

## UNUTULAN OYUNCU: TÜKETİCİ

**\*\*Özlem Döğerlioğlu Işıksungur'un Gas&Power Dergisi için yazdığı köşe yazısı**

Enerji piyasasının rekabete açılma süreci tüketici açısından avantaj ve dezavantaj oluşturmaktadır. Tüketicinin seçim şansını çoğaltması, fiyatlarda düşüşe ve hizmet kalitesinin yükselmesine imkân yaratması noktasından bakıldığında bu süreç kesinlikle tüketici lehinedir. Öte yandan, serbest piyasa mekanizmasının kendiliğinden tüketici lehine sonuçlar yarattığını ya da yaratacağını söylemek mümkün değildir.

Piyananın kendi haline bırakılması durumunda, tüketicilere erişebilecekleri fiyattan enerji sunulmayacaktır. Hizmet sağlayıcının, belli bir grup tüketiciye kârlı olmadığı gerekçesiyle düşük fiyattan hizmet vermek istememesi, dolayısıyla o hizmetin yüksek fiyatla tüketiciye sunulması veya tüketiciye hizmetin hiç verilmemesi gündeme gelebilir. Oysa, enerji; refah, yaşam kalitesinin artırılması, ekonomik ve sosyal yaşama katılım vs. açısından zorunlu bir unsurdur. Bu noktada, eşit koşullar altında enerji hizmetlerinden yararlanabilmesi için hukukî düzenlemelere ve bu düzenlemeler içerisinde tüketici çıkar ve haklarını tespit edip, tüketiciyi koruyan kurallara ihtiyaç vardır.

Gerek ülkemizde, gerekse Avrupa'da rekabetçi bir enerji piyasası oluşturulması sürecinde, bu sürecin tüketici bakımından düşük fiyat, daha iyi hizmet ve seçenek artışı şeklinde yansımalarının olacağı noktasından hareket edilmiştir. Bu varsayımdan yola çıkılarak, piyasada rekabetin tesisi temel amaç olarak kabul edilerek, enerji piyasası tüketici çıkarlarına göre değil de, büyük ölçüde piyananın ihtiyaçlarına göre düzenlenmiştir. Ancak, sadece piyasadaki rekabet sorunlarını hedef alan düzenlemelerin, piyasayı arzu edilen rekabetçi yapıya kavuşturduğunu ve öngörülen faydaların otomatik olarak gerçekleştiğini söylemek mümkün değildir. Rekabetçi enerji piyasası için, tüketicilerin rekabet ortamında, hizmet sağlayıcılar arasından etkili seçim yapabilmesine zemin hazırlayan kural ve politikalara ihtiyaç vardır. Başka bir ifadeyle rekabeti arttırma ve tüketici yararına sonuçlar ortaya koyma potansiyeline sahip olan düzenlemelerde, tüketiciler lehine icra edilebilir hukukî, ekonomik hak ve yetkiler tanıyan kurallara yer verildiği ölçüde, rekabetçi bir enerji piyasasından söz etmek mümkündür. Zira kendilerine tanınan hakları gerektiği şekilde kullanamayan enerji tüketicilerinin, seçimleriyle piyasayı kontrol etmek ve böylece enerji piyasasında rekabetin oluşmasına aracılık etme şansı bulunmamaktadır.

Nitekim, Avrupa Birliği'nde, 2007 itibaren teorik olarak serbest bir enerji piyasası olmasına, başka bir ifadeyle tüketicilere tüketim miktarına bakılmaksızın tedarikçisini seçebilme özgürlüğü tanınmasına rağmen, bu hakkın kullanımı istenilen oranlarda değildir. Oysa, tedarikçi değiştirme hakkının kullanımı piyananın serbestleştiğinin en önemli işaretlerinden biridir. Bu sebepledir ki, son zamanlarda Avrupa Birliği'nde "tüketici" kavramı ön plana çıkmış ve son enerji düzenlemelerinde "tüketiciye ilişkin kurallara" daha fazla yer vermeye başlanmış olup, tüketici güçlendirilmeye çalışılmaktadır.

Ülkemizde, bugüne kadar ki süreçte, rekabetçi bir enerji piyasası oluşturmak adına önemli somut adımlar atılmış, hukuki düzenlemeler yapılmış olmakla birlikte, mevzuatlarımızda "tüketici" kavramına maalesef yeterince yer verilmemiştir. Ancak, enerji piyasasının, mevzuatlarda yapılan değişikliklerle yeniden yapılandırıldığı bugünlerde, durum bir fırsat olarak değerlendirilebilir ve "tüketici" piyananın aktif oyuncusu haline dönüştürülebilir ya da en azından bu farkındalıkla düzenlemeler yapılabilir. Unutulmamalıdır ki "tüketici", rekabetçi bir enerji piyasası yaratılması açısından vazgeçilmez bir unsurdur. Bu sebeple, tüketici açısından icra edilebilir haklara yer verilmeli, tüketiciyi güçlendiren tedbirler almak ve bilgilendirme mekanizmasını daha etkin işletilmek suretiyle, tüketicinin piyananın aktif oyuncusu haline dönüştürülmesine zemin hazırlanmalıdır. Mevzuatlar arası terminoloji birliğinin sağlanması (örneğin, Elektrik Piyasası ve Doğal Piyasası Kanunlarında "tüketici" kavramından

bahsederken, ilgili yönetmelikler “müþteri hizmetleri” başlığını taşımaktadır) da süreci kolaylaştıracaktır.