayrıca mekanik sayaçlarda ölçüm hatalarına daha az rastlanmaktadır. Bu sebeplerle, Şirket, 2016 yılı sonunda EPDK tarafından yapılan mevzuat değişikliği sonrasında değişim işlemlerine hız vermiştir.

Şirket, yaklaşık 578.260 eski nesil elektronik sayacı ücretsiz olarak yeni mekanik sayaçlarla değiştirmeyi hedeflemektedir. Dolayısıyla, Şirket, sayaç altyapısını giderek modernleştirmeyi hedeflemekte olup, Özelleştirme'den 31 Aralık 2020'ye dek mesken aboneleri tarafından kullanılan eski nesil elektronik sayaçların yaklaşık %42'si modernize etmiştir. EPDK'nın 26 Aralık 2016 tarihli ve 29933 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 6807 sayılı kararı ile çıkarılan Doğal Gaz Dağıtım Sektörü Bağlantı ve Hizmet Bedellerine İlişkin Usul ve Esaslar ("Doğal Gaz Dağıtım Sektörü Bağlantı ve Hizmet Bedellerine İlişkin Usul ve Esaslar") uyarınca Şirket, müşterilerce talepte bulunulması kaydıyla, mevcut ön ödemeli elektronik sayaçları yeni mekanik sayaçlarla değiştirmeye yetkilidir. Ancak, Şirket 14 yıldan eski olan işlevsiz elektronik sayaçlar ile 20 yıldan eski tüm elektronik sayaçları müşterilerden onay talep etmeksizin yeni mekanik sayaçlarla değiştirmeye yetkilidir. Şirket, sayaç altyapısının modernleştirilmesi sürecini 2026 yılsonu itibarıyla tamamlamayı hedeflemektedir.

Doğalgaz Piyasası Dağıtım Faaliyeti Yatırımlarına İlişkin Usul ve Esaslar uyarınca, Şirket'in sayaçların kurulumuna ilişkin masrafları ağ yatırım harcamasıdır. Fakat sayaçların, (teknik arıza haricinde) 20 yılını doldurmadan hurdaya ayrılması veya 14 yılını doldurmadan (teknik arıza nedeniyle) yenisi ile değiştirilmesi durumunda, söz konusu masraflar şebeke yatırım harcaması olarak dikkate alınmaz.

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Şirket envanterinde 20 yıldan eski 34.496 adet elektronik sayaç bulunmaktaydı. 20 yıldan eski elektronik sayaçların sayısı 2021 yılbaşı itibarıyla 63.295 ve 2022 yılbaşı itibarıyla 85.732 olacaktır. Şirket, 2021 yılsonu itibarıyla 63.295 ve 2022 yılsonu itibarıyla 85.732 sayacın tamamını değiştirmiş olmayı hedeflemektedir.

Aşağıdaki tablo, belirtilen tarihler itibarıyla, elektronik sayaçların (ön ödemeli müşteri sayısına tekabül eder) ve mekanik sayaçların sayısını belirtmektedir.

31 Aralık itibarıyla,			
	2018	2019	2020
Mekanik sayaçlar	1.006.682	1.127.192	1.283.356
Elektronik sayaçlar	748.862	681.294	578.260
Toplam	1.755.544	1.808.486	1.861.616

Şirket, elektronik ve mekanik sayaçların okunması ve tüketimin faturalandırılması için Ersan Elektrik'ten tedarik ettiği ve 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla 195 çalışanı bulunan bir gezici ekipten hizmet almaktadır. Bu ekip, Küresel Konumlama Sistemi ("GPS"), Genel Paket Radyo Hizmeti ("GPRS") ve Şirketin kullanımı için özel olarak tasarlanan İşletme Kaynak Planlama yazılımına (SAP sistemi) entegre mobil el terminalleri ile donatılmıştır. Bu ekip, müşterilerin tüketim verilerini toplamakla ve bunları GPRS aracılığıyla eş zamanlı olarak fatura tutarının hesaplandığı Şirket genel merkezine göndermekle görevlidir. Faturaların tesliminden

sonra müşteriler Şirket'in ödeme noktalarında faturalarını ödeyebilmektedir.

Sayaç okuma ve faturalandırmadan sorumlu gezici ekip, aylık bazda ölçüm ve faturalandırma yaptığı her bir sayaca isabet eden aylık doğal gaz tüketim verilerini mobil el terminalleri vasıtasıyla elde eder. Ön ödemeli elektronik sayaç kullanan Şirket müşterilerinin faturaları, fiyat farkı da hesaplanarak ölçüm anında mobil el terminallerinde yazdırılır ve Şirket genel merkezinde ayrı bir hesaplama yapılmaksızın müşterilere teslim edilir. Mobil el terminallerinde aynı zamanda Şirket'in ön ödemeli müşterilerinin elektronik kartlarında kalan kredi bakiyesinin hesaplaması ve fiyat farkına esas oluşturan tüketimlerinin hesaplaması da yapılabilmektedir.

Şirket'in elektronik sayaç kullanan ön ödemeli müşterilerinden doğan bir karşı taraf riski bulunmamaktadır. Fakat Şirket, mekanik sayaç kullanan müşterilerinden doğan sınırlı bir karşı taraf riskine maruz kalmaktadır; şöyle ki Şirket bu müşterilere, okuma öncesindeki bir aylık dönemdeki doğal gaz tüketimleri üzerinden aylık bazda faturalar göndermektedir. Bu riske karşılık olarak Şirket, mevcut ve gelecekteki fatura ödemelerini teminat altına almak üzere mekanik sayaç kullanan müşterilerinden güvence bedeli toplamaktadır. Mekanik sayaç kullanan mesken abonelerinden tahsil edilen güvence bedeli 2021 yılı için (katma değer vergisi hariç) 35 TL (ör: fırın/ocak) ile 620 TL (ör: kombi) aralığında değişmekte olup, belirli kullanım kategorileri (örn. kombi, soba, merkezi ısıtma sistemi, fırın/ocak, su ısıtıcısı) dikkate alınmak suretiyle EPDK tarafından yıllık olarak belirlenir. Şirket'in mekanik sayaç kullanan ticari ve sınai müşterilerinden tahsil edilen güvence bedelleri, EPDK tarafından belirlenen kurallar tahtında hesaplanan müşterinin maksimum aylık tüketim kapasitesine göre belirlenir ve geçmiş on iki aylık dönem içerisindeki maksimum iki aylık tüketim kapasitesi ile sınırlıdır. Mekanik sayaç kullanan bir müşterinin aboneliğini feshetmesi halinde, Şirket, tüketici fiyat endeksi ("TÜFE") üzerinden enflasyona göre yeniden değerlemeye tabi tutulan güvence bedellerini, varsa ödenmemiş herhangi bir doğal gaz tüketimine ilişkin kesintiyi yaptıktan sonra, tamamen iade etmektedir.

Onarım, Bakım ve Güvenlik Kontrolü

Şirket, doğal gaz dağıtım altyapısı için aşınma takibi ve bakım yönetimi ile birlikte hasar önleme planları oluşturmuştur. Hasar önleme planlarının bir parçası olarak Şirket'in tabi olduğu mevzuata uygun olarak Şirket araçları ve tam donanımlı mobil ekipler tarafından doğal gaz dağıtım altyapısında yapılan yeraltı taramaları ve düzenli denetimler yapılmaktadır. Ayrıca AYKOME vasıtasıyla diğer kamu hizmeti sunan şirketler ile koordinasyon sağlanmakta ve Şirket'in Acil Müdahale Ekibi ve özel telefon hatları ile de müşterilere 7/24 destek sunulmaktadır.

Aşınma takibi ve bakım yönetiminin bir parçası olarak çelik boru hatları, doğru akım gerilimi (DCVG), kapalı aralık tetkikli inceleme (CIS) ve doğrudan değerlendirme gibi bazı teknikleri içeren katodik koruma metodlarıyla korunmaktadır. Polietilen boru hatları ise zemindeki çevresel bozulmalara karşı dayanıklı olup, minimum bakım masrafı gerektirmekte ve bakımları bulundukları yerde kolaylıkla yapılabilmektedir. Şirket, polietilen boru hatlarının kurulumundan önce, bunların dayanıklılığını değerlendirmek üzere ön testleri ve kurulumdan sonra dayanıklılıklarını değerlendirmek üzere düzenli testleri yapar.

Şirket, periyodik olarak istasyonların bakım ve denetimlerini yapmaktadır ve Şirket merkezinde bulunan SCADA sistemi üzerinden RMS'lerin gerçek zamanlı işletme kontrolleri ve takipleri gerçekleştirmektedir. 31 Aralık 2020 itibarıyla, Şirket'in RMS-A ve B tipi istasyonlarının tamamı ile RMS-C'lerin %100'ü ve RS-C'lerin %65'ini SCADA tarafından elektronik olarak izlenmektedir. Buna ek olarak, Şirket'in RMS-A'larındaki doğal gaz akışı SCADA aracılığı ile uzaktan kontrol edilebilirken, RMS-B'ler ve RMS-C'lerdeki B ve C Tipi İstasyonların doğal gaz akışının kontrolünden Şirket'in mobil ekipleri sorumludur. Şirket, Temelli, Gölbaşı, Kalecik CNG, Temelli ASO, Kazan Soda RMS-A'larında ve sürekli personel bulundurmaktadır.

Doğal gaz dağıtım hizmetlerinin doğası gereği, Şirket'e doğal gaz dağıtım altyapısının güvenliğini temin edebilmesi için, çoğunlukla resmi kurumlarınkine benzer birtakım idari yetki benzeri yetkiler verilmiştir. Örnek olarak Şirket, doğal gaz dağıtım altyapısının yakınında bulunan ve muhtemel tehlike doğurabilecek bir yerleşkeyi engellemek amacıyla, belediye tarafından önerilen herhangi bir imar planını ve mevcut imar planlarına ilişkin tadilleri inceleme ve bunların tadili talep etme hakkını haizdir. Şirket, yeni müşterileri için bağlantı projelerini (örn. bir bağımsız birim veya ofis içerisinde kurulacak ve söz konusu bağımsız birim veya ofisin Şirket doğal gaz dağıtım altyapısına erişimi için iç tesisat kurulumu) değerlendirmeye yetkili olup, söz konusu projeler Şirket tarafından onaylanmadığı müddetçe, Şirket'in doğal gaz dağıtım altyapısına erişim tesis edilememektedir. Şirket, herhangi bir bağımsız birime (örn. daire) ilk kez doğal gaz sağlanmadan önce, inşaatın onaylanan proje özellikleri doğrultusunda yapıldığına emin olmak adına bağlantı sonrası kontrolleri de yapmakla yetkilidir. Öte yandan, Şirket'in onayı olmadan doğal gaz dağıtım altyapısına herhangi bir bağlantı tesis edildiği takdirde, Şirket, söz konusu bağlantıyı mühürlemeye yetkilidir.

Doğal gaz kokusuz ve renksiz bir madde olduğundan, Şirket, güvenlik önlemlerinin bir parçası olarak, Temelli, Gölbaşı ve Temelli ASO RMS-A'larda, uluslararası uygulamalara da uygun olarak doğal gaz kokulandırma yöntemleri kullanmaktadır. Kokulandırma yöntemleri, Şirket'in doğal gaz kaçağı durumunda kaçak veya sızıntıyı tespit edebilmesi için doğal gazda çürük yumurta benzeri koku maddesi verilmesi yöntemiyle gerçekleştirilmektedir.

Şirket, hizmet çağrılarını almak ve bunlara cevap vermek üzere bir çağrı merkezi ile doğal gaz kaçağı ve diğer acil hizmet taleplerine ilişkin acil çağrılarını cevaplamak üzere 7/24 faaliyet gösteren ayrı bir "187 Doğal Gaz Acil" birimi işletmektedir. 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Şirket'in 63 adet özel donanımlı araç ve 120 adet personelden oluşan ve doğal gaz kesintileri, sızıntıları ve diğer arıza ve kazalar üzerinde çalışmak üzere ilgili bölgeye gönderilmeye hazır özel Acil Müdahale Ekibi bulunmaktadır. Şirket, kapsama alanını 22 adet acil durum bölgesine bölmüş olup, hizmet veya acil durum çağrısının alınmasından itibaren 15 dakika içinde taleplere cevap vermeyi hedeflemektedir. İlgili resmi mercilere yapılan başvuruların 2015 yılında onaylanmasının ardından, Şirket'in acil durum çağrılarını müdahale etmekte kullandığı acil durum araçlarına, ambulans ve polis araçlarına verilen, trafikte öncelik hakkı verilmiştir.

Aşağıdaki tablo, belirtilen dönemler için toplam geçici gaz kesintilerinin sebeplerini ortaya koymaktadır.

	31 Aralık'ta sona eren yıl için,		
	2018	2019	2020
Ödenmemiş faturalar	113.935	141.721	100.986
Kaçak veya yasadışı kullanım	38.900	39.676	20.741
Toplam	152.835	181.397	121.727

Aşağıdaki tablo, belirtilen dönemler için Şirket'in "187 Doğalgaz Acil" hattına gelen acil çağrılarının toplam sayısının dağılımını ortaya koymaktadır.

	31 Aralık'ta sona eren yıl için,		
	2018	2019	2020
Acil çağrılar	57.049	49.025	42.683
Öncelikli olmayan acil çağrılar ^{(1) (2)}	335.981	391.808	278.984
Toplam	393.030	440.833	321.667

(1) Acil Müdahale Müdürlüğünden gelen verilerde "öncelikli olmayan acil çağrılar" kısmı çağrı üzerinden gelmeyen iş emirlerini de kapsamaktadır. Bu sebeple rapor tablosuna çağrı merkezinden gelen rakamlar girilmiştir.

(2) Gaz kesintisi, sayaç pillerinin değiştirilmesi ve sayaç arızaları gibi can ve mal güvenliği ile ilgili olmayan çağrılar öncelikli olmayan acil çağrılar olarak sınıflandırılır.

Şirket, müşteri şikâyetlerini kayıt altına almakta ve bunları sağladığı hizmetin kalitesinin temininde bir gösterge olarak kullanmaktadır.

Müşteriler

EPDK düzenlemelerine uyarınca, tüm ticari ve sınai müşteriler ile yılda 75.000 m³'ün üzerinde tüketim yapan tüm mesken aboneleri "serbest tüketici" olarak tanımlanır. Serbest tüketiciler, dilerlerse Şirket'ten, dilerlerse doğrudan BOTAŞ'tan veya özel toptan satış şirketlerinden doğal gaz satın alabilmekte olup, serbest tüketicilerin Şirket dışında üçüncü bir taraftan doğal gaz satın almayı tercih etmesi halinde Şirket, serbest tüketicilere sadece taşıma hizmeti sağlamaktadır. Şirket, üçüncü bir taraftan doğal gaz satın alan müşterilerini "taşıma hizmeti verilen müşteriler" olarak sınıflandırır.

Her ne kadar yılda 75.000 m³'ün üzerinde tüketim yapan tüm mesken aboneleri üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz satın almayı seçebilecek olsa da, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, Şirket'in üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz satın almayı tercih eden herhangi bir mesken abonesi bulunmamaktadır. Aynı şekilde, Şirket'in bu kategorideki ticari müşterilerinin tamamının EPDK düzenlemeleri uyarınca üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz alma hakkı bulunmasına rağmen, 31 Aralık 2020 itibarıyla hiçbir ticari müşteri Şirket haricinde BOTAŞ dışında üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz almamaktadır.

Serbest tüketicilerin Şirket dışında üçüncü bir taraftan doğal gaz satın almayı tercih etmesi halinde, Şirket, söz konusu serbest tüketiciler ile sözleşmeye dayalı bir ilişki içerisinde bulunmamakta ve sistem kullanım bedelleri, BOTAŞ'tan veya duruma göre serbest tüketicilere doğrudan doğal gaz satan özel toptan satış şirketlerinden tahsil edilmektedir. Yılda 75.000 m³'ün altında tüketimi olan mesken aboneleri "serbest olmayan tüketici" olarak tanımlanır. Serbest olmayan tüketiciler yalnızca Şirket'ten doğal gaz satın alabilir ve Şirket'in söz konusu serbest olmayan tüketiciler ile doğrudan sözleşmeye dayalı bir ilişkisi bulunmaktadır.

Şirket'in müşteri portföyü aşağıdakileri kapsamaktadır:

- Şirket'ten doğal gaz satın almak zorunda olan serbest olmayan tüketiciler (yılda 75.000 m³'ün altında tüketimi olan mesken aboneleri),
- Şirket'ten doğal gaz satın almayı tercih eden serbest tüketiciler (Başkentgaz'dan doğal gaz satın alan yılda 75.000 m³'ün üzerinde tüketimi olan mesken aboneleri, bütün ticari müşteriler ve sınai müşteriler), ve
- Doğrudan BOTAŞ'tan veya özel toptan satış şirketlerinden doğal gaz satın almayı tercih eden ve Şirket'in sadece taşıma hizmeti sağladığı serbest tüketiciler (taşıma hizmeti verilen müşteriler).

Şirket'in, serbest olmayan tüketicilerden ve Şirket'ten doğal gaz satın alan serbest tüketicilerden elde ettiği tutarlar, Şirket'in müşteriye yansıttığı doğal gaz fiyatından (özel tüketim vergisi dâhil) ve doğal gaz alım maliyeti üzerine uygulanan sistem kullanım bedellerinden müteşekkildir. Şirket, müşterilerine hangi sistem kullanım bedelini uygulayacağını belirlerken, EPDK'nın yıllık 75.000 m³ olan serbest tüketim miktarı eşiğini veya başka bir deyişle, müşterinin EPDK mevzuatı tahtında serbest tüketici niteliğini haiz olduğu hallerde, Şirket'ten doğal gaz satın alıp almadığını dikkate almaz.

Tarife Yönetmeliği uyarınca, 1 Haziran 2021 tarihine kadar Şirket, uygulayacağı sistem kullanım bedelini tespit ederken yıllık 800.000 m³ olan ve Başkentgaz'a özgü olarak EPDK tarafından belirlenmiş olan tüketim miktarı eşiğini dikkate alır. Sonuç olarak, Şirket, tüm serbest olmayan tüketicilerine ve yılda 800.000 m³'ün altında tüketim yapan serbest tüketicilerine Birim Amortisman Hizmet Bedeli (Mark-Up 1) tarifesini uygular. Şirket, yılda 800.000 m³'ün üzerinde tüketim yapan serbest tüketicilerine ise Taşıma Bedeli (Mark-

Up 2) tarifesini uygular. Şirket, yılda 800.000 m³'ün üzerinde tüketim yapan serbest tüketicilerine ise Taşıma Bedeli (Mark-Up 2) tarifesini uygular. 1 Haziran 2021 tarihinden itibaren, EPDK tarafından 6 Mayıs 2021 tarihli kurul kararı uyarınca TL cinsinden tüketim kademelerine göre belirlenmiş tarifeyi uygulayacaktır. Yeni tarife metodolojisine geçildikten sonra tüketim kademelerine göre hesaplanan sistem kullanım bedeli yine doğal gazın Başkentgaz'dan alınıp alınmadığından bağımsız olarak müşteri faturalarına yansıtılacaktır.

Aşağıdaki tablo, belirtilen tarihler itibarıyla Şirket'in mesken abonesi veya ticari müşteri ve sınai müşteri olarak sınıflandırılan müşterilerinin toplam sayılarını ortaya koymaktadır.

	31 Aralık itibarıyla,		
	2018	2019	2020
Mesken aboneleri.....	1.704.020	1.739.072	1.807.865
Ticari müşteriler	81.152	78.855	89.580
Sanayi müşteriler	90	94	94
Taşıma hizmeti verilen müşteriler.....	21	23	25
Toplam müşteri sayısı.....	1.785.283	1.818.044	1.897.564

Şirket'in toplam müşteri sayısı 31 Aralık 2018 ile 31 Aralık 2019 tarihleri arasında %3, 31 Aralık 2019 ile 31 Aralık 2020 tarihleri arasında %2,2 oranında artmıştır. Müşteri sayılarındaki bu artışlar, başta Şirket'in dağıtım altyapısının genişlemesiyle bağlantılıdır.

Şirket, 31 Aralık 2018, 2019 ve 2020'de sona eren yıllar itibarıyla, sırasıyla, toplam hasılatının %62, %60 ve %63'üne tekabül etmek suretiyle, hasılatının büyük bölümünü mesken abonelerinden elde etmiştir.

Şirket'in bu dönemlerdeki tek başına en büyük hacimli müşterileri, taşıma müşterisi Kazan Soda ve Elektrik A.Ş. (2020 yılı tüketimi 538,2 milyon Sm³) ve doğal gazı Şirket'ten tedarik eden abone olarak ise Ankara Şehir Hastanesi (2020 yılı tüketimi 21,4 milyon Sm³)'dir.

Tüketim Seviyesine Göre Sınıflandırma

Uygulanacak sistem kullanım bedelini belirlemek amacıyla Şirket, müşterilerini, herhangi bir müşterinin EPDK mevzuatı uyarınca serbest tüketici olarak tanımlanmasından bağımsız olarak veya herhangi bir müşterinin mesken abonesi, ticari, sınai müşteri veya taşıma hizmeti verilen müşteri olarak sınıflandırılmasına bakmaksızın, tüketim seviyelerine göre sınıflandırır.

Bu kapsamda yeni tarife metodolojisine geçilecek 1 Haziran 2021 tarihine kadar Şirket, bir önceki yıldaki doğal gaz tüketimlerine göre, yılda 800.000 m³'ün altında tüketim yapan müşterilerini "**Birim Amortisman Hizmet Bedeli Uygulanan Müşteriler**" ve yılda 800.000 m³'ün üzerinde tüketim yapan müşterilerini "**Taşıma Bedeli Uygulanan Müşteriler**" olarak sınıflandırır. Aşağıdaki tablo, Şirket'in müşterilerinin tüketim seviyesine göre sınıflandırmasını uygulanan Sistem Kullanım Bedelleri ile birlikte belirtmektedir.

Müşteri Türü	Tüketim Hacmi (Sm ³ /yıl)	Perakende Satışlar		Doğal Gaz Tedariki
		EPDK Serbest Tüketici Tanımlaması	Başkentgaz Sistem Kullanım Bedeli Tanımlaması	Tedarik Kaynağı
Mesken⁽¹⁾	0-75.000	Serbest olmayan	Birim Amortisman Hizmet Bedeli	BOTAŞ
Ticari ve Sınai	0-300.000	Serbest	Birim Amortisman Hizmet Bedeli	BOTAŞ
	300.000-800.000	Serbest	Birim Amortisman Hizmet Bedeli	BOTAŞ
	800.000'den	Serbest	Taşıma Bedeli	BOTAŞ veya üçüncü

	fazla		kişi tedarikçiler
--	-------	--	-------------------

(1) Her ne kadar Şirket'in yılda 75.000 m³'ün üzerinde tüketimi olan mesken aboneleri üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz satın almayı seçebilecek olsa da, 31 Aralık 2020 itibarıyla, Şirket'in yılda 75.000 m³'ün üzerinde tüketimi olan mesken abonelerinden, üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz satın almayı tercih eden herhangi bir mesken abonesi bulunmamaktadır.

1 Haziran 2021 tarihinden itibaren ise EPDK tarafından 6 Mayıs 2021 tarihli Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu kararı ile belirlenmiş aşağıdaki tarife uygulanacaktır.

	Yıllık Tüketim Miktarı	Sistem Kullanım Bedeli (TL/Sm ³)
Kademe 1	0-100.000 Sm ³	0,387794
Kademe 2	100.001-1.000.000 Sm ³	0,235068
Kademe 3	1.000.001-10.000.000 Sm ³	0,114794
Kademe 4	10.000.001-100.000.000 Sm ³	0,056154
Kademe 5	100.000.001 Sm ³ ve üzeri	0,023292

Bu bedeller Tarife Hesaplama Usul ve Esasları (Metodoloji)'nin 26'ncı maddesi uyarınca aylık olarak, tarifenin uygulanacağı aydan iki ay önce gerçekleşen ve önceki ayın 3'ünde TÜİK tarafından açıklanan TÜFE değişim oranı ile güncellenecektir. .

Aşağıdaki tablo, belirtilen tarihler itibarıyla, toplam müşteri sayısını yıllık tüketim seviyelerine göre tasnif etmektedir.

	31 Aralık itibarıyla,		
	2018	2019	2020
Birim Amortisman Hizmet Bedeli Uygulanan Müşteriler			
0 – 75.000 Sm ³	1.782.739	1.817.722	1.848.476
75.001 Sm ³ – 300.000 Sm ³	2.080	2.970	2.592
300.001 Sm ³ – 800.000 Sm ³	289	199	219
Toplam Birim Amortisman Hizmet Bedeli Uygulanan Müşteriler	1.785.108	1.820.891	1.851.287
Taşıma Bedeli Uygulanan Müşteriler			
800.00 Sm ³ 'ten fazla.....	21	23	25
Toplam Taşıma Bedeli Uygulanan Müşterileri	154	130	142
Toplam Müşteri Sayısı	1.785.283	1.818.044	1.897.564

Aşağıdaki tablo, belirtilen tarihler itibarıyla, Birim Amortisman Hizmet Bedeli Uygulanan Müşteriler'e ve Taşıma Bedeli Uygulanan Müşteriler'e dağıtılan doğal gaz hacimlerini göstermektedir. Aşağıdaki tabloda ayrıca serbest tüketici olan ve Taşıma Bedeli Uygulanan Müşteriler'in, Şirket'ten doğal gaz satın alan veya doğrudan BOTAŞ'tan veya özel toptan satış şirketlerinden doğal gaz satın alan ve dolayısıyla Şirket'in yalnızca taşıma hizmeti verdiği Taşıma Bedeli Uygulanan Müşteriler olarak kırımını da belirtilmektedir.



2018		2019		2020	
	Toplam içindeki %		Toplam içindeki %		Toplam içindeki %
(yüzdelere hariç, milyon Sm ³ cinsinden)					
2.075,4	54,8	2.334,3	64,2	2,408.7	68,7
1.709,7	45,2	1.302,4	35,8	1.095,4	31,3
1.329,1	35,1	931,2	25,6	677,1	19,3
380,6	10,1	371,2	10,2	418,2	11,9
3.785,1	100	3.636,8	100	3.504,1	100

(2) Doğrudan Şirket'ten doğal gaz satın alan serbest tüketiciler tarafından tüketilen doğal gaz tutarına tekabül eder.

Şirket, (i) müşterilerinin yıllık doğal gaz tüketim hacimlerine göre değişen sistem kullanım bedeli tarifeleri ve (ii) abone bağlantı bedelleri (sayaç gelirleri dâhil), güvence bedelleri, proje onay ücretleri, açma ve kapama bedelleri gibi diğer ücretler vasıtasıyla gelir elde eder. Şirket müşterilerine yapılan doğrudan dağıtımlar bakımından, Şirket, doğal gaz alış maliyetlerinin %100'ünü (özel tüketim vergisi dâhil) müşterilerine yansıtır. Şirket'in brüt karı, müşterilerinin yıllık doğal gaz tüketim hacimlerine göre uyguladığı ilgili sistem kullanım bedeli tarifesiyle doğar.

Şirket, mesken abonelerine veya Şirket'ten doğal gaz satın alan serbest tüketicilere doğal gaz dağıtım yaptığıında, doğal gaz satın alma maliyetlerini (özel tüketim vergisi dâhil) söz konusu mesken abonelerine ve serbest tüketicilere yansıtır. Şirket, sadece taşıma hizmeti verdiği ve doğrudan BOTAŞ'tan veya özel toptan satış şirketlerinden doğal gaz satın alan müşterileri (taşıma hizmeti verilen müşteriler) için doğal gaz satın almadığı için, bu müşterilerine fatura ettiği meblağlarda doğal gaz maliyeti bulunmamaktadır. Sonuç olarak Şirket, doğal gaz alış ve satışından herhangi bir gelir elde etmemekte, sadece taşıma geliri elde etmektedir.

Aşağıdaki tablo, Şirket'in 1 Haziran 2021 tarihine kadar tüketim seviyelerine göre müşterilerine uyguladığı sistem kullanım bedellerini belirtmektedir.

Yıllık Tüketim Seviyesi	Tüketim Seviyesine Göre Uygulanan Sistem Kullanım Bedeli
0 ila 300.000 m ³	Birim Amortisman Hizmet Bedeli
300.000 m ³ ila 800.000 m ³	Birim Amortisman Hizmet Bedeli



TORUNLAR ENERJİ
SANAYİ ve TİCARET A.Ş.
Rüzgarlıbahçe Selvi Çıkmazı
No:4 Kavacık-Beykoz/İSTANBUL
Beykoz Vergi Dairesi 837 030 4166

800.000 m³'ten fazla

Taşıma Bedeli

Sistem Kullanım Bedeli Tarifeleri

1 Haziran 2021 Tarihine Kadar Geçerli Mevcut Yapı

Şirket, hasılatının önemli bir kısmını sistem kullanım bedelleri tarifelerinden elde eder. Şirket, müşterilerine, tüketim seviyelerine göre, Birim Amortisman Hizmet Bedeli ve Taşıma Bedeli olmak üzere iki farklı sistem kullanım bedeli uygular. Şirket'in Birim Amortisman Hizmet Bedeli Uygulanan Müşterileri, yılda 800.000 m³'ün altında tüketim yapan ve Şirket'in 55,55/1.000m³ ABD Doları tutarındaki Birim Amortisman Hizmet Bedeli tarifesine tabi olan müşterilerdir.

Her ne kadar yılda 75.000 m³'ün üzerinde tüketim yapan mesken aboneleri üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz satın almayı seçebilecek olsa da, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, Şirket'in yıllık 75.000 m³'ün üzerinde tüketimi olan hiçbir mesken abonesi Şirket dışında üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz almamaktadır. Benzer şekilde, tüm ticari müşteriler teknik olarak üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz satın almayı seçebilecek olsa da, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Şirket'in hiçbir ticari müşterisi Şirket dışında üçüncü kişi tedarikçilerden doğal gaz almamaktadır. Bu nedenle, aynı tarih itibarıyla Şirket, tüm mesken aboneleri ve ticari müşterilerine Birim Amortisman Hizmet Bedelini uygulamaktadır.

Şirket'in Taşıma Bedeli Uygulanan Müşterileri, yılda 800.000 m³'ün üzerinde tüketim yapan ve Şirket'in 7,70/1.000m³ ABD Doları tutarındaki Taşıma Bedeli tarifesine tabi olan müşterilerdir. Müşteriler Türk Lirası üzerinden faturalandırıldığından dolayı Şirket, Sistem Kullanım Bedelleri'ni T.C. Merkez Bankası tarafından ilan edilen döviz alış oranı üzerinden aylık olarak ABD Doları'ndan Türk Lirası'na çevirir. Çeviriye esas alınacak döviz kuru ise, T.C. Merkez Bankası tarafından bir önceki ayın 19. gününde başlayan ve fatura ayının 20. gününde sona eren dönemde yayınlanan döviz kurlarının aritmetik ortalaması alınarak hesaplanır. Şirket, Sistem Kullanım Bedelleri tarifelerinde (ve kur çevirmelerinde) esas aldığı döviz kurlarını EPDK'ya rapor etmektedir.

Doğal Gaz Piyasası Kanunu ve Tarife Yönetmeliği uyarınca, Şirket'e özel olarak uygulanan kanuni bir tarifenin mevcudiyeti sebebiyle, Şirket'in hem Birim Amortisman Hizmet Bedeli hem Taşıma Bedeli tarifeleri Doğal Gaz Piyasası Kanunu uyarınca EPDK tarafından özel olarak belirlenmiş olup, sistem kullanım bedeli tarifelerini uygularken, EPDK tarafından diğer doğal gaz dağıtım şirketlerine uygulanan serbest ve serbest olmayan tüketici sınıflandırmasını veya indirimli veya normal fiyat alınması amacıyla BOTAŞ tarafından belirlenen tüketim eşiği Şirket'e uygulanmaz.

Şirket müşterilerinin hangi sistem kullanım bedeline tabi olacakları yıllık bazda belirlenir. Şirket, müşterilerinin ilgili yıl için Birim Amortisman Hizmet Bedeli Uygulanan Müşteriler veya Taşıma Bedeli Uygulanan Müşteriler olarak sınıflandırılması ve tabi olunacak sistem kullanım bedeli tarifesinin belirlenmesi amacıyla, müşterilerin bir önceki yıldaki tüketim seviyelerini gösterge olarak kullanır.

Bir önceki yıldaki tüketim seviyesine göre Birim Amortisman Hizmet Bedeli Uygulanan Müşteri olarak sınıflandırılan bir müşteri, ilgili tüketim yılı içerisinde 800.000 m³'lük yıllık eşiği aşması halinde, Şirket, bu müşteriyi bir sonraki sene için Taşıma Bedeli Uygulanan Müşteri olarak sınıflandırır ve bir sonraki yılda söz konusu müşteriye Taşıma Bedeli uygulanır. Benzer şekilde, bir önceki sene Taşıma Bedeli Uygulanan Müşteri olarak sınıflandırılan bir müşteri, ilgili tüketim yılı içerisinde 800.000 m³'lük yıllık eşiği aşmaz ise Şirket, bu müşteriyi bir sonraki sene için Birim Amortisman Hizmet Bedeli Uygulanan Müşteri olarak sınıflandırır ve bir sonraki yılda söz konusu müşteriye Birim Amortisman Hizmet Bedeli tarifesini uygular. Örneğin, 2018 yılında 800,000 m³'ün altında tüketim yapmış olan bir Birim Amortisman Hizmet Bedeli Uygulanan Müşteri'nin 2019 yılında 800,000 m³'lük eşiği aşması halinde, Şirket 2020 yılında o müşteriye

Taşıma Bedeli tarifesini uygulayacaktır. Tarife Yönetmeliği uyarınca Şirket'in hem sistem kullanım bedelleri, hem de 13 Ekim 2016 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Tarife Yönetmeliği değişikliği uyarınca 800.000 m³ olan sistem kullanım bedelleri eşiği, 1 Haziran 2013 tarihinden başlamak üzere sekiz yıl süreyle sabitlenmiştir.

1 Haziran 2021 Tarihinden İtibaren Uygulanacak Yeni Yapı

EPDK 6 Mayıs 2021 tarihli 10206 sayılı Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu kararı ile 2021 yılı Haziran ayı için aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde müşteri grubu bazında sistem kullanım bedellerinin üst sınırını belirlemiştir:

	Yıllık Tüketim Miktarı	Sistem Kullanım Bedeli (TL/Sm ³)
Kademe 1	0-100.000 Sm ³	0,387794
Kademe 2	100.001-1.000.000 Sm ³	0,235068
Kademe 3	1.000.001-10.000.000 Sm ³	0,114794
Kademe 4	10.000.001-100.000.000 Sm ³	0,056154
Kademe 5	100.000.001 Sm ³ ve üzeri	0,023292

Bu bedeller Tarife Hesaplama Usul ve Esasları (Metodoloji)'nin 26'ncı maddesi uyarınca aylık olarak, tarifenin uygulanacağı aydan iki ay önce gerçekleşen ve önceki ayın 3'ünde TÜİK tarafından açıklanan TÜFE değişim oranı ile güncellenecektir. 1 Haziran 2021 tarihi ile Şirket'in üçüncü tarife uygulama dönemi perakende satış tarifesinin yürürlüğe gireceği tarih arasında oluşacak gelir farkları, üçüncü tarife uygulama dönemi tarife hesaplamalarında dikkate alınacaktır.

2022-2026 Tarife Dönemine İlişkin Beklentiler

Mevcut tarife metodolojisi uyarınca dağıtım şirketlerince sunulan hizmetin kalitesinin artırılması amacıyla tarife hesaplamalarında kalite faktörü kullanılabileceği belirtilmiştir. Ancak içinde bulunan ikinci tarife uygulama döneminde söz konusu parametre uygulanmamıştır. 2022 yılı itibarıyla başlayacak olan üçüncü uygulama dönemi ve sonraki tarife uygulama dönemlerinde hizmet kalitesinin, kalite faktörü kullanılarak sistem kullanım bedeline yansıtılabileceği düşünülmektedir. Elektrik dağıtım şirketleri için kalite faktörü ilk olarak performansla bağlı ödül uygulaması olarak kullanılmıştır. Bu kapsamda; 2016-2020 yılları arasında (üçüncü tarife uygulama dönemi) genel kalite indikatörü göstergelerine dayalı olarak gelir gereksiniminin 2016 yılı için %0,5'ine ve kalan yıllar için %1,5'ine kadarı ve ilave olarak 2018-2020 yılları arasında kalite faktörü göstergelerine dayalı olarak gelir gereksiniminin %3,5'ine kadarı ödül olarak dağıtım şirketlerinin gelir düzenlemelerinde yer almıştır. 2021-2025 yıllarını kapsayan dördüncü tarife uygulama döneminde ise kalite faktörü uygulamasında ödül-ceza sistemine geçilmiştir. Dördüncü tarife uygulama dönemi kapsamında, genel kalite indikatörü göstergelerine dayalı olarak gelir gereksiniminin %1,5'ine kadar ödül, kalite faktörü göstergelerine dayalı olarak gelir gereksiniminin %5'ine kadar ödül ve %2,825'ine kadar ceza öngörülmüştür. 2021 yılı için kalite faktörü ödül-ceza oranları ise göstergelerdeki istisnai hükümler kapsamında daha düşük olacaktır (Kaynak: EPDK).

Elektrik dağıtım şirketleri için dördüncü tarife uygulama dönemi genel kalite indikatörü kapsamında uygulanan ödül uygulamasının bir parçası olarak, 2021-2025 yılları arasında paylarını doğrudan halka arz eden ve Borsa İstanbul'da işlem görmeye başlayan şirketler %1 oranında ilave gelir gereksiniminden

altyapısına erişim Şirket'in onayı olmadan tesis edilmiş ise, Şirket söz konusu erişimi mühürlemeye yetkilidir. Proje onay ücretleri, kapasitesine göre her biri "G" değeri ile belirlenen ve G4 ila G400'den büyük aralıktaki sayaçların ölçüm kapasitelerine göre (katma değer vergisi hariç) 52 TL ila 397 TL aralığında değişen altı kademe üzerinden alınmaktadır.

Açma ve Kapama Ücretleri: Şirket'in müşterilerinin faturalarını muaccel olduklarında ödememeleri durumunda, Şirket, bu müşterilerin doğal gaz dağıtım altyapısına bağlantılarını kesebilir ve bir kapama ücreti tahsil edebilir. Kapama ücretinin tutarı 2021 yılı için (katma değer vergisi hariç) 30 TL olup, söz konusu bedel sadece sayaç kapatılırken tahakkuk ettirilir.

Aşağıdaki tablo, 2021 yılına ilişkin (her biri bakımından katma değer vergisi hariç olmak üzere) abone bağlantı bedelleri, güvence bedelleri, proje onay ücretleri ve açma - kapama bedellerini belirtmektedir.

	Tutar (Türk Lirası)
Abone bağlantı bedelleri	
Yeni müşteri ücreti (mesken abonelerinden, sayaç dâhil).....	749
İletim hattı kontrol ücreti (ilk 100 metre için)	651
Güvence bedelleri	
Kombi	620
Soba.....	551
Merkezi ısıtma sistemi.....	551
Fırın/Ocak.....	35
Su ısıtıcısı	70
Proje onay ücretleri	
G4-G6	52
G10-G16-G25.....	97
G40-G65-G100.....	194
G160-G250-G400.....	295
G400'ten fazla	397
Sayaç açma - kapama bedeli.....	30

Satış Kanalları ve Ödeme Noktaları

Şirket, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, ödeme noktaları olarak kullandığı 16 adet Başkentgaz şubesine ve 100 adet Gazmatik noktasına sahiptir. Ayrıca Şirket, PTT Ankara il sınırları dâhilindeki 251 adet PTT şubelerini ödeme noktası olarak kullanma yetkisini haizdir. İlaveten, Şirket, PTT dışında 20 adet banka ile de, mekanik sayaç kullanan müşterilerinin bu bankaların şubelerini ödeme noktası olarak kullanmasını sağlayan sözleşmeler akdetmiştir. Öte yandan, Gazmatik noktaları, PTT ve diğer bankalar kendi işletme maliyetlerini Şirket müşterilerinden doğrudan tahsil eder. Şirket politikası olarak, Başkentgaz şubelerini kullanan müşterilerden yaptıkları işlemler için herhangi bir ücret alınmamaktadır. Aşağıdaki tablo, belirtilen tarihler itibarıyla, satış kanalları ve ödeme noktalarının sayısını belirtmektedir.

	31 Aralık itibarıyla,		
	2018	2019	2020
Başkentgaz şubeleri	17	14	16
PTT şubeleri	289	311	251
Gazmatik noktaları.....	62	79	100

Aşağıdaki tablo, sayaç türü itibarıyla ödeme noktaları ve satış kanallarına ilişkin bazı bilgileri belirtmektedir.

	Ödeme noktaları		Yeni müşteri kaydı (satış kanalları)	
	Mekanik sayaçlar	Elektronik sayaçlar	Elektronik sayaçlar	Mekanik sayaçlar
Başkentgaz genel merkezi ve şubeleri	Evet	Evet	Evet	Evet
PTT şubeleri	Evet	Evet	Hayır	Hayır
Gazmatik noktaları.....	Evet	Evet	Hayır	Hayır
Diğer bankalar şube ve ödeme noktaları.....	Evet	Hayır	Hayır	Hayır

Pazarlama

Yeni yatırım bölgelerinde pazarlama faaliyetleri Şirket tarafından aşağıdaki süreçler ilerletilerek yapılmaktadır.

- Alt yapı hizmeti götürülecek olan yerlerde muhtarlarla iletişim sağlayarak mobil araç ile abonelik işlemleri tamamlanmaktadır.
- Belediyelerin anons sistemi aracılığı ile tüm halka duyuru yapılmaktadır.
- Resmi kurumlara doğal gaz hattı başvuruları için yazı yazılarak başvuru yapılması sağlanmaktadır.
- Doğal gaz hattı çekilecek olan binaların başvuru sahiplerine SMS atılmaktadır.
- Binasının önüne servis hattı koyduğumuz ancak abonelik işlemi yapılmayan adreslere sms gönderimi yapılmaktadır.

Sigorta

Şirket, doğal gaz dağıtım altyapısı için, tazminat sınırı ve kapsamı açısından sektör uygulamaları ile uyumlu olarak ve Şirket'in doğal gaz dağıtım faaliyetleri ile bağlantılı olarak ortaya çıkabilecek, maddi hasar, genel mesuliyet ve bazı olaylarda çevresel sorumluluk da dâhil birtakım risklere karşı koruma sağlayan geniş kapsamlı bir sigorta kapsamı altındadır. Şirket yönetimi, sigorta koruma kapsamının Şirket'in doğal gaz dağıtım faaliyetlerinin miktarı ve kapsamı açısından yeterli olduğunu düşünmektedir. Şirket'in sigorta poliçeleri çoğunlukla birer yıllık sürelerle yapılmış olup, sürelerinin dolmasının ardından yıllık olarak Haziran ayında yenilenmektedir. Şirket, tüm sigorta poliçelerini Haziran 2020'de bir yıl süreyle yenilemiştir.

Doğalgaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği Şirket'i, doğal gaz dağıtım faaliyetlerine ilişkin varlıklarını, doğal afet, yangın, kaza ve diğer potansiyel risklere karşı "varlık tüm risk sigortası" ile sigortalamakla yükümlü kılmaktadır. Ayrıca, doğal gaz dağıtımını "tehlikeli madde taşıma" faaliyeti olarak sınıflandırıldığından, 2010/190 sayılı Kanun Hükmünde Kararname uyarınca, Şirket'in doğal gaz dağıtım faaliyetleri sırasında meydana gelebilecek herhangi bir kazaya karşı üçüncü kişi mesuliyeti sigortası bulundurması gerekmektedir.

Şirket, aşağıdaki alanlara ilişkin sigorta kapsamındadır:

- Varlık tüm risk sigortası:** Şirket, doğal gaz dağıtım altyapısının (RMS'ler, boru hatları, elektronik ekipman ve tüm diğer yerüstü ve yeraltı varlıkları da dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) tamamına ilişkin zorunlu varlık tüm risk sigortası bulundurmaktadır. Mevcut poliçe, 5 Haziran 2021 tarihinde, Mapfre Sigorta A.Ş., Ray Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş., Axa Sigorta A.Ş. ve Ak Sigorta A.Ş. tarafından düzenlenmiş olup, poliçe bir yıl süreyle geçerlidir. Şirket'in varlık tüm risk sigortası, muhtelif sınırlamalara tabi olmakla birlikte, yangın, hırsızlık, sel, terör, deprem, yangına dayalı kar kaybı, makine arızası, işveren mesuliyeti, üçüncü kişi mesuliyeti, ölümcül şahsi kaza, tedavi ve sakatlık (taşeronlar dâhil) risklerini kapsar.
- Üçüncü kişi mali mesuliyet sigortası:** Varlık tüm risk sigortası kapsamındaki üçüncü kişi mali mesuliyet sigortası kapsamına ek olarak, Şirket, daha geniş bir koruma kapsamı temin etmek adına ilave üçüncü kişi mesuliyeti sigortası bulundurmaktadır. Şirket'in ilave üçüncü kişi mesuliyeti

sigortası 5 Haziran 2020 tarihinde HDI Sigorta A.Ş. tarafından düzenlenmiş olup, 1 yıl süreyle geçerlidir.

- (iii) *Tehlikeli maddeler ve tehlikeli atık zorunlu mali sorumluluk sigortası:* Şirket tehlikeli maddeler ve tehlikeli atık zorunlu mali sorumluluk sigortası bulundurmaz. Şirket'in tehlikeli maddeler ve tehlikeli atık zorunlu mali sorumluluk sigortası, doğal gaz dağıtım faaliyetleri esnasındaki üçüncü kişilere karşı mesuliyeti kapsar. Şirket'in tehlikeli madde sigortası 19 Haziran 2020 tarihinde Mapfre Sigorta A.Ş. tarafından düzenlenmiş olup, 1 yıl süreyle geçerlidir.
- (iv) *Alt yüklenici sigortaları:* Şirket, yapı işlerinde kullandığı alt yüklenicilerin, boru hattı döşeme faaliyetleri sırasında, Şirket mallarını, doğal gaz dağıtım altyapısını, çalışanlarını ve üçüncü kişileri koruma kapsamı bulunduran sigorta yaptırımlarını zorunlu tutmaktadır. Şirket, söz konusu alt yüklenicilerin gerekli sigorta poliçelerine sahip olduğunu tevsik eden belgeleri alıncaya kadar alt yüklenicilerin çalışmaya başlamasına izin vermemektedir.

Şirket, önemli bir bakım veya değiştirme masrafına veya doğal gaz dağıtım faaliyetlerinin temelli olarak durmasına sebep olacak herhangi bir esaslı doğal afet, kaza veya başkaca bir olaya maruz kalmamıştır. İlâveten, Şirket, sigorta şirketleri ile yapmış olduğu sigorta taleplerine ilişkin herhangi bir önemli uyuşmazlık yaşamamıştır. 31 Aralık 2018, 2019 ve 2020 tarihlerinde sona eren yıllar için, Şirket'in sigorta masrafları sırasıyla 2.832.692 TL, 3.787.283 TL ve 4.260.225 TL olmuştur.

Pandemi döneminde alınan önlemler

2020 yılında Şirketin aldığı önlemlerle tüm dünyayı etkileyen COVID-19 virüsünden kaynaklanan herhangi bir olumsuzluk yaşanmamıştır. Şirket Türkiye'de ilk vakanın görülmesinden önce maske ve saha ekiplerinin tek kullanımlık tulum tedarikine başlamış, çalışma ofislerinin dezenfekte edilmesi, ofis personelinin evden çalıştırılması, saha hizmetlerine yönelik olarak hem azalan operasyonlardan dolayı işgücüne duyulan ihtiyacın azalması hem de acil durumlara müdahale edilebilmesi için personelin yedeklenmesi amacıyla kısa çalışma uygulamasına gitmiştir. Müşteri hizmetleri ofisleri açık tutulmuş, personelin birbiriyle temasının önlenerek sokağa çıkma kısıtlamaları nedeniyle azalan müşteri işlemlerine paralel olarak işlem merkezlerinde çalışan personel azaltılarak kısa çalışma uygulamasına tabi tutulmuştur.

İşlem merkezlerindeki yoğunluğu azaltabilmek ve işlem süreçlerinde abonelerin temasını önlemek amacıyla işlem gişelerinde teması azaltacak siperlikler dizayn edilmiş, web sitesi üzerinden veya çağrı merkezi aracılığı ile randevu alınarak işlem yapılabilmesine imkân veren "Randevu Sistemi" geliştirilmiş, abonelik, sayaç değişimi ve fesih süreçlerinin mobil uygulama üzerinden yapılabilmesini sağlamak üzere "Başkentgaz Mobile" uygulaması devreye alınmıştır.

Alınan önlemlerle iş süreçlerinde aksaklık yaşanmamış, oluşan şebeke hasarlarına zamanında müdahale edilerek doğal gaz arzında herhangi bir kesinti yaşanmamıştır.

Pandemi sürecinde doğal gaz arzının kesintisiz olarak sürdürülmesinin ısınma ve hijyen açısından önemi dikkate alınarak, Mart-Haziran döneminde sektör genelinde mesken aboneleri ile esnaf olarak nitelendirilen ticari müşterilerin ödenmemiş fatura borçlarından dolayı doğal gaz arzı durdurulmamıştır. Şirket de bu genel uygulamaya katılmıştır. 2020 yılı tahakkuk/tahsilat oranı %99,80 olmuştur (bu oran 2021 Ocak ayı için %99,3'tür).

PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından düzenlenen 2020 yılına ilişkin bağımsız denetim raporunda yer alan finansal veriler: