

**aksa**

**AKSA ELEKTRİK GRUBU**  
2020 YILLIK GÖRÜNÜM



**BU ENERJİ  
BİZDE VAR!**



**aksa**  
ELEKTRİK

**ÇORUH**  
ELEKTRİK

**FIRAT**  
ELEKTRİK

# İçindekiler

## AKSA ELEKTRİK GRUBU HAKKINDA

- 02 Sayılarla Aksa Elektrik Grubu
- 06 Aksa Elektrik Grubu Fonksiyonel Yapısı
- 10 Kısaca Aksa Elektrik Grubu
- 12 Misyon ve Vizyon
- 16 Finansal ve Operasyonel Göstergeler
- 19 Aksa Elektrik Grubu Operasyon Haritası

## YÖNETİMDEN

- 20 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 22 İcra Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 23 Aksa Elektrik Grubu Genel Müdürlerinin Mesajları

## FAALİYETLER

- 26 Elektrik Dağıtım Hizmetleri
  - 28 Aydınlatma
  - 29 Kayıp-Kaçak
- 30 Elektrik Tedarik ve Satış Hizmetleri
  - 31 Elektrik Tedarik ve Satış Hizmetleri Stratejisi
- 32 Müşteri Memnuniyeti
- 34 Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları
- 40 Yatırımlar
- 42 İnsan Kaynakları
- 46 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 48 Kurumsal Sosyal Sorumluluk
  - 48 Enerjimiz Yarınlar
  - 49 Elektrik Tedarik ve Satış Şirketleri Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri
  - 50 Elektrik Dağıtım Şirketleri Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri

# 10 YILIN DENEYİMİ VE GELECEĞİN HEYECANIYLA

Aksa Elektrik Grubu olarak, Çoruh ve Fırat lisans bölgelerinde, milyonlarca insana elektrik dağıtım ve tedarik hizmeti sunuyoruz.

Yenilikçi, insanı odağına alan iş modeli ve sürdürülebilir bakış açısıyla Türkiye elektrik piyasasının önemli oyuncularından biriyiz. Son 10 yılda, hem finansal hem de operasyonel konularda büyük aşama kaydettik.

Kazancı Holding'in gücüyle ilerlemeye, hedeflerimizi büyütmeye devam ediyoruz.

**93,4** TWsa  
elektrik satış hacmi

**50+** milyar kWsa  
elektrik dağıtım hacmi

**2** milyar TL'den  
fazla yatırım

**10 yılda**

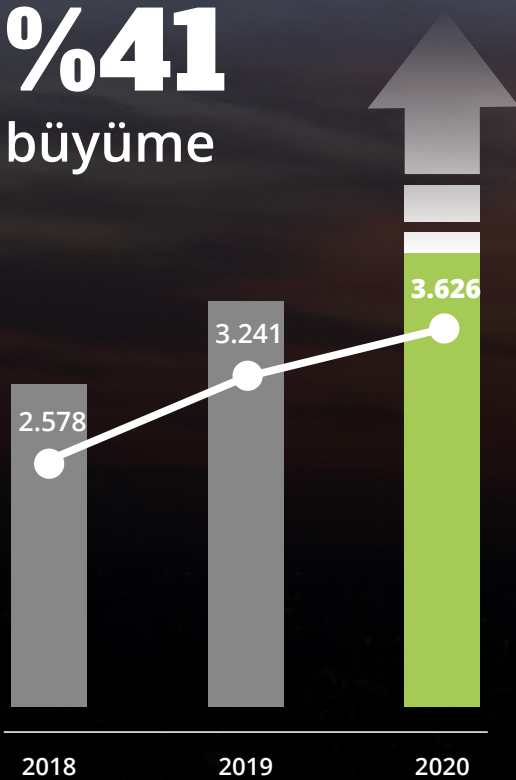
**2,2** milyar TL  
duran varlık tabanı

# Sayılarla Aksa Elektrik Grubu

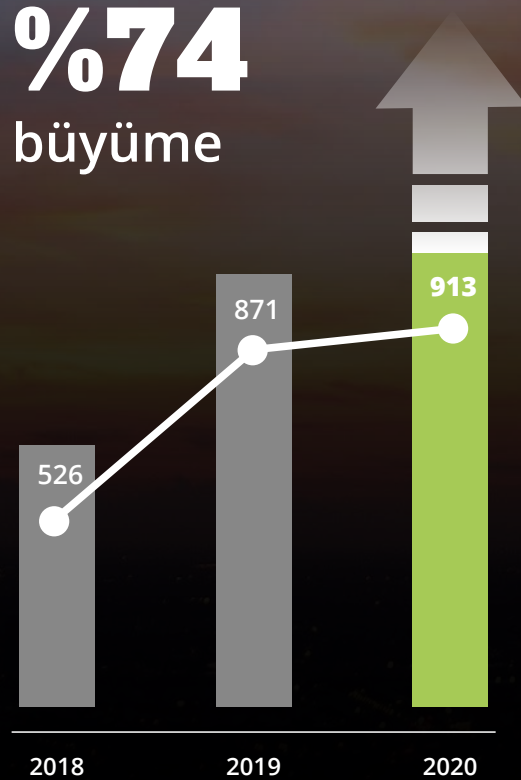
## ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER

### Aksa Elektrik Perakende Satış

Ciro (milyon TL)

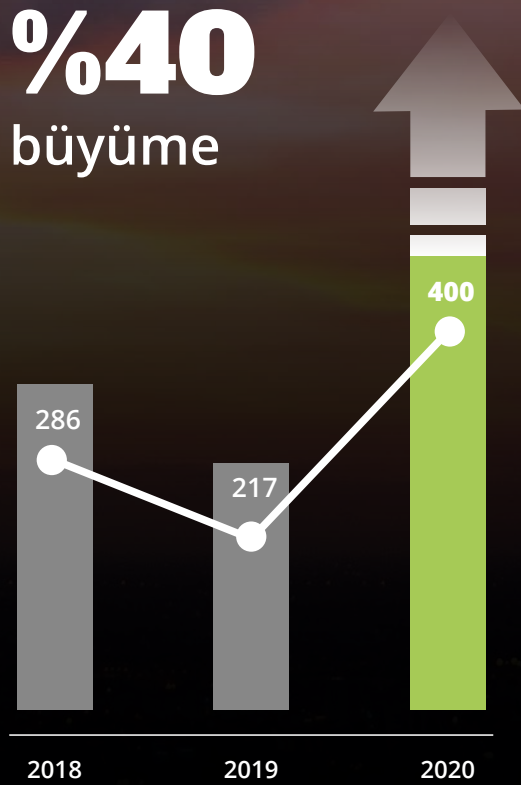


EBITDA (milyon TL)

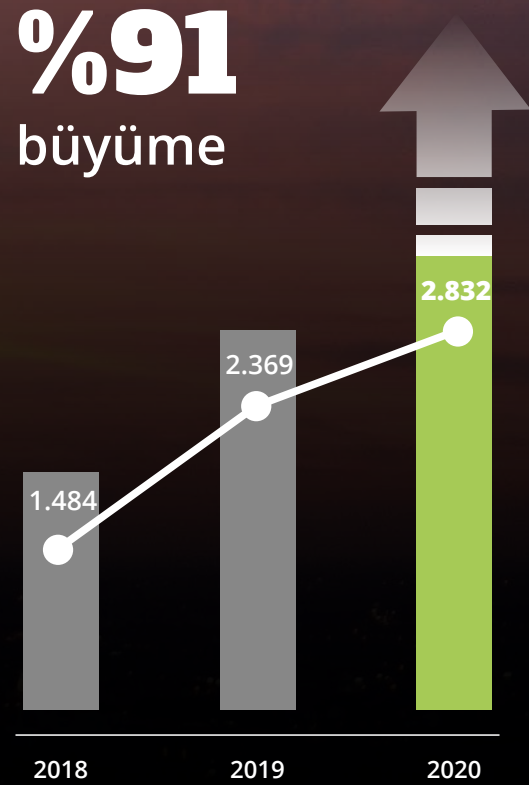


## Aksa Elektrik Satış

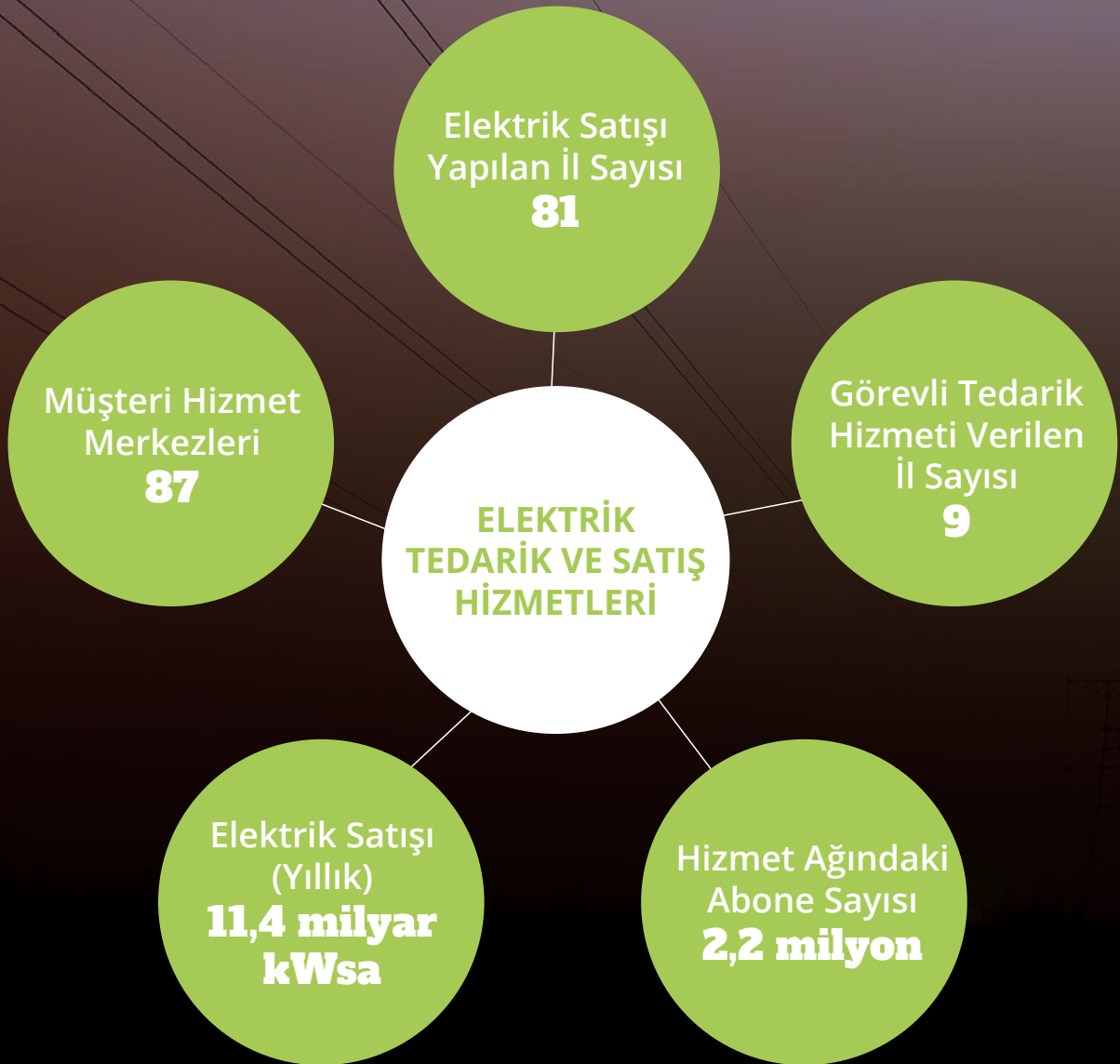
Yatırım Tutarları (milyon TL)



Ciro (milyon TL)



# Sayılarla Aksa Elektrik Grubu



Dağıtım Hat  
Uzunluğu (Km)  
**105.859**  
**milyon**

Kurulu Güç (MW)  
**6.537**

Dağıtılan Enerji  
(kWsa)  
**6,2 milyar**

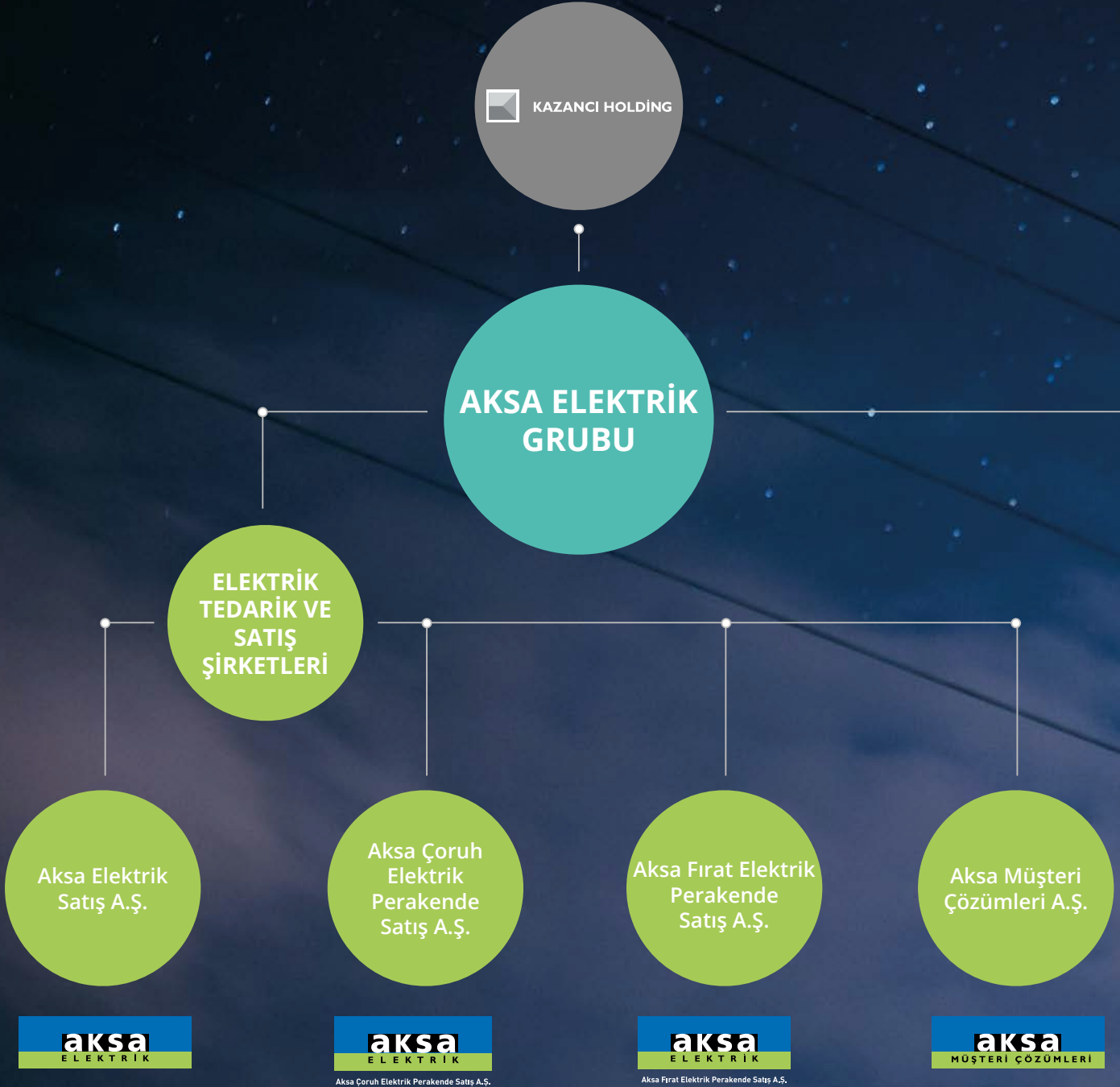
**ELEKTRİK DAĞITIM  
HİZMETLERİ**

Toplam  
Trafo Sayısı  
**25.481**

Abone Sayısı  
**2,4 milyon**

Planlanan  
Toplam Yatırım  
Tutarı (2021-2025  
Dönemi)  
**5 milyar TL**

## Aksa Elektrik Grubu Fonksiyonel Yapısı



**Akça Elektrik Satış A.Ş.**  
Akça Elektrik Satış A.Ş., 2004 yılında Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)ndan aldığı lisansla tüm Türkiye geneline elektrik satış ve danışmanlık hizmeti verirken, dağıtık enerji projeleri kapsamında kurumsal müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine göre farklı iş modelleri geliştirerek yenilikçi ve alternatif enerji çözümleri sunmaktadır.

**Akça Çoruh Elektrik Perakende Satış A.Ş.**  
Aralık 2010 tarihinden bu yana Trabzon, Rize, Giresun, Artvin ve Gümüşhane illerine kaliteli elektrik tedarik hizmeti sunan Çoruh Elektrik Perakende Satış A.Ş., toplam 5 ilde 1,3 milyonu aşkın aboneye hizmet vermektedir.

**Akça Fırat Elektrik Perakende Satış A.Ş.**  
Aralık 2010 tarihinden bu yana Malatya, Elazığ, Tunceli ve Bingöl illerine kaliteli elektrik tedarik hizmeti sunan Fırat Elektrik Perakende Satış A.Ş., toplam 4 ilde 900 bini aşkın aboneye hizmet vermektedir.

**Akça Müşteri Çözümleri A.Ş.**  
Akça Müşteri Çözümleri dağıtık enerji projeleri kapsamında kurumsal müşterilerine yönelik yenilikçi, alternatif ve çevreci enerji çözümleri sunmaktadır.

Çevreye duyarlı iş modelleri ile güneş enerjisinden, şarj istasyonlarına, kojenerasyon - trijenerasyon sistemlerine, enerji verimliliği ve yeşil enerjiye kadar birçok sürdürülebilir ve çevre dostu projeye uçtan uca enerji çözümleri hizmeti vermektedir.



## ELEKTRİK DAĞITIM ŞİRKETLERİ

Çoruh Elektrik Dağıtım A.Ş.



**Çoruh Elektrik Dağıtım A.Ş.**  
Çoruh Elektrik Dağıtım A.Ş. (Çoruh EDAŞ), 2010 yılından bu yana Artvin, Giresun, Gümüşhane, Rize ve Trabzon illerinde kesintisiz ve yüksek kalitede elektrik dağıtım hizmeti sunma hedefiyle 1,9 milyonu aşkın nüfusa sahip bölgede 29.551 km<sup>2</sup>'lik alanda faaliyet göstermektedir.

Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş.



**Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş.**  
Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş. (Fırat EDAŞ), 2011 yılından bu yana Elazığ, Malatya, Bingöl ve Tunceli illerinde kesintisiz ve yüksek kalitede elektrik dağıtım hizmeti sunma hedefiyle 1,8 milyona yaklaşan nüfusa sahip bölgede 37.365 km<sup>2</sup>'lik alanda faaliyet göstermektedir.



H. ALSEAU

**FIRAT**  
**ELEKTRİK**

**ALTANKABIN**  
ALTANKABIN  
ALTANKABIN  
ALTANKABIN



# MİLYONLARIN HAYATINA GÜÇ KATIYORUZ

Sorumlu olduğumuz bölgelerde görevli tedarik şirketi faaliyetleri kapsamında 9 ilde, 101 ilçeye ve yaklaşık 4 milyon nüfusa elektrik ulaştırıyoruz. Dağıtım yaptığımız, yaşamın geniş alanlara yayıldığı zorlu coğrafyada, kar kış demeden sorumluluklarımızı en zor şartlarda bile yerine getiriyoruz.

## Kısaca Aksa Elektrik Grubu

Kazancı Holding elektrik sektöründe, Aksa Elektrik şirketi ile 81 ilde elektrik satışı, Çoruh ve Fırat bölgelerinde görevli tedarik şirketleri faaliyetleriyle 9 il ve 101 ilçede elektrik tedarik hizmeti, dağıtım şirketleri ile Çoruh ve Fırat lisans bölgelerinde ise 3,7 milyon nüfusa elektrik dağıtım hizmeti sunmaktadır.

## ELEKTRİK DAĞITIM HİZMETLERİ

Elektrik Dağıtım Şirketleri, Çoruh Elektrik Dağıtım A.Ş. (Çoruh EDAŞ) ve Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş. (Fırat EDAŞ), sorumlu oldukları yaklaşık 3,7 milyon nüfusun elektrik ihtiyacını kesintisiz karşılama hedefiyle faaliyet göstermektedir. Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, şebeke ve altyapı yatırımlarını her yıl artırarak kesintisiz elektrik arzının gerçekleşmesi için çalışmalarına devam ederken, müşterilerine sunduğu yenilikçi hizmet ve çözümleri de zenginleştirmeye odaklanmaktadır.

Bölgenin genel aydınlatma enerjisinin tedarikinin yanı sıra kesintisiz enerji arzının sağlanması ve oluşan arızaların giderilmesinden sorumlu olan Çoruh ve Fırat EDAŞ'ın temel faaliyetleri arasında;

- Lisans bölgesinde bulunan tüm il, ilçe ve köylerde elektrik dağıtım hatlarının tesis edilmesi,
- Mevcut hatların arıza, bakım ve onarımlarının yapılması,

- Tüketici sayaçlarının okunması,
- 10 yılını doldurmuş ve arızalı sayaçların tespit edilerek değiştirilmesi,
- Yasal zorunluluk kapsamında uzaktan okuma sistemlerinin tesis edilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,
- Yerel enerji üreticilerinin dağıtım sistemine bağlanması ve üretimin bölgede tüketilmesi için gerekli çalışmaların yapılması,
- Yeni aboneliklerde enerji açma, görevli tedarik şirketten gelen kesme-açma iş emirlerini yerine getirme,
- Kayıp ve kaçakların önlenmesi yer almaktadır.

Hizmet kalitesini artırmak için yeni teknolojileri kullanarak arıza yönetimi yapan Çoruh ve Fırat EDAŞ'ın, kesintilerin önlenmesine ve oluşan kesintilerin en kısa sürede sonlandırılmasına yönelik çalışmalar yürütmek üzere hizmet verdikleri 101 ilçede işletme birimleri bulunmaktadır.

## ELEKTRİK TEDARİK VE SATIŞ HİZMETLERİ

81 il genelinde elektrik satış hizmeti sunan Aksa Elektrik Satış, yenilikçi duruşu, insanı odağına alan iş modeli, sürdürülebilir ve alternatif enerji çözümleriyle Türkiye elektrik piyasasının lider oyuncularından biridir.

Görevli tedarik şirketi faaliyetleri kapsamında 9 ilde 101 ilçeye elektrik tedarik hizmeti sunan Çoruh ve Fırat Perakende Satış Şirketleri; güçlü finansal yapıları, verimlilik odaklı stratejileri, uzman kadroları, Grup Şirketleri ile entegrasyonlarıyla sektörel rekabette öncü konumdadır. Şirketlerin hizmet ağında, Çoruh bölgesinde Trabzon, Rize, Giresun, Artvin, Gümüşhane; Fırat bölgesinde ise Bingöl, Elazığ, Malatya, Tunceli illerinde yaklaşık 3,7 milyon nüfus ve 2,2 milyonun üzerinde abone yer almaktadır.

Müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerine göre farklı iş modelleri geliştiren Aksa Müşteri Çözümleri Şirketi ise; dağıtık enerji projeleri kapsamında kurumsal müşterilerine yönelik yenilikçi, alternatif ve çevreci enerji çözümleri sunmaktadır.

Hizmet Verilen Nüfus **3,7 Milyon**

Abone Sayısı **2,2 Milyon +**

## Misyon ve Vizyon

Aksa Elektrik Grubu, müşterilerini tüm faaliyetlerinin odağında tutan, sadece taleplerini değil beklentilerini de karşılayan bir anlayışla, ülkeye, müşterilere, çalışanlara ve çevreye karşı tüm sorumluluklarını eksiksiz yerine getirmeyi hedeflemektedir.

## ELEKTRİK DAĞITIM HİZMETLERİ

---

### Vizyon

Tüm enerjimizle, varlığımızı hissettirmeden daima yanınızda yer almak.

### Misyon

Çağın yeniliklerini ve ilkelerini bünyesinde barındıran, bilgi teknolojilerine dayalı modern ve akıllı dağıtım sistemimiz, yetkin çalışanlarımız ve dinamik yönetim tarzımızla, müşterilerimizi tüm faaliyetlerimizin odağında tutan, sadece taleplerini değil beklentilerini de karşılayan bir anlayışla, ülkemize, müşterilerimize, çalışanlarımıza ve çevremize karşı tüm sorumluluklarımızı eksiksiz yerine getirmek.

## ELEKTRİK TEDARİK VE SATIŞ HİZMETLERİ

---

### Vizyon

Yenilikçi ve müşteri odaklı enerji çözümleri ile müşterilerin hayatına değer katan lider enerji şirketi.

### Misyon

Türkiye'ye, sektöre ve müşterilerimize daha iyi bir gelecek için ilham veren benzersiz hizmet ve çözümler sunmaktır. Bu enerji bizde var!

# ÜRETİME VE KALKINMAYA GÜÇ KATIYORUZ

Türkiye, üreten şirketleri ve tesisleriyle güçlü... Biz faaliyet gösterdiğimiz bölgelerin en büyük şirketlerine de KOBİ'lerine de beklentilerine uygun hizmet sağlıyoruz. Üretimde çarkların kesintisiz dönmesi, illerin ve ülkemizin kalkınması, enerjinin verime dönüşmesi için var gücümüzle çalışırken, portföyümüzü güçlendirmeye devam ediyoruz.





## Finansal ve Operasyonel Göstergeler

### FİNANSAL GÖSTERGELER

Çoruh Elektrik Dağıtım A.Ş.	2016	2017	2018	2019	2020
Aktifler Toplamı	771.263.889	1.069.006.298	1.198.386.656	1.306.780.181	1.635.382.143
Özsermaye	353.449.127	405.948.217	455.962.714	584.778.383	645.820.207
Gelirler	406.888.059	435.413.254	595.925.392	855.078.613	899.494.036
FAVÖK	141.286.265	157.826.009	262.991.168	396.434.447	322.386.555
FAVÖK Marjı (%)	34,72	36,25	44,13	46,36	35,84
Altyapı Yatırımları	93.556.648	175.447.950	144.840.110	120.908.763	231.965.164

Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş.	2016	2017	2018	2019	2020
Aktifler Toplamı	769.235.674	1.073.170.406	1.231.744.611	1.210.516.561	1.511.409.307
Özsermaye	316.598.768	347.750.243	413.471.123	553.211.703	705.672.604
Gelirler	302.338.364	318.960.472	489.595.623	702.852.172	772.675.620
FAVÖK	108.905.981	101.269.309	227.584.414	367.799.203	353.896.994
FAVÖK Marjı (%)	36,02	31,75	46,48	52,33	45,80
Altyapı Yatırımları	75.738.587	160.495.162	140.303.381	90.695.208	165.720.639

Çoruh Elektrik Perakende Satış A.Ş.	2016	2017	2018	2019	2020
Aktifler Toplamı	205.878.302	219.895.337	311.574.981	391.465.965	474.650.261
Özsermaye	61.113.148	73.194.715	88.782.724	116.267.294	197.863.206
Gelirler	869.817.266	553.220.756	834.621.166	992.103.840	1.114.193.149
FAVÖK	14.307.088	3.281.079	8.479.002	33.196.711	72.036.879
FAVÖK Marjı (%)	1,64	0,59	1,02	3,35	6,47

Fırat Elektrik Perakende Satış A.Ş.	2016	2017	2018	2019	2020
Aktifler Toplamı	222.824.165	243.723.307	375.504.715	427.129.238	536.374.436
Özsermaye	97.054.878	120.924.814	146.711.098	166.535.331	226.968.944
Gelirler	694.116.452	430.591.675	657.358.792	691.642.097	842.924.036
FAVÖK	-8.823.562	3.950.985	11.164.671	29.153.963	40.849.319
FAVÖK Marjı (%)	-1,27	0,92	1,70	4,22	4,85

## DAĞITIM ŞİRKETLERİ OPERASYONEL GÖSTERGELERİ

<b>Çoruh Elektrik Dağıtım A.Ş.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Dağıtılan Enerji (MWsa)	3.383.547	3.562.096	3.622.402	3.628.642	<b>3.657.070</b>
Hat Uzunluğu (Km)	56.500	58.412	59.014	59.366	<b>59.865</b>
Trafo Sayısı (adet)	11.177	11.683	12.062	12.376	<b>12.633</b>
Kurulu Güç (MW)	2.685	2.842	3.073	3.239	<b>3.386</b>
Mevcut Bağlantı Noktası Adedi	1.269.278	1.303.909	1.359.781	1.389.748	<b>1.431.106</b>

<b>Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Dağıtılan Enerji (MWsa)	2.326.575	2.462.378	2.512.623	2.513.933	<b>2.564.992</b>
Hat Uzunluğu (Km)	45.616	46.515	47.218	47.827	<b>46.177</b>
Trafo Sayısı	11.725	12.054	12.559	12.838	<b>12.848</b>
Kurulu Güç (MW)	2.359	2.511	2.927	3.077	<b>3.151</b>
Mevcut Bağlantı Noktası Adedi	888.483	917.488	957.081	977.424	<b>1.012.087</b>

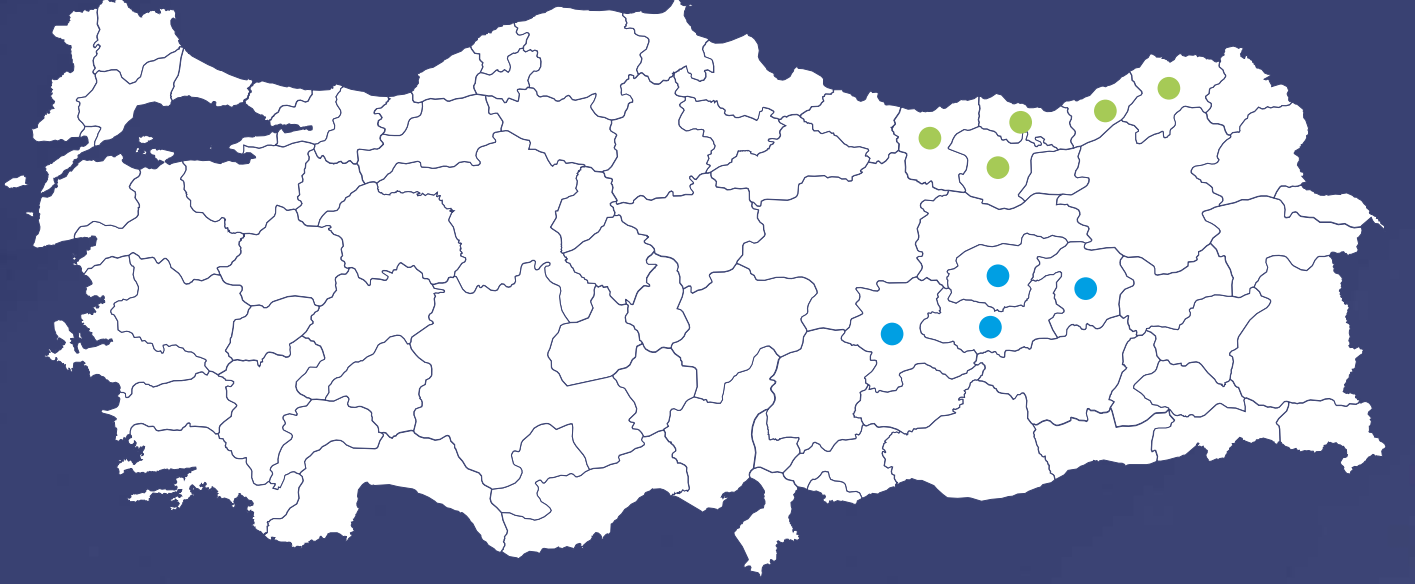
## Finansal ve Operasyonel Göstergeler

### PERAKENDE SATIŞ ŞİRKETLERİ MÜŞTERİ DAĞILIMI

ŞİRKET	İL	NÜFUS	MESKEN	(%)	TİCARETHANE	(%)	SANAYİ	(%)	DİĞER	(%)	ABONE SAYISI
AKSA FIRAT	BİNGÖL	279.812	106.792	86	15.227	12	118	0	2.346	2	124.483
AKSA FIRAT	ELAZIĞ	591.098	229.653	75	59.160	19	99	0	15.942	5	304.854
AKSA FIRAT	MALATYA	806.156	305.599	76	74.552	19	216	0	20.855	5	401.222
AKSA FIRAT	TUNCELİ	84.660	42.801	85	5.301	10	65	0	2.413	5	50.580
AKSA FIRAT	AKSA FIRAT TOPLAM	1.761.726	684.845	77,72	154.240	17,50	498	0,06	41.556	4,72	881.139
AKSA ÇORUH	ARTVİN	170.875	95.783	86	14.087	13	103	0	988	1	110.961
AKSA ÇORUH	GİRESUN	448.400	241.509,00	88	31.126,00	11	226	0	1.239,00	0	274.100
AKSA ÇORUH	GÜMÜŞHANE	141.702	90.374,00	89	9.402,00	9	95	0	1.927,00	2	101.798
AKSA ÇORUH	RİZE	344.359	191.821	85	32.066	14	282	0	1.014	0	225.183
AKSA ÇORUH	TRABZON	811.901	459.065	86	72.594	14	384	0	2.598	0	534.641
AKSA ÇORUH	AKSA ÇORUH TOPLAM	1.917.237	1.078.552	86,51	159.275	12,78	1.090	0,09	7766	0,62	1.246.683
	GENEL TOPLAM	3.678.963	1.763.397	82,87	313.515	14,73	1.588	0,07	49.322	2,32	2.127.822

## Aksa Elektrik Grubu Operasyon Haritası

Kazancı Holding, Aksa Elektrik Grubu faaliyetleri çerçevesinde 81 ilde elektrik satışı gerçekleştirirken, Çoruh ve Fırat bölgelerinde 2,2 milyondan fazla müşteriye görevli elektrik tedarik ve 3,7 milyon kişiye elektrik dağıtım hizmeti sunmaktadır.



Aksa Elektrik  
Satış Bölgeleri



Çoruh Elektrik Dağıtım Bölgeleri  
Çoruh Elektrik Perakende Satış Bölgeleri

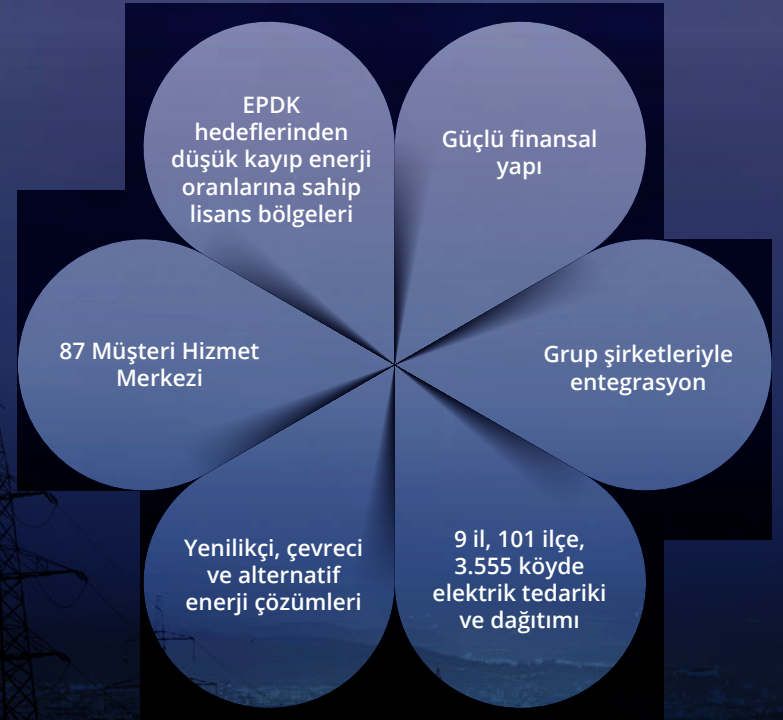


Fırat Elektrik Dağıtım Bölgeleri  
Fırat Elektrik Perakende Satış Bölgeleri



### Faaliyet Coğrafyası

Çoruh ve Fırat bölgesinde  
9 ilde elektrik tedariki ve  
dağıtımı





# ÜLKEMİZİN GELECEĞİNE GÜÇ KATIYORUZ

Müşteri memnuniyeti doğrultusunda özellikle dijital projelere ağırlık veriyoruz. Müşterilerimizle aramızdaki mesafeyi kısaltacak dijital projelerin yanı sıra yeşil enerji, bakım ve onarım konularında da yenilikçi adımlar atmaya devam ediyoruz.

## Elektrik Dağıtım Hizmetleri

Elektrik Dağıtım Şirketleri, tedarik sürekliliğini sağlamak adına özenli çalışmalar yapmaktadır.



**Fırat EDAŞ, dağıtım bölgesindeki 4 il, 40 ilçe ve 1.998 köyde bulunan 1.012.087 aboneye hizmet götürmektedir.**

2 bölgede ve 9 ilde elektrik dağıtım hizmetini 2010 yılından bu yana Elektrik Dağıtım Şirketleri; Çoruh Elektrik Dağıtım A.Ş. (Çoruh EDAŞ) ve Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş. (Fırat EDAŞ), elektriği tüm kullanıcılarına kesintisiz ve kaliteli olarak taşımayı amaç edinmiştir. Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, enerjinin kilometrelerce enerji nakil hatları üzerinden dağıtım bölgelerindeki en uzak köylere taşınabilmesi için 7/24 hizmet vermektedir.

Çoruh EDAŞ, dağıtım bölgesindeki 5 il, 61 ilçe ve 1.557 köyde bulunan 1.431.106 aboneye hizmet götürmektedir. Dağıtım bölgesinde 44.776,42 km alçak gerilim hattı, 15.088,35 km orta gerilim hattı olmak üzere toplam 59.864,77 km dağıtım hattı ve 12.633 adet trafosu bulunan Şirket, 2020 yılında bölgede toplam 3,66 TWsa enerji dağıtmıştır.

Fırat EDAŞ, dağıtım bölgesindeki 4 il, 40 ilçe ve 1.998 köyde bulunan 1.012.087 aboneye hizmet götürmektedir. Dağıtım bölgesinde 29.327 km alçak gerilim hattı, 16.850 km orta gerilim hattı olmak üzere toplam 44.994 km dağıtım hattı ve 12.848 adet trafosu bulunan Şirket, 2020 yılında bölgede toplam 2,565 TWsa enerji dağıtmıştır.

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, elektrik dağıtım sistemini görüntülemek, denetlemek ve uzaktan kontrol etmek amacıyla tüketici bağlantı noktasına kadar izleme yapılabilecek bir teknoloji altyapısına sahiptir. Dağıtım şebekesinin otomasyona geçişine yönelik çalışmalar kapsamında, öncelikli olarak orta gerilim şebekesinin belirli anahtarlama noktalarının uzaktan izleme sistemine dahil edilerek daha fazla anahtarlama noktasının kontrol edilmesine yönelik projeler yürütülmektedir. Bu kapsamda güneş enerjisi santrallerinin yoğun olarak bulunduğu Fırat EDAŞ bölgesinde 424 adet santral, Şirket'in izleme sistemine entegre edilmiştir.

Elektrik Dağıtım Şirketleri, tedarik sürekliliğini sağlamak adına özenli çalışmalar yapmaktadır. Hizmet verirken riskleri yerinde tespit etmeyi, bu risklere yanıtlar oluşturmayı, enerji verimliliği ilkeleri ile çalışmalar yapmayı temel yöntemleri olarak belirleyen Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, verimli işletme koşullarını temin etmek amacıyla tesislerinde, sistemin kontrol altında tutulduğu ve en uygun senaryoya göre kumanda edildiği, enerji parametrelerinin izlenip sistemin takip altına alındığı otomasyon sistemleri kurmuştur.



Dağıtım sistemi kullanıcılarına ekonomik olarak kabul edilebilir maliyetlerle ve mümkün olan asgari kesinti süresi ve sıklığı ile elektrik enerjisini sunabilmek için 2018 yılında kurulan Tedarik Sürekliliği Kayıt Sistemi, yeni dönemde uzaktan izleme sistemleriyle desteklenmiştir. Hâlihazırda CBS, MBS, Çağrı Merkezi entegrasyonları tamamlanmış olup, ileriki dönemlerde bu uzaktan izleme sistemlerinin kapsamının genişletilip veri iletişim kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar yürütülmesi planlanmaktadır. Bu sistem kullanılarak;

- Kesintilerin algılanması/haberleşilmesinin sağlanması,
- Arıza lokasyonunun bulunması,
- Etkilenen müşterilerin bilgilendirilmesi,
- İş gücünün yönetilmesi,
- Arızanın giderilecek sistemin enerjilendirilmesi,
- Kayıtların tutulması ve raporlamaların yapılması süreçlerinin yürütülmesi sağlanmaktadır.

2020 yılı içerisinde dağıtım bölgelerinde, tedarik sürekliliğinin yanı sıra ticari ve teknik kalitenin artırılması, mevcut dağıtım şebekesine bağlı abonelerin artan enerji ihtiyaçlarının karşılanması, dağıtım şebekesine yeni bağlanacak abonelerin enerji taleplerinin yerine getirilmesi ve genel aydınlatma yönetmeliği hükümleri çerçevesinde yeni aydınlatma tesislerinde uyumluluğun sağlanması amacıyla aşağıdaki bakım ve onarım çalışmaları yapılmıştır:

- 744.363 adet çeşitli güçteki armatürün genel bakımı yapılmış, bu tesislerde 43.510 adet armatür, 119.054 adet ampul ve 85.595 adet komponent kullanılmıştır.
- 5.240,87 km alçak gerilim (AG) ve orta gerilim (OG) hattında, 2.248 adet trafoda 948 adet dağıtım merkezinde bakım çalışmaları yapılmıştır.
- Fırat EDAŞ bölgesinde kuş çarpılmalarından kaynaklı elektrik kesintilerini önlemek amacıyla 10.820 metre kuşkonmaz ve izolasyon yapılmıştır.
- Çoruh EDAŞ bölgesinde ağaç teması kaynaklı elektrik kesintilerini önlemek amacıyla 2.454 km ağaç budaması yapılmıştır.

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, elektrik dağıtımında dünya standartlarında bir hizmet kalitesi sunma hedefiyle, 2020 yılında gerçekleştirdiği tüm projelerinde teknolojikten etkin şekilde faydalanmıştır. Dijital dönüşüm programı kapsamında iki yıllık bir yol haritası oluşturan

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, sorumluluk bölgelerinde yer alan tüm illerde Kesinti Yönetim Sistemi (OMS) kurulum çalışmalarını tamamlamıştır. Uzaktan İzleme ve Kontrol Sistemi, Coğrafi Bilgi Sistemi, Otomatik Sayaç Okuma Sistemi (OSOS), Müşteri Bilgi Sistemi ve Çağrı Merkezi ile entegre bir şekilde çalışan OMS sayesinde, planlı ve plansız tüm kesintilerden etkilenen aboneler otomatik olarak kayıt altına alınmaktadır. Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ ayrıca, kullandıkları mobil iş gücü uygulamasını hem tasarım hem de içerik yönünden tamamen yenileyerek zenginleştirmiştir. Bu çalışmalarla dağıtım operasyonlarında kullanılmak üzere iki bölgede toplam 253 adet tablet ve bas-konuş özellikli mobil cihaz dönüşümü tamamlanmıştır. Geliştirilen mobil uygulamayla tüketiciler planlı ve plansız kesintilerden anında haberdar olurken talep, öneri ve şikayetlerini uygulama üzerinden iletebilmeye başlamışlardır.

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ genel aydınlatma, yüksek tüketim ve üretici sayaçlarının OSOS kapsamına alınmasıyla ilgili yasal yükümlülüğü nedeniyle dağıtım bölgelerindeki sayaçların uzaktan okunmasına yönelik saha kurulumlarına hızla devam etmiş; 2020 yıl sonu itibarıyla Çoruh EDAŞ bölgesinde OSOS kapsamındaki tüketim, toplam tüketimin %44'üne, Fırat EDAŞ bölgesinde ise %47'sine ulaşmıştır.

2021 yılında başlayan ve hizmet kalitesine ilişkin sorumlulukların arttığı 5 yıllık yeni tarife döneminde Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ;

- Planlı ve önleyici bakımlarla şebekesinin sürekliliğini sağlamak ve arıza sayısını düşürmek,
- Arızalarına daha hızlı müdahale ederek kesinti sayısı ve süresini düşürmek,
- Bağlantı başvurularında dijitalleşmeyle birlikte daha kısa sürede görüş verebilmek,
- Teknik kalite ve izlenebilirlik oranlarını artırarak şebekesinin her noktasındaki bilgiyi takip edebilmek,
- Yatırımlarını doğru şekilde planlayıp gerçekleştirerek şebekenin canlı kalmasını sağlamak,
- Çağrı Merkezi kanalıyla müşterilerinin talep ve şikâyetlerine hızlı yanıt verebilmek,
- İş sağlığı ve güvenliği kurallarına tam uyumla emniyetli işletme yapmak,
- Kaçak elektrik kullanımı ile mücadele ederek bunu önlemek ve gerekli tedbirleri almak hedefleriyle hareket etmektedir.

**Fırat EDAŞ bölgesinde kuş çarpılmalarından kaynaklı elektrik kesintilerini önlemek amacıyla 10.820 metre kuşkonmaz ve izolasyon yapılmıştır.**

**Çoruh EDAŞ bölgesinde ağaç teması kaynaklı elektrik kesintilerini önlemek amacıyla 2.454 km ağaç budaması yapılmıştır.**

## Elektrik Dağıtım Hizmetleri

Faaliyet dönemi içerisinde Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ'ın aydınlatma tesisatlarında olası kaçak ve arızaların önüne geçebilmek amacıyla uzaktan okuma yazılımında geliştirmeler yapılarak olası arızalar için uyarı mekanizmaları kurulmuştur.



**Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ'ın aydınlatma tesisatlarının tamamı uzaktan okuma (OSOS) sistemleriyle %100 başarı oranıyla okunmaktadır.**

### AYDINLATMA

2020 yılında Çoruh EDAŞ dağıtım bölgesinde 245 milyon kWsa, Fırat EDAŞ dağıtım bölgesinde ise 123 milyon kWsa aydınlatma tüketimi gerçekleşmiştir.

Faaliyet dönemi içerisinde Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ'ın aydınlatma tesisatlarında olası kaçak ve arızaların önüne geçebilmek amacıyla uzaktan okuma yazılımında geliştirmeler yapılarak olası arızalar için uyarı mekanizmaları kurulmuştur. Her iki şirkette de Aydınlatma konusunda uzmanlaşmış ve sadece bu işle ilgilenen ekipler bulunmaktadır.

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ'ın aydınlatma tesisatlarının tamamı uzaktan okuma (OSOS) sistemleriyle %100 başarı oranıyla okunmaktadır. Tüm tesisatlar astronomik zaman röleleriyle akşam belirli saatlerde otomatik olarak devreye girmekte ve sabah gün aydınlanırken otomatik olarak devreden çıkmaktadır. Aydınlatma arızası olan bölgelerdeki abonelerin mobil uygulama, çağrı merkezi ve diğer kanallardan yaptıkları bildirimler CRM Merkezi'nde iş emrine dönüştürülerek sahaya ekip sevkleri yapılmakta ve arızalara hızla müdahale edilerek müşteri memnuniyeti sağlanmaktadır.



## KAYIP-KAÇAK

Aksa Elektrik Grubu Elektrik Dağıtım Şirketleri, her yıl kayıp-kaçak oranlarını iyileştirerek milli servetimiz olan enerjinin boşa harcanmasının önüne geçmeyi hedeflemektedir. Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, saha ekiplerinin özverili çalışmaları sonucu trafo bölgesi bazında kaçak tarama faaliyetlerinin yanı sıra hem teknik hem de teknik olmayan kayıpların azaltılmasına yönelik çalışmalar sayesinde EPDK'nın belirlediği hedef oranların altında bir gerçekleşmeyle 2020 yılını başarılı bir şekilde tamamlamıştır.

Bu kapsamda Çoruh EDAŞ'ın 2020 yılında kayıp-kaçak oranı Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)'nun 2020 yılı için belirlediği hedef kayıp enerji seviyesi olan %8,22'nin altında %7,33 olarak gerçekleşmiştir. Aynı dönemde Fırat EDAŞ'ın kayıp enerji oranı ise Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)'nun 2020 yılı için belirlediği hedef kayıp enerji seviyesi olan %10,42'nin altında %9,81 olarak gerçekleşmiş, kaçak elektrik kullanımıyla mücadelede 31.153.763 kWsa elektrik enerjisi tahakkuk ettirilmiştir.

Aksa Elektrik Grubu Elektrik Dağıtım Şirketleri, kayıp-kaçak oranlarının azaltılması amacıyla teknoloji geliştirme çalışmalarına ise devam etmektedir.

Çoruh EDAŞ, 2021'de teknik ve teknik olmayan kayıp-kaçak oranını EPDK'nın yıl için belirlemiş olduğu hedef olan %7,62'nin altına, %6,95'e düşürmeyi amaçlamaktadır. Şirket, bu hedefe ulaşabilmek için okuma faaliyetlerini iyileştirici çalışmalarına hız vermiş ve okuma ekibini %20 oranında büyütülmüştür.

2020 yılında gerek Elazığ Depremi gerekse de COVID-19 kısıtlamaları nedeniyle artan hizmet gereksinimlerini fazlasıyla karşılama odağıyla çalışan ve yüksek bir performans sergileyen Fırat EDAŞ ise 2021'de teknik ve teknik olmayan kayıp-kaçak oranını EPDK'nın yıl için belirlediği hedef olan %10,19'un altına, %9,30 düzeyine düşürmeyi hedeflemektedir. Bu kapsamda Şirket Bingöl ili Karlıova ilçesinde PLC sayaç projesiyle bölgedeki yüksek kayıp-kaçak oranını düşürmeye odaklanmıştır.

**Çoruh EDAŞ'ın 2020 yılında kayıp-kaçak oranı Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)'nun 2020 yılı için belirlediği hedef kayıp enerji seviyesi olan %8,22'nin altında %7,33 olarak gerçekleşmiştir.**

## Elektrik Tedarik ve Satış Hizmetleri

Aksa Elektrik Grubu Perakende Satış Şirketleri, COVID-19 pandemisinde gerek finansal gerek organizasyonel açıdan başarılı bir performansa imza atmış; sektördeki etkinliğini ve portföyünü 2020 yılında da büyütmeyi sürdürmüştür.

**2020 yıl sonu itibarıyla Aksa Elektrik, Çoruh ve Fırat'ın müşteri portföyü toplamında Mesken abone grubu %20,70, Ticarethane abone grubu %18,17, Sanayi abone grubu %59,56, diğer segmentler ise %1,57 paya sahiptir.**

Kazancı Holding elektrik sektöründe, Aksa Elektrik şirketiyle 81 ilde satış, Çoruh ve Fırat tedarik bölgelerinde perakende satış şirketleriyle 9 il ve 101 ilçede görevli elektrik tedarik hizmeti sunmaktadır.

Perakende şirketleri aracılığıyla görevli tedarik şirketi olarak hizmet verdiği bölgelerin yanı sıra Türkiye'nin en büyük kuruluşlarına elektrik satış ve danışmanlık hizmetleri de sunan Aksa Elektrik Grubu, serbest tüketici ve son kaynak tedarik tarifeleri kapsamında devam eden liberalleşme sürecinde de sektördeki öncü konumunu pekiştirmiştir.

2020 yıl sonu itibarıyla Aksa Elektrik, Aksa Çoruh ve Aksa Fırat'ın müşteri portföyü toplamında Mesken abone grubu %20,70, Ticarethane abone grubu %18,17, Sanayi abone grubu %59,56, diğer segmentler ise %1,57 paya sahiptir.

Aksa Elektrik Grubu Perakende Satış Şirketleri, COVID-19 pandemisinde gerek finansal gerek organizasyonel açıdan başarılı bir performansa imza atmış; sektördeki etkinliğini ve portföyünü 2020 yılında da büyütmeyi sürdürmüştür. Çoruh ve Fırat, yıl içerisinde sorumlu olduğu lisans bölgelerinde yer alan Türkiye'nin önemli kuruluşlarıyla indirimli elektrik anlaşmaları yapmış, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine anlık olarak cevap vermiş ve yeni iş birliği anlaşmalarına imza atmıştır.

Yıl içerisinde Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK), mesken tüketicileri hariç diğer tüketici grupları için son kaynak tedarik tarifesi tüketim limitini 7 GWSa olarak sabit bırakmış, serbest tüketici limitini ise 1,4 MWSa'dan 1,2 MWSa'ya düşürmüştür. Aksa Elektrik Grubu da rekabetin arttığı bu ortamda, rekabetçi fiyatlarla elektrik satışının yanı sıra uzman kadrosuyla birlikte danışmanlık hizmeti sunmaya devam etmiş ve müşterilerine tasarruf etmelerini sağlayacak önerilerde bulunmuştur.

Müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerine göre farklı iş modelleri geliştiren Şirket; Aksa Müşteri Çözümleri adı altında dağıtık enerji projeleri kapsamında kurumsal müşterilerine yönelik yenilikçi, alternatif ve çevreci enerji çözümleri sunmaktadır.

Çevreye duyarlı iş modelleri ile güneş enerjisinden, şarj istasyonlarına, Kojenerasyon – Trijenerasyon sistemlerine, enerji verimliliği ve yeşil enerjiye kadar birçok sürdürülebilir ve çevre dostu projeye uçtan uca enerji çözümleri hizmeti vermektedir.

Aksa Elektrik Grubu, 200'ü aşkın ürününü Çoruh ve Fırat bölgelerinde bulunan Müşteri Hizmet Merkezlerinde Aksa Avantajlar Dünyası adını verdiği satış noktaları aracılığıyla müşterileriyle buluşturmaya devam etmiştir. Yıl içerisinde satış noktası sayısını 19'dan 25'e yükselten Şirket, 2019 yılında 1,5 milyon TL olan cirosunu 2020'de 4 milyon TL'ye ulaştırmıştır.



## ELEKTRİK TEDARİK VE SATIŞ HİZMETLERİ STRATEJİSİ

Aksa Elektrik Grubu Perakende Satış Şirketlerinin temel hedefi; istikrarlı, dengeli ve sürdürülebilir bir portföy oluşturmak ve sektörüne öncülük etmektir. Faaliyetlerinin merkezinde yer alan müşteri memnuniyeti odaklı satış stratejisini her yıl geliştirerek sürdüren Çoruh ve Fırat, yenilikçi bakış açısıyla sorumlu oldukları lisans bölgelerinde tüm müşteri segmentlerinde müşteri kazanımını artırmaya odaklanarak, yeni projeleri ve yatırımlarıyla ülke ekonomisine ve istihdamına katkı sağlamayı sürdürmektedir.

Aksa Elektrik Grubu, geliştirdiği dijital projelerle müşterileriyle arasındaki mesafeyi daha da kısaltmayı önceliklendirmektedir. Şirket, dijital yatırımlarını ivmelendirmenin yanı sıra yenilikçi projelere ağırlık vererek iş kollarını genişletmeyi, güçlü markalarla iş ortaklıklarına imza atmayı ve müşterileri başta olmak üzere tüm paydaşları için ürettiği değeri artırmayı hedeflemektedir.

**Aksa Elektrik Grubu, geliştirdiği dijital projelerle müşterileriyle arasındaki mesafeyi daha da kısaltmayı önceliklendirmektedir.**

**186 Arıza İhbar ve Çözüm Merkezi, hizmet kalitesiyle Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ müşterilerinin memnuniyetini artırmaya devam etmektedir.**

## Müşteri Memnuniyeti

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ; 2020 yılında yatırımlarıyla kapasite ihtiyacının karşılanması, arz kalitesinin iyileştirilmesi ve verimlilik gibi konularda sektörde öncü uygulamalara imza atmış, 2020 yılında yaklaşık 400 milyon TL tutarında yatırım gerçekleştirmiştir.

### ELEKTRİK DAĞITIM HİZMETLERİ

Teknolojiyi ve dijital dönüşümü odağına alan Elektrik Dağıtım Şirketleri Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ; 2020 yılında da yatırımlarıyla kapasite ihtiyacının karşılanması, arz kalitesinin iyileştirilmesi ve verimlilik gibi konularda sektörde öncü uygulamalara imza atarak, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini yükseltmeye devam etmiştir. İki şirketin abonelerini kaliteli ve sürdürülebilir enerjiyle buluşturma yetkinliğini artırmak için gerçekleştirdiği 2020 yatırımlarının toplam tutarı yaklaşık 400 milyon TL'ye ulaşmıştır.

186 Arıza İhbar ve Çözüm Merkezi, hizmet kalitesiyle Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ müşterilerinin memnuniyetini artırmaya devam etmektedir. 2020 yılında Çağrı Merkezi'ne ulaşan çağruların cevaplanma oranı her iki şirkette de %98, ortalama cevaplama hızı ise 7 saniye olarak gerçekleşmiştir.

2020 yılında müşteri ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verebilmek amacıyla Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ'ta Çağrı Merkezi Memnuniyet Anketi uygulamasına başlanmış; pilot iller Çoruh EDAŞ'ta Trabzon, Fırat EDAŞ'ta Bingöl olarak belirlenmiştir. Çoruh EDAŞ, 2020 yılında müşteri memnuniyeti dinamiğinde Çağrı Merkezi Memnuniyeti Anketi'ni daha sonra hizmet bölgesinde yer alan tüm illerde yaygınlaştırmaya başlamıştır. Gelen ilk geri bildirimlerle müşteri memnuniyeti oranında artış sağlandığını tespit eden Çoruh EDAŞ, tüm bölgede uygulamaya başladığı anketlerle müşteri talep, öneri ve şikâyetlerini kapsamlı olarak analiz ederek doğru hedefe yönelik etkin ve stratejik aksiyonlar almaktadır.

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, hizmet bölgelerindeki müşterilerin taleplerine hızlı cevap verebilmek ve şirketlerin faaliyetlerinden müşterileri haberdar edebilmek amacıyla, yapılacak programlı kesintiler hakkında müşterilere mesaj yoluyla bilgi vermektedir. Bölgede görev yapan tüm muhtarlar doğrudan bu sisteme dahil edildiğinden, muhtarlar tarafından gelen tüm

ihbar ve şikâyetler, sistemde VIP kapsamında öncelikli değerlendirilerek hızlı bir şekilde sonuçlandırılmaktadır. Ayrıca sistemde cep telefonu olan müşterilere elektrik enerjisi kesilmeden önce borç bilgisi SMS olarak gönderilmektedir.

Müşterilere kaliteli ve kesintisiz hizmet sunma hedefiyle birebir iletişim temeline dayalı müşteri ilişkileri eğitimleri planlanmakta ve bu eğitimler yıl içerisinde gerçekleştirilmektedir. Müşterilerin talep, öneri ve şikâyetlerini analiz etmek amacıyla muhtar toplantıları düzenlenmekte, muhtarlarla 7/24 iletişime açık WhatsApp grupları kullanılmaktadır. Bu gruplar, pandemi sürecinde de aktif olarak kullanılmıştır ve halen fatura oluşturmadan arıza bildirimine kadar pek çok konuda 7/24 anlık iletişim sağlanmaktadır.

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, yaşam kaliteleri elektrikli cihazlara bağlı olan müşterilerine VIP tanımlama yaparak öncelik vermekte ve onların talepleri üzerine birebir iletişim kanalları kurmaktadır. Bunların yanı sıra, müşteriler, kamu, STK'lar yerel ve ulusal basın dahil olmak üzere tüm paydaşlarla her türlü iletişim kanalı açık tutularak çeşitli etkinlik ve organizasyonlarla sıklıkla bir araya gelmektedir.

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, müşteri algısını pozitif yönde değiştirebilmek ve farklı iletişim kaynakları oluşturabilmek için, dijital çağın bir gerekliliği olan sosyal medya kanallarını aktif olarak kullanmaktadır. Sosyal medyanın yanı sıra iki şirketin web siteleri [www.coruhedas.com.tr](http://www.coruhedas.com.tr) ve [www.firatedas.com.tr](http://www.firatedas.com.tr) ile birlikte WhatsApp İletişim Hattı üzerinden de müşterilerle anlık iletişim kurulmaktadır.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Belgelendirme denetimlerini başarı ile tamamlayarak 2015 versiyonu belgelerine sahip olan Aksa Elektrik Grubu Elektrik Dağıtım Şirketleri, ISO 10002:2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemleri Belgelendirme denetimlerini de başarıyla tamamlayarak belgelerini yenilemiştir.

### ELEKTRİK TEDARİK VE SATIŞ HİZMETLERİ

2020 yılında pandemi süresince müşterilerin ve çalışanların sağlığını ön planda tutarak hizmetlerine kesintisiz devam eden Aksa Elektrik Grubu Perakende Satış Şirketleri, müşteri odaklı bakış açısıyla müşteri memnuniyetine katkı sağlayacak teknoloji yatırımlarını artırmıştır. Müşteri memnuniyeti için yapılan teknolojik yatırımlarla müşteri taleplerinin gerçekleştirilme süresi 5,33 gün olarak gerçekleşirken 2021 yılında ortalama abone sayısı artış oranının %2-3 aralığında olması beklenmektedir.

2020 yılında dijital yatırımlarını ivmelendiren Aksa Elektrik Grubu, mobil uygulamasını devreye almıştır. Mobil uygulama üzerinden fatura sorgulama, fatura ödeme, en yakın Müşteri Hizmet Merkezini görüntüleme, tüketim karşılaştırma, talep, öneri ve şikâyet bildirme, abonelik için gerekli evrak bilgisi öğrenme, ödeme kanalları görüntüleme, tasarruf önerilerinden faydalanma, kampanya bildirimlerini ve kurumsal duyuruları takip etme gibi birçok işlem gerçekleştirilebilmektedir. 2021 yılında abonelik işlemlerinin de uygulama üzerinden gerçekleştirilmesine yönelik teknolojik altyapı geliştirme çalışmaları devam etmektedir.

Aksa Elektrik Grubu, abonelerinin hayatını kolaylaştırmak ve ihtiyaçlarına uygun çözümler sunmak amacıyla Sesli Yanıt Sistemi'ni de aynı

dönem içerisinde uygulamaya almıştır. Sesli Yanıt Sistemi projesiyle 444 9 186 numaralı Çoruh ve Fırat çağrı merkezini arayan aboneler, ödeme işlemlerini tuşlama yöntemiyle birkaç adımda kolay ve güvenli bir şekilde yapabilmektedirler. Şirket, bununla birlikte, müşterilerin ödemelerini kolay ve zahmetsiz bir şekilde yapabilmesi adına [www.aksaelektrik.com.tr](http://www.aksaelektrik.com.tr) web sitesi haricinde hizmet verdiği 9 il kapsamında da [www.coruhaksa.com](http://www.coruhaksa.com) ve [www.firataksa.com](http://www.firataksa.com) web siteleri üzerinden kredi kartıyla ödeme sistemini devreye almıştır.

Bölgeye özel projeleriyle müşterilerine sunduğu hizmeti geliştirmek için çalışmalarına aralıksız devam eden Aksa Elektrik Grubu Perakende Satış Şirketleri, pandemi döneminde devreye aldığı Gezgin Vezne projesiyle de müşterilerinin hayatını kolaylaştırmayı hedeflemiştir. Pandeminin yarattığı kısıtlayıcı zorlu koşullar nedeniyle hizmet aracını müşterilerinin ayağına götüren Şirket; abonelik başvurusu, abonelik iptali, güvenli fatura ödeme gibi birçok işlemi kolay ve zahmetsizce yapılabilir hale getirmiştir. Proje iki adet araçla ilk etapta Çoruh bölgesinde Trabzon'da, Fırat bölgesinde ise Malatya'da uygulanmaya başlamıştır. 2021 yılında Fırat bölgesinde 2 adet Gezgin Vezne aracının daha hizmete alınması planlanmaktadır.

**2020 yılında dijital yatırımlarını ivmelendiren Aksa Elektrik Grubu, mobil uygulamasını devreye almıştır.**



**Çoruh EDAŞ, lisans bölgelerindeki arazilerde meydana gelen aydınlatma arızalarını tespit ederek arızaya neden olan zorlukları yeni teknolojilerden faydalanarak aşmaya çalışmaktadır.**

## Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, EPDK Ar-Ge fonu desteklerini kullanarak akıllı şebekeler, enerji depolama ve e-mobilite gibi konularda projeler üretmektedir.

Dağıtım bölgelerinde sürdürülebilir ve kaliteli enerji arzı sağlamak için bir yandan şebekeyi yenilemek ve iyileştirmek bir yandan da geleceğin şebekesini oluşturmak için yenilikçi çalışmalar yapan Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, EPDK Ar-Ge fonu desteklerini kullanarak akıllı şebekeler, enerji depolama ve e-mobilite gibi konularda projeler üretmektedir.

### İzole ADA HES Projesi-Çoruh EDAŞ

2020 yılında tamamlanan proje kapsamında Çoruh EDAŞ, uzun süreli enerji kesintilerinin devre dışı kalan dağıtım şebekesine bağlı hidroelektrik santrallerinin (HES) çalışmasına devam etmesi için şebeke analizleri gerçekleştirmiştir. Kesintisiz enerji arzını mümkün kılmak için ülkemizde ilk defa dağıtım seviyesinde uygulanan projeye Şirket'in tedarik sürekliliği parametrelerinin iyileştirilmesi ve uzun süreli kesintiler nedeniyle oluşan ekonomik kayıpların minimize edilmesi için mevzuat önerileri oluşturularak EPDK'ya sunulmuştur.

### Akıllı Aydınlatma Projesi-Çoruh EDAŞ

Ülkemizde kişi başı aydınlatma tüketiminin ve toplam armatür sayısının en yüksek olduğu bölgede faaliyet gösteren Çoruh EDAŞ, lisans bölgelerindeki arazilerde meydana gelen aydınlatma arızalarını tespit ederek arızaya neden olan zorlukları yeni teknolojilerden faydalanarak aşmaya çalışmaktadır. 2018 yılında çalışmalarına başlanan ve enerji hattı üzerinden haberleşme sisteminin kullanılacağı projede, sokak aydınlatmalarının kontrolü ve arıza tespitinin yapılacağı donanım geliştirilmekte olup saha çalışmalarına 2021 yılında devam edilecektir.

### Enerjim Her Yerde Projesi-Fırat EDAŞ

Fırat EDAŞ, kamusal alanlarda elektrik ihtiyacını hızla karşılayacak mobil bir altyapının geliştirilmesi amacıyla pilot uygulamalar gerçekleştirmektedir. Tedarikçiden ve kullanıcıdan bağımsız, altyapısı dağıtım şirketi tarafından sunulan, kullanım ve ödeme yöntemlerinin mobilleştirildiği bu sistemin parklarda ve duraklarda elektrikli araç veya bisikletler için şarj istasyonları, mobil şarj istasyonları ve kamusal alanlardaki çok amaçlı elektrik prizleri olmak üzere pek çok farklı alanda kullanılması hedeflenmektedir. Fırat EDAŞ'ın liderliğini üstlendiği ve ülkemizdeki altı dağıtım şirketinin paydaş olarak yer aldığı proje kapsamındaki çalışmalara, pilot bölge olarak seçilen Elazığ'da şarj istasyonu ve çok amaçlı prizlerin saha kurulumunun tamamlanmasının ardından 2021 yılında mobil uygulama testleriyle devam edilecektir.

### Akıllı Dağıtım Merkezi Projesi-Fırat EDAŞ

Dağıtım merkezlerindeki tüm enerji besleme noktalarının tek bir noktadan denetlenerek kontrol edilmesi ve bu sayede sıkça karşılaşılan koordinasyon ve haberleşme problemlerinin ortadan kaldırılarak güvenli ve verimli bir koruma sisteminin sağlanması için geliştirilen proje 2020 yılında tamamlanmıştır. Elazığ ve Malatya illerimizdeki dağıtım merkezlerinde uygulanan projeye farklı marka/model koruma röleleri yerine tek bir cihaz kullanılarak koruma koordinasyonu ve haberleşme sağlanmıştır. Önümüzdeki dönemde proje kapsamında kullanılan cihazların Ar-Ge genişleme yatırımları kapsamında kullanılması planlanmaktadır.







## Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları

Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 (TAŞ 2023) vizyonu kapsamında gerçekleştirilecek projeye Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ'ın da aralarında olduğu ülkemizdeki 21 dağıtım şirketi katılmaktadır.

**Fırat EDAŞ, dağıtım şebekesine esneklik sağlayacak batarya uygulamalarıyla kesintisiz ve kaliteli enerji sunmak için analizler yapmaktadır.**

### Kimyasal Depolama Projesi-Fırat EDAŞ

Fırat EDAŞ, dünyada enerji sektöründe son dönemde ön plana çıkan dağıtım şebekesinde batarya kullanımının ülkemizde de uygulanması için yürütülen projelere katılmaktadır. Şirket, dağıtım şebekesine esneklik sağlayacak batarya uygulamalarıyla kesintisiz ve kaliteli enerji sunmak için analizler yapmaktadır. Fırat EDAŞ'ın, altı paydaş dağıtım şirketinden biri olarak yer aldığı proje kapsamındaki saha uygulama ve analiz çalışmalarının 2021 yılı sonuna kadar tamamlanması planlanmaktadır.

### Milli Akıllı Sayaç Sistemleri Projesi-Çoruh EDAŞ, Fırat EDAŞ

Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 (TAŞ 2023) vizyonu kapsamında gerçekleştirilecek projeye Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ'ın da aralarında olduğu ülkemizdeki 21 dağıtım şirketi katılmaktadır. Projeyle akıllı sayaç sistemlerinin asgari özelliklerinin belirlenerek ülke geneli uygulama birlikteliğinin sağlanması, ilgili mevzuatların ve şartnamelerin hazırlanması hedeflenmektedir. Proje kapsamında yerli ve milli akıllı sayaç sistemlerinin tüm bileşenleriyle birlikte geliştirilmesi, bu kriterlere uygun üretilecek prototip sayaçlar ile Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ dağıtım bölgelerinde pilot uygulamalar gerçekleştirilecektir.

### Yerli Enerji Yerli Teknoloji Projesi-Çoruh EDAŞ, Fırat EDAŞ

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, elektrik dağıtım sektöründe kullanılan yazılımların ülkemizin sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda incelenerek yerli yazılımların kullanılabilceği alanların belirlenmesi için geliştirilen projeye tüm dağıtım şirketleriyle birlikte katılmaktadır.

### Dijital Şebeke Yöneticisi Geliştirilmesi Projesi-Çoruh EDAŞ, Fırat EDAŞ

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ dağıtım şebekesinde kullanılan transformatör, kablo ve OG hücre gibi ekipmanlarda meydana gelen arızalar müşterilerin enerjisiz kalmasına neden olarak tedarik sürekliliğini ve müşteri memnuniyetini olumsuz etkilemektedir. Geliştirilen projeye dağıtım şebekesinde bulunan ve arıza durumunda değiştirilmesi uzun süren kilit role sahip bu ekipmanların sürekli izlenmesiyle arıza meydana gelmeden gerekli tedbirlerin alınması için çalışmalar yapılacaktır. Bunun yanında plansız kesintilerin önüne geçilmesiyle hizmet kalitesinin artırılması ve arızaya sebep olan etkilere karşı önlemlerin alınmasıyla ekipman ömürlerinin uzaması sağlanacaktır.



## Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları

Çoruh EDAŞ, sodyum buharlı armatürlere göre düşük güç gerektiren LED aydınlatma sistemlerini inceleyerek, aydınlatma kapsamında operasyonel verimliliğin artırılması için araştırmalar yapacaktır.



**Fırat EDAŞ, dağıtım şebekesinde reaktif gücün kontrol edilmesiyle şebeke kayıplarının azaltılması için proje çalışmalarına başlamıştır.**

### **HASAT 2-Genel Aydınlatmada Enerji Verimliliği Projesi-Çoruh EDAŞ**

Ulusal Enerji Verimliliği Eylem Planı hedefleri dikkate alınarak ilk fazı tamamlanan HASAT projesinin 2. faz çalışmalarına katılan Çoruh EDAŞ, proje kapsamında sodyum buharlı armatürlere göre düşük güç gerektiren LED aydınlatma sistemlerini inceleyerek, aydınlatma kapsamında operasyonel verimliliğin artırılması için araştırmalar yapacaktır. Projede LED armatürlerin seçilecek pilot yollarda kullanılmasıyla enerji tasarruf ve maliyet analizleriyle akıllı yol aydınlatma sisteminin uygulanabilmesi için çalışma yapılmasının yanı sıra proje sonuçlarına göre mevzuat önerileri hazırlanacaktır.

### **HASAT 2-Dağıtık Üretim Projesi-Fırat EDAŞ**

Dünyada ve ülkemizde elektrik dağıtım sektöründe oldukça önemli hale gelen enerji verimliliği konusundaki çalışmalara katkı sunan Fırat EDAŞ, dağıtım şebekesinde reaktif gücün kontrol edilmesiyle şebeke kayıplarının azaltılması için proje çalışmalarına başlamıştır. Güneş enerjisi potansiyelinin ülkemizde en yüksek olduğu bölgeler arasında yer alan Fırat EDAŞ, bu santrallerin reaktif güç kontrolüne dahil olmasıyla şebekeye yeni kapasitör, reaktör gibi konvansiyonel yatırımların yapılmasına ihtiyaç kalmadan şebekedeki gerilim profilini iyileştirerek enerji verimliliğinin artırılması için çalışacaktır.



## İŞ UYGULAMALARI PROJELERİ

### Saha Mobil İş Gücü Uygulaması

Sahada en az kesinti ile en iyi hizmeti verebilmek amacıyla faaliyetlerini şekillendiren Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, kesintilere müdahale edebilen mobil iş gücü yönetimi uygulamasına çok önem vermekte ve uygulamayı gelişen dünyaya ayak uyduracak şekilde sürekli yenilemektedir. Saha Mobil İş Gücü Uygulaması projesiyle, 2020 yılında gerçekleştirilen arıza ve bakım onarım çalışmaları esnasında kullanılan ve sahadan sökülen tüm malzemelerin tabletlerden kayıt altına alınması sağlanmıştır. SAP ile entegre edilen sistem, anlık stok hareketlerine ve anlık raporlamaya imkân sağlamıştır.

### CBS EDAŞ Mobil Uygulaması

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, tamamen kendi ekipleri tarafından geliştirilen CBS EDAŞ Mobil Uygulaması'nı sahadaki da yaygınlaştırmıştır. Uluslararası muadilleriyle aynı seviyede hızlı, kullanımı kolay ve akıllı algoritmalarla donatılan uygulamayla sahadaki coğrafi işlemler kolaylıkla kayıt altına alınabilmektedir.

### E-İmza Uygulaması

Birçok iş akışını kâğıt üzerinden online ortama taşıyan Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, 2020 yılı itibarıyla dokümanlarında e-imza uygulamasına geçmiş ve imza süreçlerini kademeli olarak dijitalleştirmiştir. 2021 yılı itibarıyla tüm evrakların dijital imzayla imzalanması ve evrak akışının tamamının raporlanabilmesinin sağlanması hedeflenmektedir.

### SAP-ISU Dönüşüm Projesi

Projeyle Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ'ın saha ve ofis operasyonlarının yürütülme ve ofis operasyonlarının yürütülme olduğu temel uygulamalara ait tüm süreçlerin SAP uygulamasında yeniden yapılandırılarak iş gücü optimizasyonunun sağlanması hedeflenmektedir.

### Müşteri Mobil Uygulaması

Kullanıcıların cep telefonlarına indirebileceği bu uygulamayla, tüketiciye dönük her türlü bilgilendirme, talep gibi konularda iletişimin sağlanması ve ofise gelmeden de bazı işlemlerini yapabilmeye imkân sağlamıştır.

**Saha Mobil İş Gücü Uygulaması projesiyle, 2020 yılında gerçekleştirilen arıza ve bakım onarım çalışmaları esnasında kullanılan ve sahadan sökülen tüm malzemelerin tabletlerden kayıt altına alınması sağlanmıştır.**

## Yatırımlar

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, yıl içerisinde gerçekleştirdikleri yaklaşık 400 milyon TL yatırımla, 1.635,87 km havai hat, 356,86 km yer altı hattı, 145,53 km aydınlatma şebekesi hattı ile 294,08 km enerji nakil hattını tamamlamış; toplam 102,29 MVA kurulu güçte 354 adet dağıtım trafosu devreye almıştır.

**Çoruh EDAŞ, elektrik şebekesinde tesis ettiği izleme sistemleriyle kesintilere hızlı müdahale ve sokak aydınlatması takip yetkinliklerini geliştirmekte; sürekli, güvenilir hizmetle dağıtım kalitesini artırmaktadır.**

Özelleştirildikleri 2010 yılından bu yana 2 milyar TL'den fazla yatırım gerçekleştiren Akse Elektrik Grubu Elektrik Dağıtım Şirketleri, dağıtım bölgelerindeki yerleşim birimlerinde kesintisiz ve kaliteli elektrik arzı gerçekleştirerek ülkemize, sektöre ve tüm paydaşlarına değer katmak için yeni yatırımlar yapmaya devam etmektedir.

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, yıl içerisinde gerçekleştirdikleri yaklaşık 400 milyon TL yatırımla, 1.635,87 km havai hat, 356,86 km yer altı hattı, 145,53 km aydınlatma şebekesi hattı ile 294,08 km enerji nakil hattını tamamlamış; toplam 102,29 MVA kurulu güçte 354 adet dağıtım trafosu devreye almıştır.

Çoruh EDAŞ, yıl içerisinde gerçekleştirdiği yaklaşık 232 milyon TL'lik yatırımla, 871,54 km havai hat, 306,77 km yer altı hattı, 106,02 km aydınlatma şebekesi hattı ile 149,49 km enerji nakil hattını tamamlamış; toplam 52 MVA kurulu güçte 170 adet dağıtım trafosu devreye almıştır.

Fırat EDAŞ, yıl içerisinde gerçekleştirdiği 166 milyon TL'yi aşan yatırımla, 763 km havai hat, 73 km yer altı hattı, 32 km aydınlatma şebekesi hattı ile 143 km enerji nakil hattını tamamlamış; toplam 27,24 MVA kurulu güçte 176 adet dağıtım trafosu devreye almıştır.

Akse Elektrik Grubu Elektrik Dağıtım Şirketlerinin 2016-2021 döneminde dağıtım bölgelerinde hayata geçirdiği yatırımlar arasında Trabzonspor Akyazı Spor Kompleksi ve Elazığ Şehir Hastanesi'nin elektrik ihtiyacının karşılanması gibi değer odaklı büyük projeler de yer almaktadır.

2020 yılında mevcut tesislerin yenilenmesi kapsamında yatırım ve bakım-onarım faaliyetlerine devam eden Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, müşteri memnuniyetini artıracak ve enerji sürekliliğini sağlayacak önemli teknoloji yatırımları gerçekleştirmiştir.

SCADA sistemini bölge genelinde kuran Çoruh EDAŞ, elektrik şebekesinde tesis ettiği izleme sistemleriyle kesintilere hızlı müdahale ve sokak aydınlatması takip yetkinliklerini geliştirmekte; sürekli, güvenilir hizmetle dağıtım kalitesini artırmaktadır. Yeni yapıların elektrik bağlantı taleplerini daha hızlı karşılamak amacıyla operasyon organizasyonu ve süreçlerini yenileyen Çoruh EDAŞ, müşterilerinin çağrı merkezi performansından memnuniyetlerini ölçmek amacıyla anketler yaparak iş süreçlerini güncelleştirmektedir. Şirket ayrıca, destekleyici iş sağlığı ve güvenliği kültürünün çalışanlarında eksik olmaması için üst düzeyde eğitim ve denetimler gerçekleştirmektedir.

Çoruh EDAŞ, 2021 yılında yapmayı planladığı 309,7 milyon TL'lik yatırım ve planlı arıza bakım-onarım çalışmalarıyla sunduğu elektrik enerjisinin teknik kalitesini artırmayı, müşteri başına ortalama kesinti süresi ve sıklığını iyileştirmeyi hedeflemektedir.

2021 yılında 266 milyon TL'lik yatırım yaparak hizmet kalitesini artırmayı hedefleyen Fırat EDAŞ ise kalite göstergelerinde hedeflenen seviyeye ulaşabilmek için müşterilerin mağduriyetine neden olmayacak şekilde planlanan bakım onarım çalışmalarına devam edecektir. Olası arızaların daha hızlı ve efektif bir şekilde tespitine yönelik Ar-Ge projeleri geliştirilirken dağıtım tesisleri için de haritaların hazırlanması planlanmaktadır.



**2020 yılında işe alım, işe giriş ve oryantasyon ve işten çıkış süreçleri, bordro ve özlük işleri gibi operasyonlar standartlaştırılmıştır.**

## İnsan Kaynakları

Aksa Elektrik Grubu'nun insan kaynakları yönetim ve uygulamalarının hedefi; kendisini mevcut ve potansiyel çalışanları için "gelişim odaklı ve üretken profesyoneller tarafından en çok tercih edilen işveren" olarak konumlandırmaktır.

Aksa Elektrik Grubu, yenilikçi kurum kültürüyle küresel ölçekte değer yaratma hedefi doğrultusunda en büyük gücü yüksek nitelikli insan kaynağı olarak görmektedir. Grup bu anlayışını "en değerli sermayemiz insan kaynağımızdır" yaklaşımıyla oluşturduğu İnsan Kaynakları Politikası'nda ortaya koymaktadır. Grubun, insan kaynakları çalışmalarındaki temel amaçları;

- Sektördeki insan kaynakları uygulamaları arasında "en iyi örneklerden biri" olmak,
- İnsan kaynaklarıyla ilgili tüm süreçleri rekabet avantajı sağlayacak şekilde ve etkin olarak yönetmek,
- Grup içinde yer alan tüm şirketlerin organizasyon yapısını takımdaş, değişime açık, verimli, dinamik ve kurumsal değerlere uygun kişilerden seçmek,
- İnsan Kaynaklarının performansını ve gelişimini artırmaya yönelik uygulamaları hayata geçirerek şirket verimliliğini artırmaktır.

Grup şirketlerinde insan kaynakları yönetim anlayışı, çalışanları, faaliyet gösterilen sektörlerin özel yapı ve ihtiyaçlarına yönelik hazırlamanın yanı sıra onların Grubun stratejik hedefleri doğrultusunda dinamik tutulmasını temin edecek yaklaşım ve uygulamaların oluşturulmasını içermektedir.

Uzun vadeli hedeflerini gerçekleştirme adına sürdürülebilir insan kaynağı yapısına büyük önem veren Grubun, insan kaynağı yetkinliklerinin sürekli olarak geliştirilmesine yönelik düzenlenmiş İK politikaları, uzun vadeli şirket hedeflerine göre şekillendirilmektedir.

Grubun insan kaynakları yönetim ve uygulamalarının hedefi; çalışanlara katılımı ve sürekli gelişimi destekleyen, performans ve bağlılıklarını artıran bir çalışma ortamı yaratarak; kendisini mevcut ve potansiyel çalışanları için "gelişim odaklı ve üretken profesyoneller tarafından en çok tercih edilen işveren" olarak konumlandırmaktır.

Grubun insan kaynakları bakış açısını;

- İnsana saygı,
- Aidiyet,
- Doğru işe doğru insan,
- Farklılıkların yönetimi,
- Fırsat eşitliği,
- Kişisel ve mesleki gelişim gibi değerler oluşturmaktadır.

### 2020 Çalışmaları

#### **Temel operasyonların standartlaştırılması:**

İşe alım, işe giriş ve oryantasyon ve işten çıkış süreçleri, bordro ve özlük işleri gibi operasyonlar standartlaştırılmıştır.

#### **Ücretlendirme ve Yan Haklar Yapısının Oluşturulması:**

- İş ortağı olarak Korn Ferry ile çalışılmış,
- Korn Ferry, sektörlerle kademe eşleştirme çalışmaları gerçekleştirmiş,
- Kalibrasyon toplantıları yapılmış,
- Sektör bazında piyasa verileri alınmış,
- Güncel pozisyonlara göre Kademe Yapısı belirlenmiş,
- Maaş artışlarında girdi olarak kullanılmıştır.

**Yetkinliklerin Sadeleştirilmesi:** 34 adet yetkinlik sadeleştirilerek 9 adet yetkinlik belirlenmiş ve yetkinlik sözlüğü oluşturulmuştur. Belirlenen yeni yetkinlikler Performans Yönetim Sistemi'nde kullanılmaya başlanmıştır.

**Performans Yönetim Sistemi:** Performans Yönetim Sistemi (PYS) prosedürü oluşturulmuş ve üst yönetim ve çalışan sunumları güncellenmiştir. Online eğitim platformu üzerinden performansla ilgili eğitimler atanmıştır.

**Çalışan Bağlılığı Anketi:** Dış firma desteği ile tüm çalışanlara 19 kategoriden oluşan, altılı skalada 74 sorulu anket yapılmıştır.



**Aksa Akademi:** Online eğitim platformu Infinity firmasından alınan destekle tüm çalışanların faydalanabileceği hale getirilmiştir.2020 yılında 2.353 e-egitim tamamlanırken, çalışanlar toplam 1.028 saat eğitim izlemişlerdir.

**İnsan Kaynakları Kurumsal Bilgi Paylaşımı:** Doğum- Ölüm-Evlenme-Atama-İşe Başlama gibi duyurular Tüm Grup genelinde standart hale getirilmiştir.

**TM1 Bütçe Modülü:** Bütçe girişleri, bütçe takibi ve raporlamaları TM1 Bütçe Modülü üzerinden yapılmıştır.

### Ödüller

#### • EnerjiMAXa Projesi: Toptalent Yılın En Beğenilen Yetenek Programı Ödülü

Yeni mezun adaylarla Aksa markasını buluşturan EnerjiMAXa Projesi kapsamında belirli aşamaları geçen adaylar Grup bünyesindeki iş kollarıyla birebir mülakatlar yapma imkânı bulmaktadırlar. Bu programla hem yeni mezunların departmanları tanınması hem de yöneticilerin yeni mezun adayları yönlendirmesiyle doğru bir kariyer planlaması sağlanmaktadır.

#### • İnsana Saygı Projesi: Kariyer.net İnsana Saygı Ödülü

Aksa Elektrik Grubu; Kariyer.net üzerinden iş ilanlarına başvuru yapan adaylara otomatik mesaj yöntemini kullanmadan İK birimleri aracılığıyla tek tek yanıt verdiği ve aynı zamanda yıllık yaklaşık 75 kişilik istihdamı portalı üzerinden sağladığı için Kariyer.net İnsana Saygı Ödülü'nü almaya hak kazanmıştır.

#### Ücretlendirme ve Yan Haklar

2020 yılında Korn Ferry firması ile gerçekleştirilen iş birliği ile beyaz yaka çalışanlar için Holding stratejileriyle paralel ve sektörle karşılaştırmalar yapılarak adil olma ve eşitlik prensibine dayalı bir ücretlendirme ve yan haklar yapısı oluşturulmuştur.

Maaş artışları yılda bir defa ve Mart ayında uygulanmaktadır. Terfi ve terfi artışları Temmuz ve Ocak ayında olmak üzere yılda iki defa uygulanmaktadır.

Grup bünyesindeki mavi yaka çalışanlar için ise TES-İŞ Sendikası ile 2021 yılında sona erecek Toplu İş Sözleşmesi Hükümlerine göre ilgili politikalar yürütülmektedir.

**Yeni mezun adaylarla Aksa markasını buluşturan EnerjiMAXa Projesi kapsamında belirli aşamaları geçen adaylar Grup bünyesindeki iş kollarıyla birebir mülakatlar yapma imkânı bulmaktadırlar.**



## İnsan Kaynakları

2020 yılında tüm çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği (İSG) kapsamında 82.324, mesleki yeterlilik ve diğer alanlarda 51.615 (kişi x saat) toplam eğitim verilmiştir.

**2020 yılında  
2.353 e-egitim  
tamamlanırken,  
çalışanlar toplam  
1.028 saat eğitim  
izlemişlerdir.**

### Eğitim

Aksa Elektrik Grubu bünyesinde tüm çalışanların yetkinlik ve teknik anlamda gelişim alanları tespit edilerek hem yüz yüze hem de Aksa Akademi bünyesinde eğitim ve gelişim planlamaları gerçekleştirilmektedir.

2020 yılında tüm çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği (İSG) kapsamında 82.324, mesleki yeterlilik ve diğer alanlarda 51.615 (kişi x saat) toplam eğitim verilmiştir. Online eğitim olarak Aksa Akademi'de;

- 90 Dakikada Blokzincir Teknolojisi ve Kripto Paralar
  - Yapay Zeka ve Sanayi 4.0
  - Blokzincir Teknolojisi ve Kripto Paralar
  - Yerelden Globale Bir Havacılık Hikayesi
  - Beden Dili Okuma ve İletişimde Beden Dili
  - Eğitimcinin Eğitimi
  - Herkes için Finans
  - Hukuk Yöneticileri Ne Kadar İlgilendirir
  - İK'cı Olmayanlar için İK
  - İlk Yardım Eğitimi
  - Jeneratörde Özellikli Durumlar
  - Maki Gomi ile Süreçlerin Analizi ve İyileştirilmesi
  - Mali Tablo Analizi
  - Mobil Fotoğrafçılık
  - Müşteri Memnuniyeti
  - Performans Yönetim Sistemi
  - Yetkinlik Bazlı Performans Değerlendirme
  - Problem Çözme Teknikleri
  - Stres ve Stres ile Baş Etme Yöntemleri
  - Sürdürülebilirlikte Küresel Trendler ve Finansal Olmayan Verilerin Raporlanması
  - Süreç Yalınlaştırma Çalıştayı
  - Temel Vergi Eğitimi
  - Yalın Üretimde 5S
  - Yeni Dünyada Kalite Algısı
  - Yurt Dışı Pazarlarda Müşteri Bulma
  - Temel Afet Bilinci
- eğitimleri verilmiştir.

### Çalışan Profili

#### Cinsiyet

Erkek	2.641
Kadın	308
<b>Toplam</b>	<b>2.949</b>

#### Öğrenim Durumu

İlkokul	37
Ortaokul	23
Lise	1.475
Ön Lisans	815
Lisans	570
Yüksek Lisans	28
Doktora	1
<b>Toplam</b>	<b>2.949</b>

Pozisyon	Cinsiyet	
	Kadın	Erkek
Müdür	12	37
Direktör	-	6
Şirket Müdürü	-	2
Genel Müdür	-	2

Yaş Aralığı	Çalışan Sayısı
19-25	303
26-30	612
31-40	1.397
41-50	522
50+	115
<b>Toplam</b>	<b>2.949</b>



## İş Sağlığı ve Güvenliği

Aksa Elektrik Grubu, elektrik satış ve dağıtım faaliyetlerini yürütürken “önce çalışanın sağlığı ve güvenliği” prensibi ile gerekli tüm önlemleri almaktadır.



**Çalışanlarının sağlığını ve güvenliğini sağlamayı en temel öncelikleri arasında gören Aksa Elektrik, Grup bünyesinde düzenli olarak sağlık taraması gerçekleştirmektedir.**

Tüm faaliyetlerini insana hizmeti odağına alan bir yaklaşımla ve sorumlu bir kurumsal vatandaş olma bilinciyle sürdüren Aksa Elektrik Grubu, İSG Politikası'nı da bu doğrultuda insana ve içinde yaşadığı çevreye duyulan saygıya dayandırmaktadır. Grup, elektrik satış ve dağıtım faaliyetlerini yürütürken “önce çalışanın sağlığı ve güvenliği” prensibi ile gerekli tüm önlemleri almaktadır.

Aksa Elektrik Grubu, İSG Politikası kapsamında;

- İş yeri ve eklentilerinde; çalışanların, alt yüklenicilerin, ziyaretçilerin ve iş yeri dışında çalışan şirket personelinin sağlık ve güvenliklerini temin etmek için, yürürlükte bulunan İSG mevzuatlarına ve İSG ile ilgili diğer gerekliliklere uygun olarak her türlü tedbiri almayı, araç gereç ve kişisel koruyucu ekipmanları bulundurmamayı ve gereğinde kullanılmasını sağlamayı,
- İş yeri ve eklentilerinde iş kazası ve meslek hastalığı doğurabilecek emniyetsiz durum ve hareketleri ve olası kaza risklerini etkin bir risk değerlendirmesi yaparak önceden tespit etmeyi ve ortadan kaldırmayı,

- Acil eylem (deprem, yangın, sel, sivil savunma vb.) planları gereği riskleri kabul edilebilir seviyeye indirmeyi,
- İş yerinde iş kazası ve meslek hastalığına sebep olabilecek riskleri tespit edip, her seviyedeki çalışanların, ziyaretçilerin, alt yüklenicilerin sağlık, güvenlik ve sosyal refahlarını temin etmeyi, kendileri ve aileleri açısından ileride doğabilecek her türlü maddi ve manevi kayıpları azaltmayı,
- Çalışanlarını iş sağlığı ve güvenliği alanında eğitmeyi ve iyi bir iş sağlığı ve güvenliği bilincine erişmelerini sağlamayı,
- İş yerinde hizmet veren alt yüklenici ve ziyaretçilerin de Aksa Elektrik'in iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili olarak ortaya koyduğu kurallara uymalarını sağlamayı taahhüt etmektedir.

Çalışanlarının sağlığını ve güvenliğini sağlamayı en temel öncelikleri arasında gören Aksa Elektrik, Grup bünyesinde düzenli olarak sağlık taraması gerçekleştirmektedir. Ayrıca, 2020 yılında personelinin İSG konusundaki bilincini artırmak amacıyla çalışanlarına 31.248 saat İSG eğitimi verilmiştir.



## Kurumsal Sosyal Sorumluluk

“ENERJİMİZ YARINLARA” ekibi eğitimler kapsamında; kendi faaliyet alanlarının yanı sıra enerji kaynakları, enerji verimliliği, tasarruflu enerji kullanımı, enerji okuryazarlığı, temiz enerji kavramı ve enerji üretimi gibi enerji hakkındaki her konuda öğrencilere bilgi vermiştir.



**Etkinlikler sonunda öğrencilere, projeye özel olarak hazırlanan Enerji Ansiklopedisi, çeşitli kırtasiye gereçleri ve sırt çantaları hediye edilmiştir.**

### ENERJİMİZ YARINLARA

Aksa Elektrik Grubu olarak Kazancı Holding bünyesinde 2019 yılında önemli bir sosyal sorumluluk projesi gerçekleştirilmiştir. “ENERJİMİZ YARINLARA” adı verilen projeye Grup Şirketlerinin Kurumsal İletişim ekipleri Türkiye’nin dört bir yanını dolaşarak, köylerdeki ilköğretim okullarında enerji eğitimleri vermeye başlamışlardır.

Grup Şirketlerinin gönüllü kurumsal iletişim çalışanlarından oluşan ekip, projenin başladığı 2019 yılı mart ayından pandemi başlangıcı döneme kadar, 8.500 km’den fazla yol kat ederek 23 şehirdeki 25 köy okulunda yaklaşık 2.500 öğrenciyi ulaşmış; Van, Ağrı, Elazığ, Malatya, Balıkesir, Çanakkale, Trabzon, Rize, Amasya, Tokat, Ordu, Giresun, Zonguldak, Düzce, Bolu, İzmir, Manisa, Bursa, Bilecik, Adana, Mersin, Hatay ve Osmaniye’deki köy okullarını ziyaret edip 5-6-7 ve 8. sınıf öğrencilerine enerji konusunda kapsamlı eğitimler vermiştir.

“ENERJİMİZ YARINLARA” ekibi eğitimler kapsamında; kendi faaliyet alanlarının yanı sıra enerji kaynakları, enerji verimliliği, tasarruflu enerji kullanımı, enerji okuryazarlığı, temiz enerji kavramı ve enerji üretimi gibi enerji hakkındaki her konuda öğrencilere bilgi vermiştir.

Eğitimler sırasında verilen bilgileri pekiştirmek amacıyla Milli Eğitim Bakanlığı’nın matematik müfredatı çerçevesinde projeye özel olarak geliştirilen enerji temalı matematik oyunu ve çeşitli deneylerle öğrencilerin eğlenerek öğrenmeleri sağlanmıştır. Etkinlikler sonunda öğrencilere, projeye özel olarak hazırlanan Enerji Ansiklopedisi, çeşitli kırtasiye gereçleri ve sırt çantaları hediye edilmiştir. 2020 yılında ise projenin eğitim içeriği bir çizgi film haline getirilmiştir.

# SENİN ENERJİN SENİN RESMİN

İLK 10 DERECEYE  
TABLET

10 KİŞİYE  
MANSİYON  
ÖDÜLÜ

250 TL'LİK  
ONLINE D&R  
HEDİYE ÇEKİ

**aksa**  
ELEKTRİK

#TasarrufBizdenSorulur

## ELEKTRİK TEDARİK VE SATIŞ ŞİRKETLERİ SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİ

### Senin Enerjin Senin Resmin

Aksa Elektrik Grubu Perakende Satış Şirketlerinin hizmet verdiği illerdeki okullarda düzenlediği "Senin Enerjin Senin Resmin" resim yarışması 2020 yılında pandemi nedeniyle sosyal medya üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bu yıl çocukların gelecekle ilgili umutlarını ve hayallerini resmetmelerini sağlamak amacıyla "Gelecek Güzel Günler" temasıyla gerçekleştirilen yarışmaya, çizdikleri resimleri Şirket'in Instagram ve Facebook sayfalarına gönderen yüzlerce çocuk katılmıştır. Resim yarışmasının birincisi dizüstü bilgisayar, ikincisi tablet, üçüncüsü ise dijital saat kazanırken yarışma katılımcısı 12 çocuk da mansiyon ödülü olarak kırtasiye masrafları için 250 TL'lik hediye çekiyle ödüllendirilmiştir.

### Yeşil Enerji Sertifikası

Aksa Elektrik Satış Grubu, doğal kaynakların korunması ve karbon salınımının azalmasına katkıda bulunmak amacıyla, çevreci, doğa dostu ve yenilikçi yaklaşımıyla müşterilerine tamamen yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilen enerji tedarik etmeye başlamıştır. Aksa Elektrik'ten çevreye duyarlı yeşil enerji kullanmayı tercih eden müşteriler, "Uluslararası Yenilenebilir Enerji Sertifikası (I-REC)"nın sahibi olmaktadır. İklim krizinin giderek daha fazla hissedildiği ve emisyon oranlarının düşürülmesiyle daha yaşanabilir bir dünya geleceğinin konuşulduğu bugünlerde Aksa Elektrik Grubu, yeşil enerji tedarikini özellikle ticarethane ve sanayi grubunda artırarak çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamayı hedeflemektedir. Yeşil enerji tedariki yapan birçok Aksa Elektrik müşterisi sayesinde tonlarca karbon salınımının önüne geçilerek yüzlerce ağacın kurtarılmasına katkı sağlanmıştır.

Aksa Elektrik'ten çevreye duyarlı yeşil enerji kullanmayı tercih eden müşteriler, "Uluslararası Yenilenebilir Enerji Sertifikası (I-REC)"nın sahibi olmaktadır.

## Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, tüm çalışmalarla birlikte ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Belgelendirme denetimlerinden de başarıyla geçmiştir.

**Tüm dünyayı ve ülkemizi etkisi altına alan pandemi sürecinde Çoruh EDAŞ'ın online kanallarda en çok vurguladığı mottosu "Aileniz Size Enerjiniz Bize Emanet!" olmuştur.**

### ELEKTRİK DAĞITIM ŞİRKETLERİ SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİ

#### Atık Yönetimi

Aksa Elektrik Grubu Elektrik Dağıtım Şirketleri Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, 2019 yılında tüm atık sahalarında endüstriyel atık yönetim planlarını Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na başvurarak onaylatmıştır. Tüm atıkları lisanslı firmalara vermek üzere ayrı ayrı depolamaya başlamış olup çevreye zararı depolama sahasında önlemiştir. 2020 yılında atık sahasında depolama izinlerinin alınması, bu konuda Çevre Kanunu baz alınarak "Geçici Atık Depolama İzin Belgeleri" almak üzere Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na başvuruların yapılması yönünde çalışmalar devam etmektedir.

Çoruh EDAŞ ve Fırat EDAŞ, tüm çalışmalarla birlikte ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi Belgelendirme denetimlerinden de başarıyla geçmiştir.

#### Aileniz Size Enerjiniz Bize Emanet!

Tüm dünyayı ve ülkemizi etkisi altına alan pandemi sürecinde Çoruh EDAŞ'ın online kanallarda en çok vurguladığı mottosu "Aileniz Size Enerjiniz Bize Emanet!" olmuştur. Şirket, ilk COVID-19 vakasının ülkemizde görülmeye başladığı andan itibaren aboneleriyle anlık iletişim kurmak amacıyla WhatsApp İletişim Hattı'nı devreye almış; abonelerin talep ve şikâyetlerini en kısa sürede çözüme ulaştırmıştır.

#### Çoruh EDAŞ Panolarına Kadın Eli Değdi, Trabzon Sokakları Daha da Güzelleşti

Çoruh EDAŞ desteğiyle hayata geçen proje kapsamında Trabzon sokakları sanatla buluşturulmuştur. Trabzon Büyükşehir Belediyesi ve Uluslararası Kadın Sanatçılar Derneği Femin&Art iş birliğiyle Çoruh EDAŞ elektrik panoları da dahil olmak üzere şehirdeki köprü ayakları ve duvarlar, kadın ressamların çizimleriyle estetik bir görünüme bürünmüştür.

#### Sıfır Atık Projesi

Çoruh EDAŞ'ın, sıfır atık çalışmalarına katkı sunma hedefiyle başladığı projenin pilot çalışması kapsamında Şirket Müdürlüğü ve Trabzon İl Müdürlüğü binalarına atıklar için özel kutular yerleştirilmiş ve kutuların kullanım şeklini daha da görünür kılmak için duvarlara etiketler konumlandırılmıştır. Sürdürülebilir olması hedeflenen projede sahada oluşan atıkların geri dönüşüme kazandırılması için çalışma tüm il müdürlüklerinde yaygınlaştırılmıştır.

#### Her Damla Kan Kurtarılan Bir Can

Toplumsal sorumluluk ve dayanışma anlayışıyla kamuoyunda kan bağışının önemi konusunda farkındalık yaratmayı amaçlayan Çoruh EDAŞ çalışanları, "Her Damla Kan Kurtarılan Bir Can" sloganıyla kan bağışı kampanyası başlatarak Türk Kızılayı'na destek vermiştir.





### Gönül Kazancı Okul Binası

Elazığ depremine kayıtsız kalmayan Fırat EDAŞ, afette yıkılan Anadolu Lisesi'nin yeniden inşasını üstlenmiştir. 5.890 m<sup>2</sup> yüzölçümlü alan üzerinde 670 m<sup>2</sup> alana oturacak şekilde inşa edilen 24 derslikli Gönül Kazancı Okul Binası; ihtiyaca göre ilkokul, ortaokul ve lise binası olarak kullanılabilen şekilde tasarlanmıştır. İl Millî Eğitim Müdürlüğü ile protokolün imzalanmasıyla birlikte Ağustos ayında pandemi sürecine rağmen hızlı bir şekilde yapımına başlanan okul inşaatının 2020 yıl sonuna kadar %80'i tamamlanmıştır.



### Doğaya Enerji Ver

Fırat EDAŞ bu proje ile yarınlara, yaşanabilir yeşil bir doğa bırakmak adına dağıtım bölgesinde Şirket çalışanlarının katılımıyla ağaçsız alanlara fidan dikmektedir. Her yıl gerçekleştirilen projeye bölgede binlerce fidan doğayla buluşturulmaktadır.

**Fırat EDAŞ, yarınlara yaşanabilir yeşil bir doğa bırakmak adına dağıtım bölgesinde Şirket çalışanlarının katılımıyla ağaçsız alanlara fidan dikmektedir.**

## Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Fırat EDAŞ, her yıl periyodik olarak gerçekleştirilen kan bağıışı kampanyasıyla Kızılay'a destek olmaktadır.



### Enerjinle Kan Ver, Yaşama Can Ver

Şirket, her yıl periyodik olarak gerçekleştirilen kan bağıışı kampanyasıyla Kızılay'a destek olmaktadır. Kampanya dahilinde kan bağıışının yanı sıra aynı zamanda, gönüllü kök hücre bağıışçıları da kazandırılmaktadır.



### Otizme Mavi Işık Yak

Otizm Haftası'nda Fırat EDAŞ binası mavi ışıkla aydınlatılmış ve toplumda otizm farkındalığının yaygınlaştırılmasına destek olunmuştur. Dijital medyada ve kamuoyunda ses getiren çalışmanın gelecek yıllara taşınması hedeflenmektedir.

**Fırat EDAŞ, "Özgür Kuşlar" sosyal sorumluluk projesi kapsamında kuşların doğal göç yolları üzerinde tehlike oluşturabilecek etkenlerin önlenmesi için çeşitli çalışmalar gerçekleştirmektedir.**



### Özgür Kuşlar

Fırat EDAŞ, "Özgür Kuşlar" sosyal sorumluluk projesi kapsamında kuşların doğal göç yolları üzerinde tehlike oluşturabilecek etkenlerin önlenmesi için çeşitli çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda projenin başlangıcından bu yana göçmen kuşların önemli duraklarından olan dağıtım bölgesinde yer alan 6.714 elektrik direğinde, sadece 2020 yılında ise 2.404 elektrik direğinde ve bu direkler üzerindeki enerji nakil hatlarında izolasyon çalışmaları yapılmıştır. Şirket, sürdürülebilirlik hedefiyle gelecek yıllarda projenin etki alanını genişletmeyi hedeflemektedir.



### Enerjinle Evde Kal

Tüm dünyada olduğu gibi 2020 yılı Mart ayında ülkemizi de etkisi altına alan COVID-19 pandemisinde hastalığın yayılımının en aza indirilmesi için tüm Fırat EDAŞ dijital mecralarında "Evde Kal" farkındalık paylaşımları yapılmıştır. Karantina sürecinde fatura oluşturulması amacıyla müşterilerle anlık iletişim sağlayan WhatsApp hesapları devreye alınmıştır.





**KAZANCI HOLDİNG**

[www.kazanciholding.com.tr](http://www.kazanciholding.com.tr)



[www.coruhedas.com.tr](http://www.coruhedas.com.tr)



[www.firatedas.com.tr](http://www.firatedas.com.tr)



[www.aksaelektrik.com.tr](http://www.aksaelektrik.com.tr)



Aksa Çoruh Elektrik Perakende Satış A.Ş.

[www.coruhaksa.com](http://www.coruhaksa.com)



Aksa Firat Elektrik Perakende Satış A.Ş.

[www.firataksa.com](http://www.firataksa.com)