# ……………………………. KAYMAKAMLIĞI (Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığı’na)

Şikayet Eden : …………………………………

Adresi : …………………………………

Tel/Faks/E-posta : …………………………………..

Şikayet Edilen : …………………..ELEKTRİK DAĞITIM ve SATIŞ A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Adres : …………………………………………………

Şikayet Tarihi : ………………………

Şikayetin parasal değeri : …………………………

Şikayet Konusu : Ayıplı Hizmet

KONU : Elektrik kesintileri ve sonrasında devam eden voltaj değişiklikleri nedeniyle uğradığım maddi ve manevi zararın tahsili istemimi içerir.

# AÇIKLAMALAR :

1-) Yukarıda açık adresini verdiğim adreste ikamet etmekte olup, şirketiniz ile aramızda düzenlenen …/…/….. tarihli abonelik sözleşmesi (EK 1) ile söz konusu adresteki evime elektrik bağlatmış bulunmaktayım.

1. ……… Elektrik Dağıtım ve Satış Şirketi tarafından sağlanan elektrik enerjisinde

…/…/…. tarihinde bir çok kez elektrik voltajı düşmüş, yükselmiş ve zaman zaman da kesintiye uğramıştır. Saatlerce devam eden kesintiler sonrasında gerçekleşen voltaj düşüklükleri ve değişiklikleri nedeniyle ev içerisinde yapması gereken günlük işlerimi ve yaşamsal aktivitelerimi (ısınma, temizlik v.s) yapamadığım gibi, aşağıda dökümünü yaptığım elektrikli ev aletleri de ciddi şekilde zarar görmüş ve çoğu da kullanılamaz hale gelmiştir.

1. “ELEKTRİK DAĞITIMI VE PERAKENDE SATIŞINA İLİŞKİN HĠZMET KALİTESİ YÖNETMELİĞİ MADDE 4 – uyarınca dağıtım ŞİRKETİ “..dağıtım lisansında belirlenen bölgede bulunan kullanıcılara sunduğu hizmetin kalitesinden ve görevli tedarik Şirketi perakende satış faaliyetine ilişkin ticari kaliteden sorumludur.” Bu kapsamda ……….

Dağıtım ve satış şirketinin hem sunduğu hizmetten hem de sunduğu hizmetin kalitesinden sorumlu olduğu açıktır. Ayrıca TKHK 6502 sayılı yasa MADDE 13 „de “ 1) Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.(2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi,

hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.” Denilerek açıklanmış olup, bu hali ile de dağıtım şirketinin verdiği hizmetin ayıplı hizmet olduğu da aşikardır. Olayda

………. Dağıtm ve satış Şirketinin kusuru açık olup, tüketici olan bizlerin tüm maddi ve manevi zararından sorumlu olduğu da açıktır.

1. ……. Elektrik Dağıtım ve Satış Şirketi ile aramızda akdedilen abonelik sözleşmesi gereği söz konusu ev aletlerinin bozulmasından dolayı ….. -TL (EK 2) olmak üzere maddi kayba uğramış bulunmaktayım. Ayrıca yapılan ne zaman ve ne kadar süreceği belli olmayan kesintiler nedeni ile hem ailemin hem de kendimin günlük işleri ve yaşamsal aktiviteleri aksaklığa uğramıştır. Bu nedenle ….. TL manevi zararımında tarafıma ödenmesini talep etmekteyim.

**HUKUKĠ NEDENLER** : 6502 TKHK M.13, 15, 6098 S. K. m. 49, 50, 51, 52, Elektrik

Dağıtımı ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği madde 4 vd.

**SONUÇ VE ĠSTEM** : Yukarıda açıkladığım nedenlerle yapılan elektrik kesintileri, elektrik voltaj değişiklikleri nedeniyle uğramış olduğum ……-TL zararın …/…/… tarihinden itibaren işletilecek yasal faizi ile ve uğramış olduğum ………. manevi tazminatın olay tarihinden itibaren yasal faizi ile birlikte tahsiline karar verilmesini talep ederim.

ŞİKYETÇİ TÜKETİCİ

EKLER: 1. …/…/….. tarihli abonelik sözleşmesi

1. Onarım Bedelini İçerir Teknik Servis Belgeleri
2. Kulllanılamaz hale gelen ev aletlerini belirten liste

.

NOT: 6502 sayılı Kanun madde 68 Değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuĢmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuĢmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükĢehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuĢmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine baĢvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuĢmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine baĢvuru yapılamaz.