

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2018-1-46 **(Menfi Tespit)**
Karar Sayısı : 18-49/759-366
Karar Tarihi : 27.12.2018

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Ömer TORLAK
Üyeler : Arslan NARİN (İkinci Başkan), Adem BİRCAN, Mehmet AYAN,
Hasan Hüseyin ÜNLÜ, Şükran KODALAK

B. RAPORTÖRLER: Çağlar Deniz ATA, Bilge YILMAZ, Öykü SARIASLAN,
Esmâ AKSU

C. BİLDİRİMDE

BULUNAN : Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Ticaret ve Taahhüt A.Ş.
Hoşnudiye Mah. İsmet İnönü-1 Cad. No:131 Eskişehir

- (1) **D. DOSYA KONUSU:** Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Ticaret ve Taahhüt A.Ş. tarafından “Sertifikalı Firma Performans Değerlendirmesi Tablosu”nun internet sayfasında paylaşılması işlemine menfi tespit belgesi ya da muafiyet verilmesi talebi.
- (2) **E. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 24.07.2018 tarih, 5334 sayı ile giren başvuru üzerine hazırlanan 13.08.2018 tarih, 2018-1-46/MM sayılı Rapor Kurulun 27.08.2018 tarihli toplantısında görüşülmüş olup, 18-29/478-Mİ sayı ile dosya konusunun ek çalışma yapılmak üzere Kurul gündeminde incelemeye alınmasına karar verilmiştir.
- (3) Anılan kararı takiben bazı değişiklikler yapılarak 25.09.2018 tarih ve 6895 sayı ile yeni bir başvuru yapılmış olup, müteakiben bu başvuruya ilişkin açıklayıcı bilgiler de 26.11.2018 tarih ve 8474 sayı ile Kurum kayıtlarına girmiştir.
- (4) Söz konusu başvuru çerçevesinde hazırlanan 17.12.2018 tarih, 2018-1-46/BN sayılı Bilgi Notu ve 13.08.2018 tarih, 2018-1-46/MM sayılı Rapor görüşülerek karara bağlanmıştır.
- (5) **F. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda,
- Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Ticaret ve Taahhüt A.Ş.’nin (ESGAZ) ilgili pazarda doğrudan bir ekonomik faaliyetinin bulunmadığı ve planladığı işlemin mevzuata dayalı hak ve görevlerden kaynaklandığı hususları dikkate alındığında, bildirim konusu işlemin bir teşebbüs davranışı olmaktan ziyade düzenleyici bir işlem olduğu, bu nedenle işlemin esasen 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun (4054 sayılı Kanun) kapsamında olmadığı,
 - Bununla birlikte benzer bir konuda alınmış Kurul kararına paralel olarak işlemin Kanun kapsamında bir teşebbüs faaliyeti olarak değerlendirilmesi halinde, tüketiciler nezdinde bilgi asimetrisinin giderilmesine, uzun vadede denetimden kaynaklanan işlem maliyetlerinin azaltılmasına ve piyasaya yeni giren ve/veya nispeten daha küçük iç tesisat firmalarının da varlıklarını gösterebilmesine imkan tanınması nedeniyle söz konusu işlemin 4054 sayılı Kanun’un 4., 6. veya 7. maddesi anlamında mevcut haliyle herhangi bir rekabetçi endişe

yaratmayacağı, bu nedenle dosya konusu işleme yönelik olarak aynı Kanun'un 8. maddesi uyarınca menfi tespit belgesi verilebileceği,

- Dağıtım şirketlerinin dosya konusuna benzer nitelikteki düzenlemelerinin ilgili pazarda rekabeti etkileyebileceği, bu tür düzenlemelerin diğer dağıtım şirketlerince de geliştirilebileceği, her başvurunun ayrı ayrı değerlendirilmesinin şirketler açısından işlem maliyetlerine yol açacağı ve farklı uygulamalara neden olabileceği, bu nedenle sektörel düzenleyici kurumundaki Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunun (EPDK) yeknesak bir düzenlemeye gitmesinin gerek dağıtım şirketlerinin işlem maliyetlerinin azaltılması gerekse de tüketiciler için daha şeffaf bir piyasa yapısının oluşturulması bakımından uygun olacağı hususları dikkate alınarak, anılan idareye konuyla ilgili olarak görüş gönderilmesinin yerinde olacağı

ifade edilmiştir.

G. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

G.1. Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Ticaret ve Taahhüt A.Ş. (ESGAZ)

- (6) Boru Hatları ile Petrol Taşıma A.Ş. (BOTAŞ) Genel Müdürlüğü bünyesinde yer alan Eskişehir İşletme Müdürlüğü, 06.06.2002 tarih ve 2002/T-15 sayılı Yüksek Planlama Kurulu (YPK) kararı ile anonim şirket haline dönüştürülmüştür. BOTAŞ'ın bağlı ortaklığı şeklinde yapılandırılan şirket, 16.09.2002 tarih ve 2002/47 sayılı Özelleştirme Yüksek Kurulu Kararı ile özelleştirme kapsamına alınmıştır¹.
- (7) Şehir içi doğal gaz dağıtım faaliyetleriyle iştigal etmekte olan ESGAZ, mevcut durumda 270.706 aboneye hizmet vermektedir. Söz konusu şirket, 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu (4646 sayılı Kanun) ile EPDK'nın doğal gaz piyasasını düzenlemek amacıyla çıkarmış olduğu yönetmelikler uyarınca faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Eskişehir ili doğal gaz dağıtım faaliyeti yasayla münhasıran bu şirkete verilmiştir.

G.2. İlgili Pazar

G.2.1. İlgili Ürün Pazarı

- (8) ESGAZ doğal gaz dağıtım pazarında hukuki tekel olarak faaliyet göstermekte ve ilgili mevzuat uyarınca iç tesisat projelerinin hazırlanması ve yapımı pazarlarında da ilgili mevzuat tarafından kendisine devredilmiş olan, bir tür düzenleme ve gözetim yetkisini kullanmaktadır. Bu doğrultuda, iç tesisata yönelik faaliyetlerin ESGAZ'ın yürütmekle görevli olduğu asli faaliyeti olan doğalgaz dağıtım faaliyeti ile bağlantılı olduğu, ancak farklı özelliklere sahip olduğu değerlendirilmektedir. Bu kapsamda, Kurulun geçmiş tarihli kararları² da dikkate alınarak, dosya konusu uygulamanın yalnızca ESGAZ'ın sertifikalandırdığı başkaca firmaların iç tesisat ve servis hatları yapım, bakım-onarım faaliyetlerine yönelik olmasından dolayı, ilgili ürün pazarı "doğal gaz iç tesisatlarının proje ve yapımı hizmetleri pazarı" olarak tanımlanmıştır.

G.2.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (9) Dosya konusu uygulamanın Eskişehir ilinde faaliyet gösteren ESGAZ'ın sertifikalandırdığı teşebbüslere ilişkin olması ve proje uygulayıcılarının da Eskişehir ili sınırlarında faaliyet göstermesi nedeniyle, ilgili coğrafi pazar "Eskişehir ili" olarak tespit edilmiştir.

¹ Kurulun 15.01.2004 tarih ve 04-03/47-12 sayılı kararı

² Kurulun 25.08.2016 tarih, 16-29/483-217sayılı; 22.08.2017 tarih, 17-27/434-188 sayılı; 22.08.2017 tarih, 17-27/433-188 sayılı kararları.

G.3. Yapılan İnceleme ve Tespitler

G.3.1. 24.07.2018 tarih ve 5334 sayılı İlk Başvuru

(10) Kuruma yapılan bildirimde özetle;

- ESGAZ'ın Eskişehir ili lisans sınırları içinde doğalgaz dağıtım faaliyeti yürüttüğü; sorumluluk sınırları içerisinde iç tesisat ve servis hatları yapım ve hizmet faaliyetlerini sürdürecektir gerçek veya tüzel kişileri Doğal Gaz Piyasası Sertifika Yönetmeliği çerçevesinde EPDK adına sertifikalandırdığı,
- 4646 sayılı Kanun "Yapım ve Hizmet Faaliyetleri" başlıklı 5. maddesinin birinci fıkrasında "*Doğal gazla ilgili herhangi bir yapım ve hizmet faaliyeti, sertifika sahibi olmayan kişiler tarafından gerçekleştirilemez*" hükmünün bulunduğu,
- Doğal Gaz Piyasası İç Tesisat Yönetmeliği'nin "Hak ve Yükümlülükler" başlıklı 6. maddesinde "*Müşteri, iç tesisatı veya mevcut iç tesisatta yapılacak tadilatı, bedeli karşılığında sertifika sahibine projelendirir, inşa ettirir*" hükmünün bulunduğu,
- Bu kapsamda müşterinin seçim yapacağı sertifikalı firmanın iç tesisat faaliyetleri sürecinde göstermiş olduğu performanslara yönelik bilgi edinebilmesi, sertifikalı firma faaliyeti nedeni ile oluşacak müşteri mağduriyetlerinin önüne geçilebilmesi, gaz alma süreçlerindeki sıkıntıların önlenmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması ve hizmet kalitesinin artırılması amacıyla ESGAZ tarafından EPDK adına iç tesisat ve servis hatları kategorilerinde sertifikalandırılan gerçek ve tüzel kişilerin belirlenen dönemlerde (azami yılda dört defa olacak şekilde) tek bir formatta internet sitesinden paylaşılmasının düşünüldüğü,
- Söz konusu paylaşımın firma adına göre A'dan Z'ye sıralı halde iç tesisat yapım, bakım-onarım faaliyetlerindeki aktif firmalar için geçerli olacağı,
- Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu'nda sertifikalı firma tarafından onaya gönderilen projelerin; proje onay başarıları, tesisat kontrol süreçlerindeki tesisat kabul başarıları ve bunlara ait değerlendirme puanları ile puanların belirlenen kategorilere göre yapılan (A+, A, B, C, D ve F gibi) sınıflandırması ve ayrıca firmanın kuruluş yılı bilgisinin bu tabloda yer alacağı,
- Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu hesaplama metodunun detaylarının da internet sitesinde aynı bölümde yayımlanacağı,
- Söz konusu listenin/tablonun, müşterinin kolay analiz edebilmesi adına tablodaki tüm sütunların filtrelenecek şekilde yayımlanacağı

hususları ifade edilmektedir.

G.3.2. 25.09.2018 tarih ve 6895 sayılı İkinci Başvuru

(11) Kuruma yapılan ikinci başvuruda özetle;

- Kuruma yapılan önceki başvuruda doğal gaz iç tesisatı yaptıracak müşterilerin daha kaliteli hizmet alma amacıyla seçim yapabilmesi için sertifikalı firmaların iç tesisat yapım faaliyetleri sürecinde göstermiş oldukları performanslarına yönelik bilgi edinilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması, gaz alma süreçlerindeki sıkıntıların önlenmesi ve hizmet kalitesinin artırılması amacıyla

ESGAZ tarafından EPDK adına verilen iç tesisat ve servis hatları sertifikası sahibi gerçek ve tüzel kişilerin belirtilen formatta azami yılda dört defa olacak şekilde şirketin internet sitesinde yayımlanmasının düşünüldüğünün belirtildiği,

- Kurum ile yapılan görüşmelerde hesaplamaların karmaşıklığı, firmaların kategorize edilmesi gibi hususların rekabete engel olabileceğinin belirtilmesi nedeniyle, hesaplamalar yapılırken proje onay ve tesisat kontrol işlemlerinde sadece 1. kontrolün toplam sayıya oranının dikkate alındığı; 2. ve 3. kontrol oranlarının performansa etkisinin hesaplamadan çıkarıldığı; ayrıca firmaların kategorize edilmesine yönelik uygulamanın iptal edildiği,
- Buna rağmen, değerlendirme sonucu ortaya çıkan proje onay ve tesisat kontrol yüzdelerinin birlikte değerlendirilerek tek bir yüzde çıkarılmamasının vatandaşın karar verme noktasında zora sokacağı düşünülüyor,
- Bir şirketin proje onay oranı yüksek iken bir diğerinin tesisat kontrol oranının yüksek olması durumunda başarılı olan firmanın nihai alıcı tarafından tespitin güç olacağı, bu sebeple vatandaşın doğru karar verebilmesi için proje onay ve tesisat kontrol oranlarının aritmetik ortalamasının (proje onay başarıları %50 ve tesisat kontrol süreçlerindeki tesisat kabul başarıları %50 oranında) alınmasının yapılan işe daha fazla katkı sağlayacağı ve daha adil olacağı düşünülüyor³,
- Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu'nun başvuruda belirtildiği şekilde değiştirilmesinin talep edildiği

hususları ifade edilmektedir.

(12) Öte yandan, ilgili tarafça gönderilen ikinci başvuruya ilişkin ek açıklamaları içeren yazı 26.11.2018 tarihinde Kurum kayıtlarına girmiştir. Anılan yazıda özetle;

- Abonelerin karar verme sürecinin kolaylaştırılması amacıyla, bir önceki başvuruda farklı olan sertifikalı firmaların proje onay oranları ve tesisat kontrol oranlarının aritmetik ortalamasının (%50-%50) alınmasının öngörüldüğü,
- Ancak yapılan mütalaalarda projelerin internet üzerinden online olarak gönderilebiliyor olması sebebiyle hataların daha az yapıldığının ve tesisat kontrol süreçlerinin doğal gaz açılması sürecinde müşteri memnuniyetini daha çok etkilediğinin anlaşıldığı,
- Firma performans puanının belirlenmesinde müşteri memnuniyetini daha çok etkileyen tesisat kontrol oranının %70 ağırlıkta, proje onay oranının %30 ağırlıkta olması gerektiğinin anlaşıldığı,
- Kurumun Başkent Doğal Gaz Dağıtım Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş.'ye verdiği menfi tespit belgesinde⁴ sertifikalı firmaların proje ve tesisat kontrol onay oranlarının herhangi bir ortalama tabii tutulmadan ayrı ayrı yayımlandığı, bu hususta bir önceki başvuruda sertifikalı firmaların proje ve tesisat kontrol onay oranları arasında büyük farklar olabildiğinin belirtildiği ve firma performans puanlarının belirli bir ortalama alınmadan ayrı ayrı yayımlanmasının aboneleri firma belirlerken hangi puana göre karar vereceği hususunda yanlış yönlendirebildiği,

³ ESGAZ 26.11.2018 tarih ve 8474 sayılı başvurusu ile proje onay başarı oranını %30 ve tesisat kontrol süreçlerindeki tesisat kabul başarı oranını %70 olarak revize etmiştir.

⁴ 05.07.2018 tarih ve 18-22/374-182 sayı ile Başkent Doğal Gaz Dağıtım Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş.'ye menfi tespit belgesi verilmiştir.

- Bu sebeplerle ağırlık oranlarında ortalama alınarak firma performans değerlendirmesi yapılmasının tüketicinin doğru karar verme sürecini olumlu yönde etkileyeceği

hususları ifade edilmiştir.

G.3.3. İç Tesisat Firmalarıyla Yapılan Telefon Görüşmeleri

- (13) ESGAZ'ın ilk başvurusunu güncelleyerek yaptığı ikinci başvuruda yer alan ve Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu'nda bulunması planlanan firma başarı oranı bölümünün piyasada faaliyet gösteren sertifikalı iç tesisat firmalarınca nasıl karşılanacağını öğrenebilmek amacıyla, Eskişehir'de mukim çeşitli büyüklüklerdeki sertifikalı iç tesisat firmalarıyla görüşmeler yapılmıştır.

- (14) (.....) yetkilisi tarafından aşağıdaki hususlar ifade edilmiştir:

“Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu'nda yer alacak firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yer alması, puanı düşük firmalar açısından müşterileri korumak için yapılan bir uygulamadır. Tüketici her sektörde olduğu gibi bu sektörde de önemli. Tüketicinin bilinçli olması önemli, bir sürü mağdur oluyor performansı düşük firmalar nedeniyle. Doğalgaz işi temel bir ihtiyaç. Söz konusu uygulama ile puanı kötü olan firmalar da iyi olmak için çalışıp uğraşır. Ben bu sisteme olumlu bakıyorum.”

- (15) (.....) yetkilisinin konuya ilişkin görüşüne aşağıda yer verilmiştir:

“Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu'nda yer alacak firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yayımlanmasına gerek yok, ayrıca gerçekçi olmaz. Her firmanın proje yapma sayısı farklı; az proje yapan firma ile çok yapan firma arasında hakkaniyetli bir değerlendirme olmaz. Firmaların arasında böyle rekabet edilmesi birbirleriyle karşılaştırılması hoş olmaz.”

- (16) (.....) firması yetkilisinin yapılan telefon görüşmesinde belirttiği hususlar aşağıdaki gibidir:

“Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu'nda yer alacak firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yayımlanması sorun değil, ancak eşit şarttakilere eşit muamele yapılmıyor. Projelerimiz eşit şekilde onaylanmıyor, eğer öyle olursa böyle bir değerlendirmenin yayımlanması bizim için sorun teşkil etmez.”

- (17) (.....) firması yetkilisinin konu hakkındaki görüşlerine aşağıda yer verilmiştir:

“Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu'nda yer alacak firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yayımlanmasını doğru bulmuyorum. Biz üç senedir bu sektörde faaliyette bulunuyoruz, kendimize güveniyoruz fakat yeni bu işe girecek firmalar rekabet edemez. Tesisat firmaları zaten belli bir yeterliliği almış sertifikalandırmış firmalardır haliyle yeniden bir değerlendirme yapmaya gerek yok, burası bir okul değil. Eskişehir Doğalgaz Dağıtım A.Ş.'ye doğru bir proje yolladık ama hataya düşürdü. Daha sonra gittik anlattık ikna oldular ama bizim puanlamamız etkilenmiş oldu. Sonuçta orada çalışanlar da mühendis insan, hataya düşebilirler kimi zaman. Bu hataların bizim puanlarımıza etki etmemesi gerek. Ben bu şekilde bir değerlendirme tablosunun yayımlanmasını doğru ve uygun bulmuyorum.”

- (18) (.....) firması yetkilisi ile yapılan görüşmede aşağıdaki hususlar ifade edilmiştir:

“Ben eskiden Eskişehir Doğalgaz Dağıtım A.Ş.’de (ESGAZ) çalışıyordum. Oradayken Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu’nun yayımlanması konusu gündemdedi. Söz konusu tabloda firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yayımlanması kaliteyi arttırmak ve firmaların müşterilerle görüşmesinin kurumsallaştırılması amacıyla yapılmış bir uygulamadır. Bu değerlendirmenin belli periyotlarla yenilenmesi gerek. Ben de uygun buluyorum, ancak proje onayına ilişkin bölümün çıkarılması gerek tablodan. Çünkü proje onayı firmaların rekabet ettiği bir alan değil, ESGAZ küçük bir yazım hatasında bile projeyi hataya düşürebiliyor bu da firmanın değerlendirilmesine yansıyor ve hakkaniyetli olmuyor. Firmalar tesisat kontrol onayında rekabet ediyor asıl, tesisatın ilk seferde kontrolsüz onay alması bir başarıdır bu kalabilir. Firmaların A, B, C gibi sınıflandırılmayıp sayısal verilerin yayımlanması da uygundur benim açımdan.”

- (19) (.....) yetkilisinin yapılan telefon görüşmesinde belirttiği hususlar aşağıdaki gibidir:

“Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu’nda yer alacak firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yayımlanmasını tüketicilerin hangi firmanın ne kadar iş yaptığını bilmeye hakkı olduğundan doğru buluyoruz. Hangi firma iyiyse müşteri bunu bilmelidir. Biz müşteri memnuniyetine önem veren bir firmayız. Bu nedenle konuya olumlu yaklaşıyoruz.”

- (20) (.....) firması yetkilisinin konu hakkındaki görüşlerine aşağıda yer verilmiştir:

“Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu’nda yer alacak firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yayımlanması veya yayımlanmaması bizim için fark etmez. Biz küçük bir firmayız ve kendimize göre bir çevremiz var. Bu sistem müşterilerin lehine olabilir ancak bizi etkilemez.”

- (21) (.....) firması yetkilisi ile yapılan telefon görüşmesinde aşağıdaki hususlar ifade edilmiştir:

“Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu’nda yer alacak firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yayımlanmasını hem olumlu hem olumsuz buluyoruz. İşini yapan ve yapmayan firmaların belli olması bakımından iyi olur. Ayrıca küçük firmalar da daha iyi olmaya çalışırlar. Ancak bu şekilde müşteriler iyi firmaları tercih edecektir. Bu durumda ESGAZ az sayıda iş yapan firmalar üzerinde yaptırım uygulamış gibi olur. Ancak biz daha çok olumlu bakıyoruz.”

- (22) (.....) yetkilisinin konu hakkındaki görüşlerine aşağıda yer verilmiştir:

“Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu’nda yer alacak firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yayımlanmasını tüm firmaların ne kadar iş yaptığının gözükmesi açısından olumlu buluyoruz. Ancak çok proje yapan iyi, az proje yapan kötü algısı oluşabilir. 2000 tane proje yapan ile 300-400 tane proje yapan bir olmaz. Bizim de proje sayımız az olduğundan kararsızız.”

- (23) (.....) yetkilisi ile yapılan telefon görüşmesinde aşağıdaki hususlar ifade edilmiştir:

“Sertifikalı Firma Performans Değerlendirme Tablosu’nda yer alacak firma genel başarı performansına ilişkin bölümün yayımlanmasını firmalara derecelendirme verilmesi nedeniyle doğru bulmuyorum. Derecelendirme sitemine karşı değilim ama derecelendirmenin tam ve doğru yapılacağını düşünmüyorum. Aynı zamanda doğalgaz açmaya giderken yanımızda dağıtım şirketinden bir yetkili de oluyor. Dağıtıcı yetkilisi durumu kişiselleştirilip firma ile bir husumeti olduğundan ya da o anki ruh haliyle keyfi onay vermeyebilir. Bu durum derecelendirme

sistemi olduğunda haksız yere puanımızın düşmesine sebep olacaktır. Ayrıca bizim işimizde sadece proje çizen firmalar var. Onların dereceleri bu durumda daha düşük çıkar ve bu da çok doğru bir değerlendirme olmaz. Müşteriler iyi firmaları tercih edeceğinden az iş yapan firmalarında iş yapma sayısı daha da azalır ve firmanın kapanmasına yol açabilir. Bu da az sayıda firmanın olduğu ve yüksek fiyatlı bir sektörün oluşumuna neden olabilir.”

G.4. Değerlendirme

- (24) ESGAZ tarafından yapılan 24.07.2018 tarih ve 5334 sayılı ilk başvuruda subjektif değerlendirmeleri içeren katsayı puanlama ve sınıflandırma sistemleri yer aldığından, söz konusu değerlendirmelerin sertifikalı proje firmalarının aralarındaki rekabeti özellikle yeni giren firmalar adına kısıtlayacağı endişesi doğmuştur. İlgili tablo aşağıda yer almaktadır:

Tablo 1: Sertifikalı Firma Performansı Değerlendirme Tablosu (1. Başvuru)

Firma Adı	Proje Onay				Tesisat Kontrol				Ağırlıklı Ortalama	Sınıflandırma
	Proje Sayısı	Hatasız	Onay Sayısına Göre Toplam Puan	Katsayılı Puan	Proje Sayısı	Hatasız	Onay Sayısına Göre Toplam Puan	Katsayılı Puan		
ABC	134	108	85,07	88,48	129	105	85,85	89,29	89,04	B
BCD	20	13	0,00	0,00	16	14	0,00	0,00	0,00	Değ. Dışı
...

- (25) Görüldüğü üzere, tabloda firmaların aldıkları proje sayısı, hatasız proje sayısı gibi somut verilerin yanı sıra belli kriterlere dayandırılan katsayı puanları ve sınıflandırmaya ilişkin bölümler bulunmaktadır.
- (26) Kuruma yapılan ikinci başvuruda söz konusu tablo ESGAZ tarafından revize edilmiş, firmaların sınıflandırılması ve katsayılara göre puanlandırılması bölümleri çıkarılmıştır. ESGAZ'ın güncellenen tablosu aşağıda yer almaktadır:

Tablo 3: Sertifikalı Firma Performansı Değerlendirme Tablosu⁵ (Güncellenmiş Hali)

Firma Adı	Firma Kodu	Sertifika Başlangıç Tarihi	Sertifika Vize Tarihi Toplam Puan	Değerlendirme dönemi içerisinde kayda alınan proje sayısı	Değerlendirme dönemi içerisinde kayda alınan projelerin ilk gönderimde (redsiz) onay sayısı	Proje Onay Başarı Performansı (%)	Değerlendirme dönemi içerisinde 1. Tesisat kontrolü yapılan birim sayısı	Değerlendirme dönemi içerisinde 1. Tesisat kontrolü yapılan ve bu kontrolde gaz arzı sağlanan birim sayısı	Tesisat Onay Başarı Performansı (%)	Firma Genel Başarı Performansı (%)
ABC
BCD

- (27) Görüldüğü üzere tabloda firmalara ilişkin somut verilere ek olarak firmaların proje onay ve tesisat kontrol oranlarının ağırlıklı ortalaması (proje onay başarıları %30 ve tesisat kontrol süreçlerindeki tesisat kabul başarıları %70 oranında) alınarak firma genel başarı performansı sütununda yer verilmektedir. ESGAZ tarafından, tabloda proje onay ve tesisat kontrol oranlarının ağırlıklı ortalamalarının alınarak bir başarı puanı yazılmasının sebebi tüketicilerin söz konusu oranların anlamlarını bilmemeleri ve bu şekilde yazılmasının tüketicileri daha doğru yönlendirecek olması şeklinde belirtilmiştir.

⁵ Tabloda yer alan proje onay ve tesisat kontrol oranları 26.11.2018 tarih ve 8474 sayılı başvuruda %50-%50 şeklinde sunulmuşken yapılan mütalaalar sonucu %30-%70 olarak değiştirilmiştir.

- (28) Sektöre yönelik yapılan incelemelerden, doğalgaz iç tesisat yapım işinin şu şekilde yürütüldüğü anlaşılmaktadır: Öncelikle, ilgili proje firma tarafından dağıtım firmasına gönderilerek onay alınmaktadır. Projede hata olması halinde ise geri gönderilerek uygun hale getirildikten sonra onay işlemi gerçekleştirilmektedir. Proje onay puanı geri gönderme durumunda düşebilmektedir. Ancak, projelerin internet üzerinden dağıtım firmasına gönderildiği ve hata oranlarının düşük olduğu; çoğunlukla işin asıl niteliğiyle ilgili olmayan -imla hatası gibi- sebeplerle geri dönebildiği ESGAZ tarafından ifade edilmektedir. Dolayısıyla proje onay oranının ilgili firmanın başarısını tam anlamıyla yansıtmadığı değerlendirilmektedir.
- (29) Proje onay aşamasından sonraki tesisat yapım aşamasında, dağıtım firması kontrolü gerçekleştirerek doğal gaz arzını başlatmaktadır. Birinci kontrolde gazın açılmaması durumunda abonelerin ikinci kontrol için 10 güne kadar beklemek zorunda olduğu ve bu nedenle müşterinin durumdan etkilenebileceği anlaşılmaktadır. İlgili tabloda yer alan tesisat kontrol oranı da söz konusu kontroller neticesinde belirlenmekte ve dolayısıyla firmanın başarısının müşteri tarafından değerlendirilmesine imkân sağlamaktadır.
- (30) Özetle, firma performans puanının belirlenmesinde müşteri memnuniyetini daha çok etkileyen tesisat kontrol oranının %70 ağırlıkta, proje onay oranının %30 ağırlıkta olmasının tüketicilerin daha iyi değerlendirme yapabilmesi adına faydalı olacağı değerlendirilmektedir.
- (31) Sertifikalı Firma Performansı Değerlendirme Tablosu, proje onay ve tesisat kontrol oranlarının sırasıyla %30 ve %70 olmak üzere ortalamasının alındığı başarı performansına yönelik değerlendirme içermektedir. ESGAZ, firma performans puanlarının belirli bir ortalama alınmadan ayrı ayrı yayımlanmasının aboneleri firma belirlerken hangi puana göre karar vereceği hususunda yanlış yönlendirebildiğini, bu sebeplerle ağırlıklı ortalama alınarak firma performans değerlendirmesi yapılmasının tüketicinin doğru karar verme sürecini olumlu yönde etkileyeceğini ifade etmektedir. Buna karşın, Sertifikalı Firma Performansı Değerlendirme Tablosu'nda proje onay ve tesisat kontrol oranlarının ortalamasının yer aldığı firma genel başarı performansına ilişkin sütunun yer alması firmalar arasında ayrımcılığa yol açabilecektir.
- (32) Bunlara ek olarak Sertifikalı Firma Değerlendirme Tablosu ile ilgili görüşlerini almak üzere sertifikalı firmalar ile telefon görüşmeleri yapılmıştır. Söz konusu görüşmelerde "2018 İkinci Çeyrek Firma Performans Raporu" kapsamında puanı yüksek olan firmalar ile düşük olan firmaların konu ile ilgili değerlendirmelerinin iki ayrı grupta toplandığı görülmektedir. Puanı yüksek olan firmalar söz konusu tablonun yayımlanmasının kendileri için bir sorun teşkil etmeyeceğini nitekim müşteriler nezdinde kalitenin anlaşılması, müşterilerin mağdur edilmemesi ve işin kurumsallaştırılması konusunda fayda sağlayacağını ifade etmektedir. Buna ek olarak işini layıkıyla yapmayan firmaların da söz konusu değerlendirmeler neticesinde iş yapış performanslarını artırabilecekleri belirtilmiştir. Puanı düşük olan veya az sayıda iş yapan firmalar ise, müşteriler nezdinde bu şekilde bir tablonun yayımlanmasının az sayıda iş yapan firmanın başarısız olduğu algısı oluşturabileceğini; üstelik derecelendirme gibi bir durumun subjektif yapılabileceği konusunda kaygıları olduğunu dile getirmişlerdir. Ancak bu kaygı, ESGAZ tarafından yapılan ikinci başvuruda firmalar arasında herhangi bir sınıflandırma veya derecelendirme yapılmayacağını bildirilmesiyle giderilmiştir.
- (33) Sertifikalı firmalarla yapılan görüşmelerden de anlaşıldığı üzere, tablonun yayımlanması, firmaların iş kalitesini artırması ve tek sefere mahsus bir hizmet olan

proje ve yapım konusunda tüketiciler açısından asimetrik bilginin ortadan kalkması gibi faydalı bir amaca hizmet etmekle birlikte pazara yeni girişlerin engellenmesine de yol açabileceği endişesi yaratmaktadır. Güncellenmiş başvurudaki tabloda bir önceki başvuruda olduğu gibi firmalar arasında herhangi bir sınıflandırma bulunmadığı fakat firmalar arasında ayrımcılığa yol açabilecek ağırlıklandırılmış ortalamaların yer aldığı görülmektedir. Söz konusu ağırlıklandırmanın yer aldığı "Firma Genel Başarı Performansı"na ilişkin sütun ilave bir sübjektif değerlendirme içerdiğinden tabloda yer alması firmalar nezdinde rekabeti bozucu etkiler doğurabilecektir.

- (34) ESGAZ tarafından Kuruma yapılan başvurunun asıl amacının tüketici yararı olduğu iddia edilmektedir. Bu kapsamda ESGAZ planladığı işlem ile sübjektif değerlendirme niteliğinde olan "Firma Genel Başarı Performansı"na ilişkin sütun hariç olmak üzere tüketicilere daha daraltılmış ve net bir bilgi sunacağından, asimetrik bilgiyi giderme konusunda daha başarılı olabilecektir. Ayrıca söz konusu işlem ile uzun vadede işlem maliyetleri azalacağı gibi piyasaya yeni giren ve/veya nispeten daha küçük iç tesisat firmalarının da varlıklarını gösterebileceği bir platform oluşturulacaktır.
- (35) Sonuç olarak yukarıda yer verilen tespit ve değerlendirmeler çerçevesinde, "Sertifikalı Firma Değerlendirme Tablosunun" tadil edilmiş halinin, "Firma Genel Başarı Performansı" kriteri/sütunu hariç olmak üzere, ESGAZ'ın internet sitesinde yayımlanmasının yukarıda yer verilen sebeplerle 4054 sayılı Kanun'un 4., 6. veya 7. maddesi anlamında herhangi bir rekabetçi endişe yaratmayacağı, dolayısıyla söz konusu işleme, bahsi geçen kriter/sütun hariç olmak üzere, aynı Kanunun 8. maddesi uyarınca menfi tespit belgesi verilebileceği kanaatine varılmıştır.
- (36) Tüm bu açıklamalara ek olarak, Türkiye'de bulunan 72⁶ doğalgaz dağıtım firmasının da yukarıda belirtilen kaygı ve amaçları güdeceği ve dolayısıyla ESGAZ'da olduğu gibi sertifikalı iç tesisat firmaları üzerinde denetim ve gözetim yetkisine sahip olduğu dikkate alındığında, "Sertifikalı Firma Performansı Değerlendirme Tablosu"nun internette yayımlanmasına ilişkin uygulamanın diğer dağıtım firmaları açısından da örnek teşkil edeceği kanaati oluşmuştur. Bu kapsamda doğalgaz dağıtım firmalarının denetim sınırlarının 4646 sayılı Kanun ve ilgili yönetmeliklerle EPDK tarafından düzenlendiği göz önünde bulundurulduğunda bildirim konu işlemin sınırlarının da EPDK tarafından belirlenmesinin uygun olacağı anlaşılmaktadır. Söz konusu işlemin EPDK tarafından yeknesak bir hale getirilmesi ile dağıtım firmaları açısından işlem maliyetleri azaltılacağı gibi söz konusu uygulamaya kanuni bir dayanak da oluşturulacaktır. Bu çerçevede bildirim konu işleme ilgili olarak EPDK'ya görüş bildirilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

⁶Doğal gaz dağıtım sektöründe 2017 yıl sonu itibarıyla 72 doğal gaz dağıtım şirketi bulunmaktadır. Türkiye Doğal Gaz Dağıtıcıları Birliği (GAZBİR) 2017 Yılı Doğal Gaz Dağıtım Sektörü Raporu'ndan alınmıştır.

H. SONUÇ

(37) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre,

- Eskişehir Şehir İçi Doğalgaz Dağıtım Ticaret ve Taahhüt A.Ş. tarafından internet sayfasında "Sertifikalı Firma Performans Değerlendirmesi Tablosu"nun yayımlanmasına yönelik uygulamaya, "Firma Genel Başarı Performansı" kriteri hariç olmak üzere 4054 sayılı Kanun'un 8. maddesi uyarınca menfi tespit belgesi verilmesine,
- Dağıtım şirketlerinin dosya konusuna benzer nitelikteki düzenlemelerinin ilgili pazarda rekabeti etkileyebileceği, bu tür düzenlemelerin diğer dağıtım şirketlerince de geliştirilebileceği, her başvurunun ayrı ayrı değerlendirilmesinin şirketler açısından işlem maliyetlerine yol açacağı ve farklı uygulamalara neden olabileceği, bu nedenle sektörel düzenleyici konumundaki Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunun yeknesak bir düzenlemeye gitmesinin gerek dağıtım şirketlerinin işlem maliyetlerinin azaltılması gerekse de tüketiciler için daha şeffaf bir piyasa yapısının oluşturulması bakımından uygun olacağı hususları dikkate alınarak, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna konuyla ilgili olarak görüş gönderilmesi için Başkanlığın görevlendirilmesine,

gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere, OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.