



2019



**ENERJISA ENERJİ  
ENTEĞRE  
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU**

**ENERJISA**  
Türkiye'nin Enerjisi





## İÇİNDEKİLER

### 01 YÖNETİMDEN MESAJLAR

- 6 YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI
- 7 CEO MESAJI
- 7 CFO MESAJI

### 04 SORUMLU KAMU HİZMETİ

- 24 SORUMLU KAMU HİZMETİ
- 24 PAYDAŞ YÖNETİMİ
- 28 MÜŞTERİ ODAKLILIK
- 32 SOSYAL SORUMLULUK

### 06 GELECEĞİN ENERJİ DÜNYASINA HAZIRLANMAK

- 46 GELECEĞİN ENERJİ DÜNYASINA HAZIRLANMAK
- 46 YETENEK YÖNETİMİ
- 50 GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

### 02 ŞİRKET PROFİLİ

- 9 BİR BAKIŞTA ENERJİSA
- 11 ENERJİSA HAKKINDA
- 15 TRENDLER VE İŞİMİZE ETKİLERİ
- 16 2019'DA ÖNE ÇIKANLAR

### 05 SEKTÖRDE ROL MODEL

- 34 SEKTÖRDE ROL MODEL
- 34 KURUMSAL YÖNETİM
- 35 RİSKLER VE FIRSATLAR
- 36 ETİK İLKELER
- 37 İŞ SÜREKLİLİĞİ
- 38 TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ
- 39 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ
- 42 ÇEVRESEL ETKİ

### 07 EKLER

- 54 PERFORMANS GÖSTERGELERİ
- 56 GRI İÇERİK İNDEKSİ
- 59 KISALTMALAR

### 03 ENTEĞRE YÖNETİM

- 18 ENTEĞRE YÖNETİM VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
- 20 ÖNCELİKLİ KONULAR



## OKUYUCU KILAVUZU



“Ana sayfa” butonuna tıkladığınızda  
İçindekiler sayfasına gidebilirsiniz.



Navigasyondaki sarı kutu,  
hangi bölümde olduğunuzu  
göstermektedir.



Navigasyonda tıkladığınız  
her başlık sizi ilgili bölüme  
götürecektir.



Sayfalardaki turuncu oklar üzerine  
tıklanabilir alanları göstermektedir.



Her sayfanın üzerinde sağ üstte  
bulunan oklar aracılığıyla sayfalarda  
ileri-geri yönde ilerleyebilirsiniz.

*TURUNCU*

Metin aralarındaki *turuncu yazılara*  
tıklayabilir ve ilgili linke ulaşabilirsiniz.



## RAPOR HAKKINDA

Enerjisa Enerji olarak, elektrik dağıtım ve perakende satışından oluşan iki ana iş kolunda faaliyet gösteriyoruz. 10 binden fazla çalışanımız ile üç faaliyet bölgesinde yer alan 14 ilde 10 milyona yakın müşteriye ulaşıyor, 21,5 milyon kullanıcıya hizmet sağlıyoruz. Bu geniş alandaki etkimizi dikkate alarak çevresel, sosyal ve kurumsal yönetime ilişkin performansımızı, ilişkili risk ve fırsatlar ile birlikte 2019 Entegre Sürdürülebilirlik Raporumuzda derledik.

1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019 dönemini kapsayan Rapor, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (International Integrated Reporting Council – IIRC) tarafından yayımlanan Entegre Raporlama çerçevesine ve GRI Standartları “temel” seçeneğine uyumlu olarak hazırlandı. Performansımızı devamlı, ölçülebilir ve kıyaslanabilir şekilde ortaya koyabilmek için çoğunlukla 3 yıllık dönemler için paylaştık.

Bu yılın başında, geçtiğimiz yıl öncelikli sürdürülebilirlik konularımızı belirlemek üzere gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizini gözden geçirdik. Belirli konu alanlarını birlikte yönetmek üzere yeni tanımlamalar yaptık. Ayrıca geçtiğimiz yıl oluşturduğumuz sürdürülebilirlik yönetimi yapılanmasının stratejik çalışmalarına da Raporda yer verdik.

2019 yılı itibarıyla imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne (UN Global Compact) ve Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (Women Empowerment Principles – WEPs) uygun çalışmalarımızı ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkılarımızı paylaştık.

Rapor hakkındaki soru, görüş ve önerilerinizi [investorrelations@enerjisa.com](mailto:investorrelations@enerjisa.com) e-posta adresine iletebilirsiniz.

01



02



03



04



05



*Geniş etki alanındaki çevresel, sosyal ve kurumsal yönetime ilişkin performansımız ile risk ve fırsatlarımızı 2019 Entegre Sürdürülebilirlik Raporunda topladık.*

06



07





# YÖNETİMDEN MESAJLAR

YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI	6
CEO MESAJI	7
CFO MESAJI	7



## YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI



Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye enerji dağıtım ve satış pazarının öncü oyuncusu olarak tüm paydaşlarımız için yarattığımız faydayı en üst düzeye çıkarmayı hedefliyoruz. Dolayısıyla sürdürülebilirlik kavramını sadece alınacak bir dizi aksiyon olarak değil, aynı zamanda DNA'mızın sağlam bir parçası ve iş stratejimizin itici güçlerinden biri olarak görüyoruz. Bu kapsamda, Enerjisa Enerji'nin 2019 Entegre Sürdürülebilirlik Raporunu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

Finansal performansımız, marka hikayemiz ve gelecek yolculuğumuzun önemli bir parçası olan sürdürülebilirlik ile taçlanıyor. 2018 yılında başarılı halka arzı takiben, uzun vadeli değer yaratma amacıyla ekonomik, çevresel ve sosyal alanlarda stratejik ve bütüncül bir yaklaşım geliştirmek için kurumsal sürdürülebilirliğe odaklandık. Sürdürülebilirliği hisse hikâyemizin önemli bir parçası ve etkin bir stratejik yönetim için kritik bir araç olarak konumlandırıyoruz. Sürdürülebilirliği süreçlerimize entegre ederken, küresel çevre ve sosyal standartlara uymanın yanı sıra toplumsal farkındalığa da yatırım yapmaya devam ediyoruz.

Topluma kritik bir hizmet vermenin sorumluluğunu taşıyoruz ve yeni enerji dünyasına hazırlanıyoruz. Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) performansımız ile enerji sektöründe lider bir şirket olma vizyonumuz ile sürdürülebilirlik stratejimizi bu metrikleri entegre edecek şekilde oluşturduk.

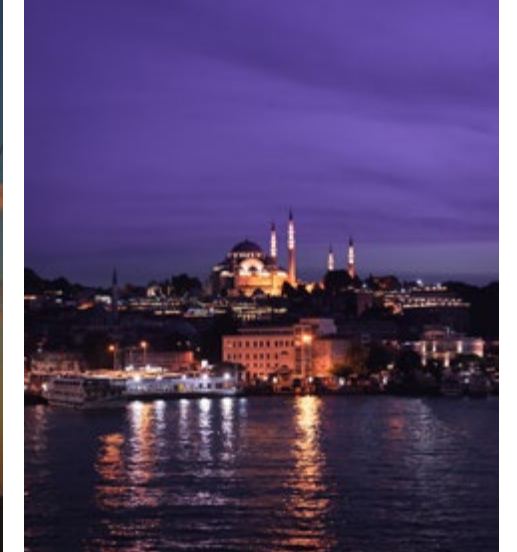
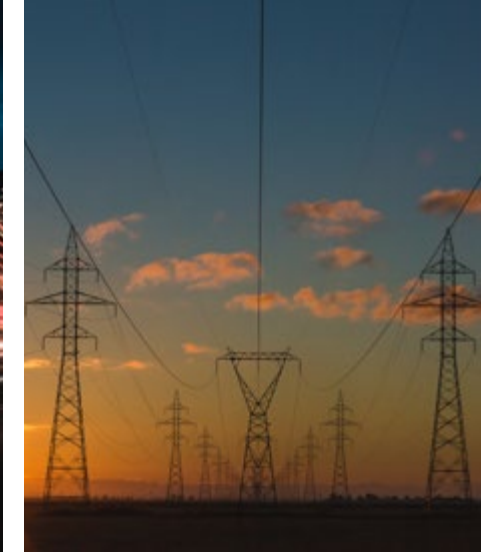
Tüm faaliyet ve operasyonlarımızı yürütürken sektöre liderlik edecek uygulamalar geliştirmeyi ve faaliyetlerimiz ile örnek teşkil etmeyi amaçlıyoruz. Bu bağlamda; elektrik enerjisinin, hava, su gibi yaşamsal bir ihtiyaç olduğunun bilincinde olarak, toplumun tüm kesimlerinin eşit seviyede refah ve sağlıklı yaşam standartlarına sahip olmasını; kuralları yeniden yazılan enerji sektöründeki değişim ve trendleri yakından izlemeyi, sektörümüzdeki değişimlere başarılı bir şekilde ayak uydurmak için hem çeşitli, genç ve donanımlı insan kaynağımızı, hem de güçlü ve güvenilir markamızı geliştirmeyi hedefliyoruz. Paydaşlarımızla birlikte enerjiji dijitalleştiren, enerji üretimini demokratikleştiren, dijital çağda insanları enerjiyle buluşturmada çığır açan, çevreye duyarlı bir enerji şirketi olarak faaliyet göstereceğiz.

2019'da BIST Sürdürülebilirlik Endeksine dahil olduk. Oluşturduğumuz stratejiyi aktif olarak desteklemek için, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (UN Global Compact) ve Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (WEPS) imzacısı olduk. Ek olarak, ilk kez Kurumsal Yönetim derecelendirme notu olarak, 10 üzerinden 9,45 puan ile en yüksek kurumsal yönetim derecelendirme notuna sahip kuruluşlar arasında yer aldık ve BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil olduk.

Geleceğin enerji şirketi olma doğrultusunda kararlı adımlar atmaya devam edeceğiz. "Türkiye'nin Enerjisini" sağlamak üzere çıktığımız yolda, paha biçilmez katkılarından dolayı şirket yönetimine, çalışanlarımıza, müşterilerimize ve tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

**Kıvanç Zaimler**

Enerjisa Enerji Yönetim Kurulu Başkanı





## CEO MESAJI



Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye'nin en büyük elektrik dağıtım ve satış ağını yönetirken tüm paydaşlarımız için uzun vadeli ortak değer yaratmaya devam ediyoruz. 2019 itibarıyla yaklaşık 10.000 çalışanımız ile 14 ilde 10 milyona yakın müşteriye ve 21,5 milyon kullanıcıya kesintisiz elektrik dağıtım ve perakende satış hizmeti sağlıyoruz.

Faaliyetlerimiz kapsamında ekosistemimizde yer alan tüm paydaşlarımız için sosyal ve çevresel fayda yaratmayı gözetiyoruz. Dijitalleşme, demokratikleşme, düşük karbon emisyonlu büyüme, deregülasyon ve dağıtık üretim gibi küresel trendler bizi, işimizi ve yarattığımız değeri şekillendiriyor. Yeni iş modelleri ve hizmetler için fırsatlar sunan bu trendler aynı zamanda sosyal adalet sağlanması, karbon emisyonunun azaltılması, dağıtık yenilenebilir enerji üretimi, enerji depolanması ve piyasa serbestliği ile rekabetin artması gibi yollarla sektörü dönüştürmeye devam ediyor. Sektörümüzü etkileyen bu trendlere proaktif olarak yanıt veriyoruz.

Elektrikli araç şarj istasyonları ağı ile altyapı oluşturma yatırımlarımıza devam ediyoruz. 2018 yılından bu yana, Eşarj hisselerinin büyük çoğunluğunu satın alarak bu sektörde daha aktif faaliyet göstermeye başladık. Eşarj araç istasyonlarının yanı sıra, sürdürülebilir ulaşım uygulamaları ve akıllı ev teknolojilerinin geleceğini şekillendirecek enerji depolama gibi yenilikçi iş alanlarında fırsatları yakından takip ediyoruz.

Müşteri memnuniyetini takip edebilmek için 2018 yılında hayata geçirdiğimiz Net Tavsiye Skoru (NPS) ve Müşteri Memnuniyeti (CSAT) sistemleri sayesinde müşteri memnuniyet skorumuzu 2019 yılında 5 üzerinden 3,90'dan 3,98'e çıkardık.

Tüm faaliyetlerimizde çevreye saygılı ve sorumlu davranıyoruz. Çevresel performansımızı sürekli iyileştirerek faaliyetlerimizin çevre üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmaya odaklanıyoruz. Bu doğrultuda 2019 yılında Çevre Politikamızı çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda güncelledik ve kaynak verimliliği, hava ve su emisyonları, iklim değişikliği üzerindeki etkileri azaltma ve biyoçeşitlilik gibi konuları politikamıza dahil ettik. Yeni proje ve yatırımların ekosistem üzerindeki olası olumsuz etkisini azaltmak için Ekosistem Değerlendirme Raporları hazırlamaya başladık. Elektrik tüketimimizin 989 MWh'lik bir kısmını direkt olarak yenilenebilir enerjiden karşılayarak elektrik tüketimi kaynaklı karbon salımlarını azalttık.

Yeteneklere yatırım yaparken, öncü iş birlikleri ve fırsatlar yaratıyoruz. Genç Enerjisa çalışanlarından oluşan Genç Danışma Kurulu, proje ve uygulamalarımız hakkında bize yeni ve çeşitli bir bakış açısı kazandırıyor. Genç Danışma Kurulu, 2019 yılında Yeni Nesil Sabancı Ödülü'ne layık görüldü. NAR Kurumsal Girişimcilik Programımızın bir parçası olarak, bu yıl projenin başlamasından bu yana en fazla sayıya ulaşarak, 249 yenilikçi fikir topladık. Seçilen projelerle verimlilik, İş Sağlığı ve Güvenliği ve paylaşım ekonomisi gibi alanlarda kendimizi farklılaştırmayı hedefliyoruz. 2019 yılında sektörümüzü yönlendirmek ve rakiplerimizin ilerisine geçmek için Ar-Ge ve inovasyon yatırımlarına yaklaşık 15 milyon TL ayırdık.

Raporumuzun hazırlıklarını sürdürdüğümüz dönemde küresel olarak hem iş dünyasını hem de gündelik hayatımızı etkileyen COVID-19 pandemisi başladı. Küresel sağlık sistemi ve geleneksel iş modellerinin kırılmasını ortaya çıkaran pandemi, elektrik enerjisinin ne kadar temel bir ihtiyaç olduğunu tekrar gösterdi. Pandemi boyunca insan sağlığı ve operasyonel sürdürülebilirliğe öncelik verdik. Bu nedenle, doktorlarımızın danışmanlığı ile iş sürekliliği ve kriz yönetimi komiteleri kurduk. Çalışanlarımızın sağlığını korumak ve altyapımızı değişen arz ve talebe karşı korumak için önlemler aldık. Şebekelerimizdeki yatırımlarımızın karşılığını alarak, bu dönemde müşterilerimizin evlerindeki yaşamlarını kolaylaştırdık.

Önümüzdeki dönemde, Türkiye enerji sektöründeki liderliğimizi korumayı ve küresel bir örnek olmayı hedefliyoruz. Bizlere her zaman destek olan başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

**Murat Pınar**  
Enerjisa Enerji CEO

## CFO MESAJI



Değerli Paydaşlarımız,

İlk Entegre Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz. Sorumlu bir kamu hizmeti şirketi olarak, sürdürülebilirlik çalışmalarının tüm faaliyetlerimizin merkezinde ve herkesin yararına olması gerektiğine inanıyoruz. Sektörde ve daha geniş ölçekte rol model olma hedefimiz doğrultusunda sürdürülebilirlik çalışmalarına öncülük etmek ve enerji dünyasının geleceğini aktif olarak şekillendirmek için çalışıyoruz. Sürdürülebilirliğin, sektörümüzün ileride karşılaşacağı temel mega trendlerin çoğunun arkasındaki itici güç olduğuna inanıyoruz.

Bu yeni enerji dünyasında, enerji, daha yerel ve küçük ölçekte üretilerek ihtiyaç duyulduğunda kullanılmak üzere depolanıyor. Enerji, dünya kaynaklarına zarar vermeden, onlardan faydalanılarak topluma temiz ve yenilenebilir enerji sağlayacak şekilde üretiliyor. Giderek daha fazla bilinçlenen müşteriler, enerjinin nasıl ve ne zaman üretildiğini ve tüketiildiğini belirleyerek elektrikli araçlar, akıllı şehirler ve evler gibi yeni enerji kullanım alanlarına geçişte öncü rol oynuyor. Bugün bile dünyanın pek çok bölgesinde müşteriler, komşularıyla paylaşmak ya da ilerideki ihtiyaçlarını karşılamak için bataryalara depolamak amacıyla enerji üretiyor. Müşteriler, geliştirilmiş şebeke altyapılarıyla enerjiyi şebekeye aktararak geri satmayı ve böylece kendi enerji maliyetlerini kontrol altında tutmayı tercih edebiliyor. Bu gelişmeler, yarının yeni enerji dünyasında artarak devam edecek.

Elektrik dağıtım ve satışı olan ana iş kollarımız yeni enerji dünyasının kilit dönüştürücülerini konumunda. Yeni enerji dünyasının temeli artık tek yönlü şebekeler değil, karmaşık enerji ağlarını birbirine bağlayan akıllı şebekeler olacaktır. Satış iş kolu ise yeni enerji dünyasının kalbi durumundadır ve bu kapsamda e-mobilite, yerel kojenerasyon santralleri gibi yeni gelişmelerin öncüsü olan müşteri çözümlerine odaklanıyoruz.

Tüm bu gelişmeler göz önünde bulundurulduğunda, sürdürülebilirlik yaklaşımımız, çevrenin ve insan haklarının korunmasının çok daha ötesine geçmekte. Gelecekteki zorlukları başarılı şekilde yönetmek için sürdürülebilirlik stratejimizin iş stratejimize tamamen entegre olması gerektiğine inanıyoruz. Bu, bizim için tüm sürdürülebilirlik çalışmalarımızın stratejik iş hedeflerimize ulaşacak şekilde kurgulanması ve benzer şekilde tüm girişimlerimizin sürdürülebilirlik çalışmalarına paralel olması anlamına gelmektedir.

Girişimlerimizi bu anlayışı benimseyerek en üst seviyede şeffaflıkla paylaşıyoruz. Finansal raporlarımız gibi sürdürülebilirlik raporlarımız da şeffaf, güncel ve güvenilir. Kredi ve tahvil süreçleri için Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) gibi uluslararası kuruluşlarla iş birliğimizin yanı sıra kurumsal yatırımcılar, tüketiciler, çeşitli düşünce kuruluşları ve küresel düşünce önderleriyle yürüttüğümüz düzenli iletişim, güncel gelişmeleri takip etmemize ve daha fazla ilerleme kaydetmemize yardımcı olmaktadır.

**Dr. Michael Moser**  
Enerjisa Enerji CFO





*10 binden fazla çalışanımız  
ile, üç faaliyet bölgesinde  
yer alan 14 ilde 10 milyona  
yakın müşteriye ulaşıyor,  
21,5 milyon kullanıcıya  
hizmet sağlıyoruz.*



## ŞİRKET PROFİLİ

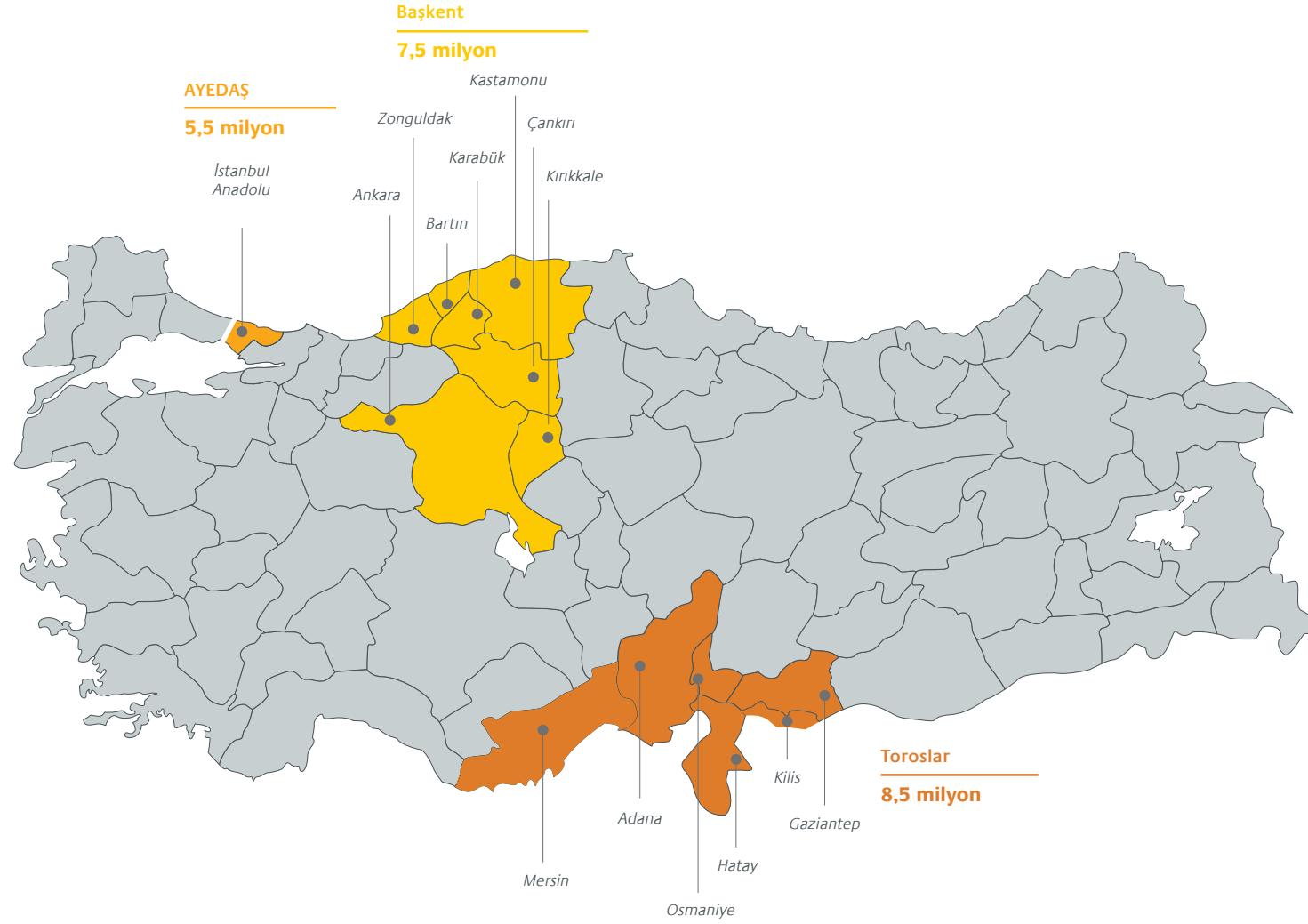
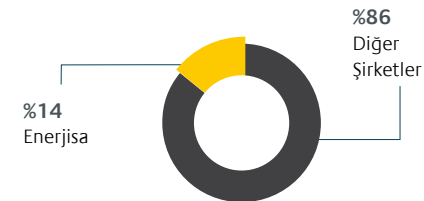
BİR BAKIŞTA ENERJİSA	9
ENERJİSA HAKKINDA	11
TRENDLER VE İŞİMİZE ETKİLERİ	15
2019'DA ÖNE ÇIKANLAR	16

- İstanbul

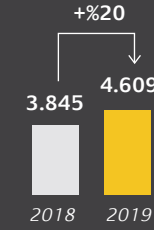
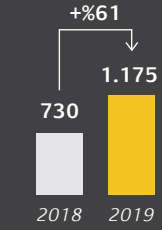
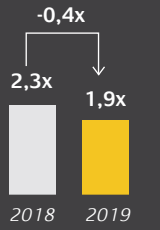




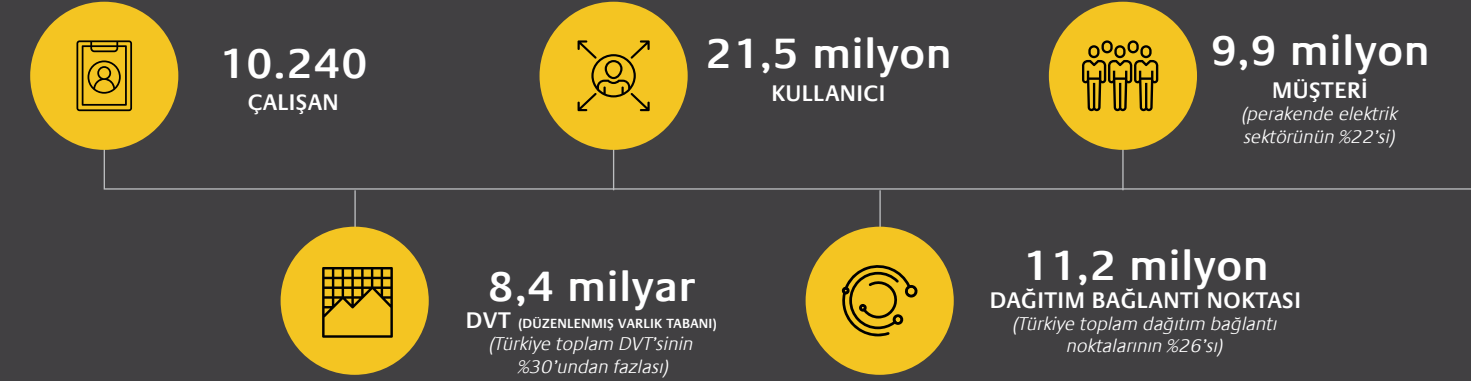
## BİR BAKIŞTA ENERJİSA

TÜRKİYE NÜFUSU  
83,2 MİLYONTÜRKİYE YÜZÖLÇÜMÜ  
783.562 km<sup>2</sup>

## FİNANSAL GÖSTERGELER

KONSOLİDE FAALİYET GELİRLERİ  
(milyon TL)BAZ ALINAN NET KÂR  
(milyon TL)BORÇLULUK ORANI  
(Net Borç/ Faaliyet Gelirleri)

## OPERASYONEL GÖSTERGELER



## 2,5 MİLYON İŞLEM

41 MÜŞTERİ HİZMET MERKEZİ



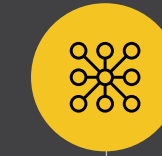
81 ENERJİSA İŞLEM MERKEZİ



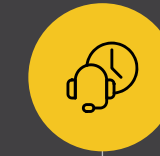
12 MOBİL SERVİS ARACI



## 24 MİLYON MÜŞTERİ ÇAĞRISI



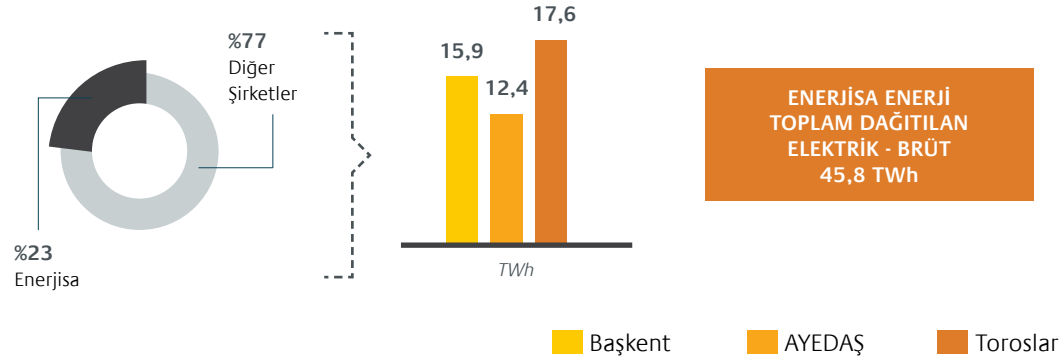
19,7 milyon DAĞITIM ÇAĞRI MERKEZİ ÜZERİNDEN ÇAĞRI SAYISI



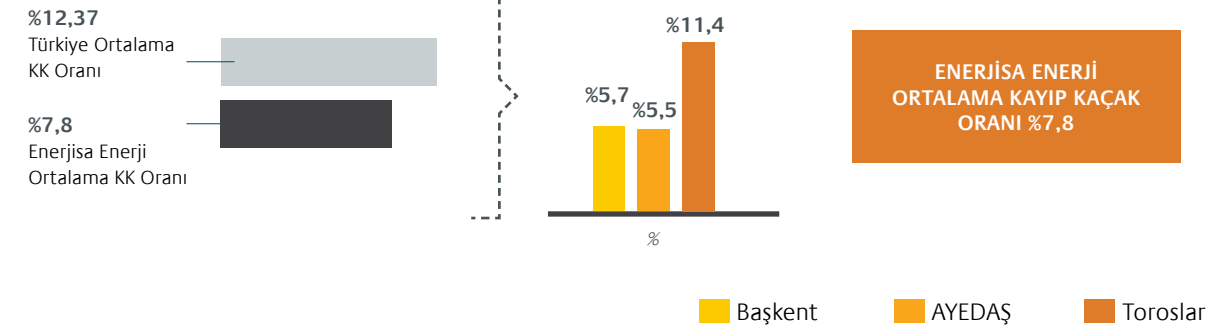
4,4 milyon PERAKENDE ÇAĞRI MERKEZİ ÜZERİNDEN ÇAĞRI SAYISI

## BİR BAKIŞTA ENERJİSA

## SAYILARLA DAĞITIM ŞİRKETLERİ

TOPLAM DAĞITILAN ELEKTRİK - BRÜT  
200,7 TWh

## KAYIP KAÇAK ORANI

DÜZENLENMİŞ VARLIK  
TABANI

(milyar TL)

YATIRIM HARCAMALARI

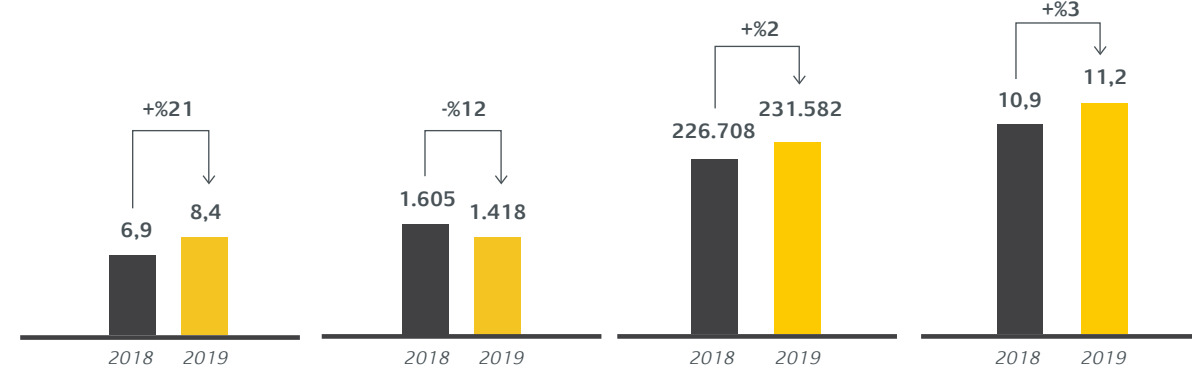
(milyon TL)

DAĞITIM AĞI UZUNLUĞU

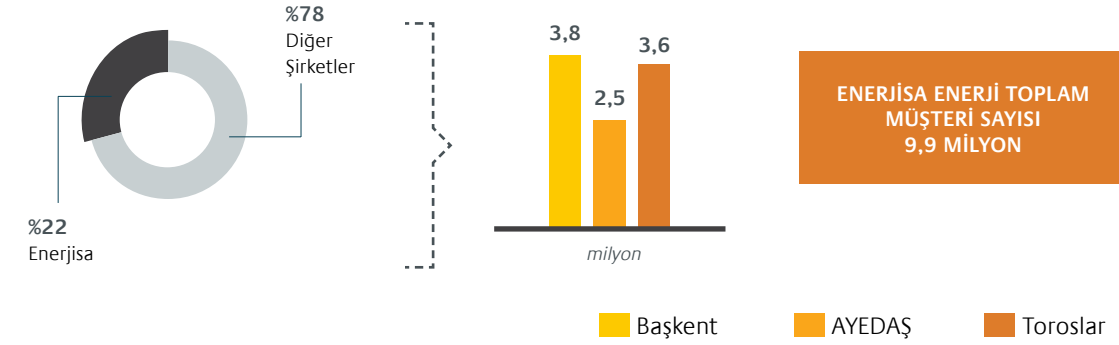
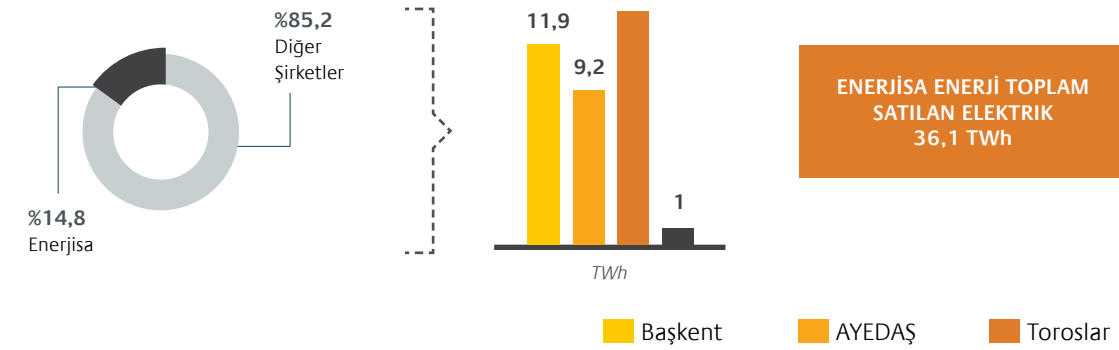
(km)

DAĞITIM BAĞLANTI  
NOKTASI SAYISI

(milyon)



## SAYILARLA PERAKENDE ŞİRKETLERİ

TÜRKİYE TOPLAM MÜŞTERİ SAYISI  
45,1 MİLYONTÜRKİYE TOPLAM SATILAN ELEKTRİK  
245 TWh

MÜŞTERİ SAYISI

(milyon)

PERAKENDE SATIŞ HACMI

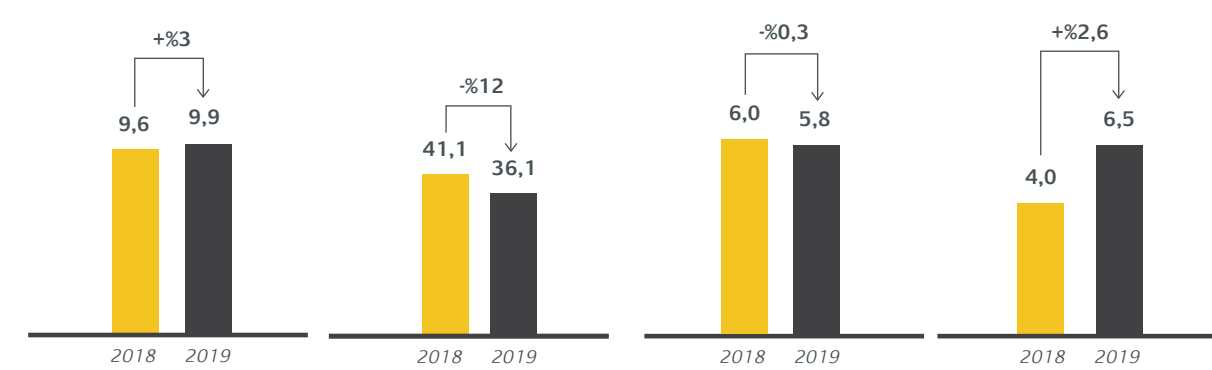
(TWh)

REGÜLE PİYASA BRÜT  
KÂR MARJI

(%)

SERBEST PİYASA BRÜT  
KÂR MARJI

(%)



## ENERJİSA HAKKINDA

### Türkiye'deki dağıtım bağlantı noktalarının yaklaşık %26'sını oluşturan 11,2 milyon dağıtım bağlantı noktasına ve elektrik perakende satış alanında ise piyasanın yaklaşık %22'sini oluşturan 9,9 milyon müşteriye sahibiz.

Tüm dünyada olduğu gibi ekonomik büyüme ve kentleşme dinamikleri, dijitalleşme dönüşüm trendleri genç ve dinamik nüfus artışı gibi faktörler Türkiye'de elektrik talebinde önemli bir büyüme potansiyeli yaratmaktadır. Enerjisa Enerji olarak, hayatımızın vazgeçilmez ihtiyaçlarından biri olan elektriği yönetirken toplum için uzun vadeli değer yaratmayı, yenilikçi ve çevre odaklı hareket etmeyi amaçlıyoruz.

Bugün düzenlemeye tabi bir sektörde Türkiye'nin en büyük elektrik dağıtım ve perakende satış şirketiyiz. 31 Aralık 2019 itibarıyla, Türkiye'deki dağıtım bağlantı noktalarının yaklaşık %26'sını oluşturan 11,2 milyon dağıtım bağlantı noktasına ve elektrik perakende satış alanında ise piyasanın yaklaşık %22'sini oluşturan 3 ayrı faaliyet bölgesinde bulunan 14 ilde 9,9 milyon müşteriye sahibiz. Faaliyet gösterdiğimiz bölgeler arasında başkent Ankara, Türkiye'nin en büyük kenti olan İstanbul'un Anadolu yakası ile Adana, Gaziantep ve Mersin gibi nüfus yoğunluğu yüksek önemli sanayi ve ticaret kentleri yer alıyor.

Elektrik dağıtım şirketlerinin faaliyetleri lisanslarında tanımlı bölgelerle sınırlıdır. Elektrik perakende satış şirketleri görevli tedarik şirketi olarak münhasıran kendi bölgelerindeki düzenlemeye tabi müşterilerine elektrik satışı yaparken, herhangi bir bölgesel sınırlama olmaksızın Türkiye genelindeki serbest tüketici olma hakkını kazanan müşterilere de elektrik satışı gerçekleştirebilmektedir. Elektrik dağıtım ve perakende operasyonları ile ilgili faaliyetlerimizi Enerjisa Enerji A.Ş. bünyesinde;

- Ankara, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale, Karabük, Bartın ve Çankırı illerini kapsayan Başkent Bölgesi'nde faaliyet gösteren **Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.** (Başkent EDAŞ) ve **Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş.** (Başkent EPSAŞ),
- İstanbul ilinin Anadolu yakasındaki ilçelerini kapsayan AYEDAŞ Bölgesi'nde faaliyet gösteren **İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş.** (AYEDAŞ) ve **Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş.** (AYESAŞ).

- Adana, Gaziantep, Mersin, Hatay, Osmaniye ve Kilis illerini kapsayan Toroslar Bölgesi'nde faaliyet gösteren **Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş.** (Toroslar EDAŞ) ve **Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.** (Toroslar EPSAŞ) aracılığıyla yürütüyoruz.
- Elektrik dağıtım faaliyetlerini **Başkent EDAŞ, AYEDAŞ** ve **Toroslar EDAŞ**, elektrik perakende satış faaliyetlerini ise **Başkent EPSAŞ, AYESAŞ** ve **Toroslar EPSAŞ** ile yürütüyoruz.

2018 yılındaki başarılı halka arzımızı takiben kurumsal sürdürülebilirlik konusuna odaklanarak, uzun vadeli değer yaratmak amacı ile ekonomik, çevresel ve sosyal faktörler ile ilgili stratejik ve bütünsel bir yaklaşım geliştirmeyi hedefledik. Bu çerçevede, 2019 yılında, hem dünyanın en büyük gönüllü kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi olan **Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (UN Global Compact)**, hem de **Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (WEPs)** imzacısı olduk. Aynı zamanda Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik alanında en iyi performans gösteren şirketlerin yer aldığı BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne de dahil olduk.

2019 yılında bir başka önemli gelişme ise Kurumsal Yönetim alanında gerçekleşmiştir. İlk kez Kurumsal Yönetim derecelendirme notu olarak, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne önemli ölçüde uyum sağladığımızı, tüm paydaşlarımıza ve topluma karşı sorumluluk bilinci ile hareket ederek, şeffaf ve açık iletişim kurduğumuzu tescil ettik. Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notumuz 10 üzerinden 9,45 olarak belirlendi. Böylelikle en yüksek kurumsal yönetim derecelendirme notuna sahip kuruluşlar arasındaki yerimizi alarak, BİST Kurumsal Yönetim Endeksi'ne de dâhil olduk.

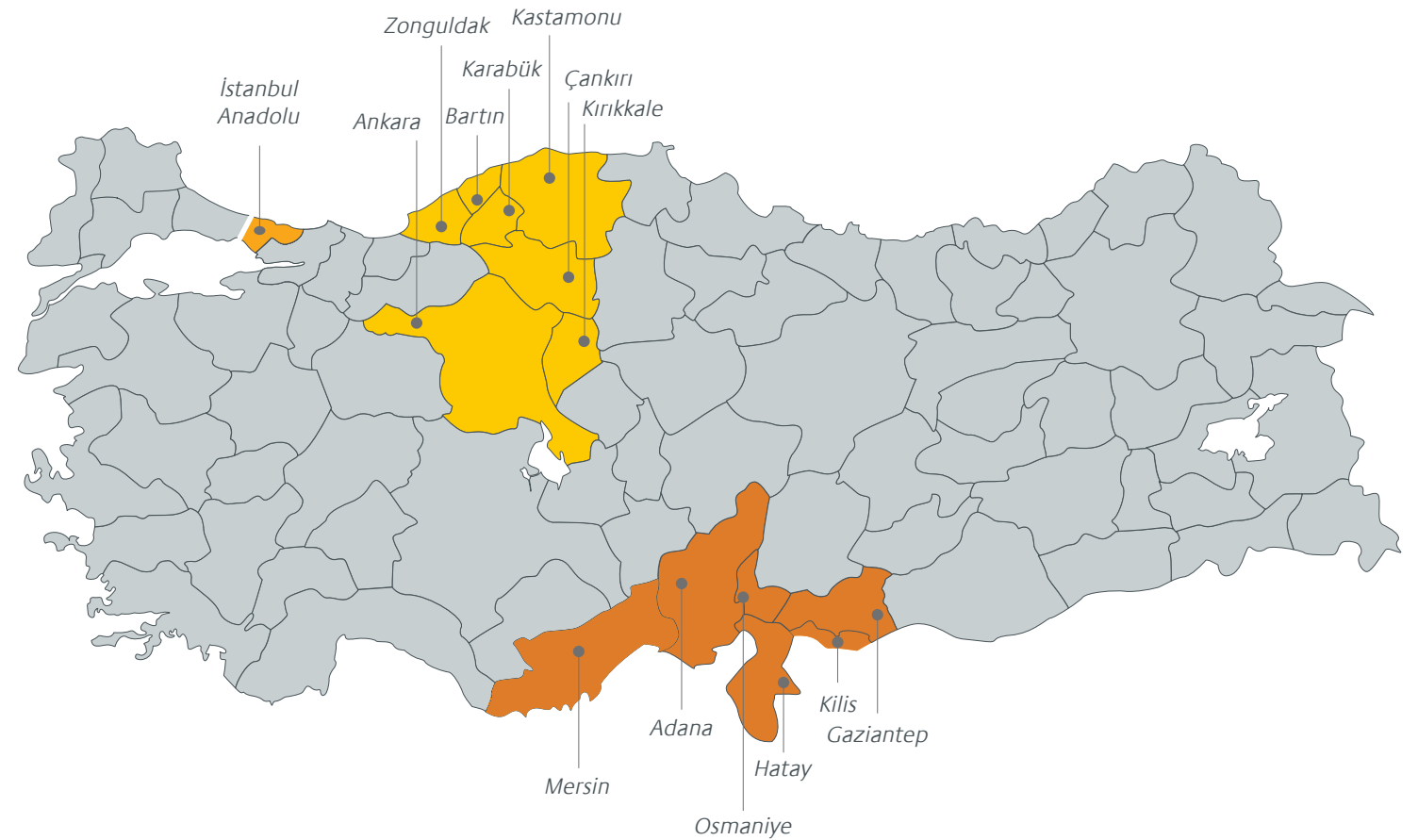
Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. 29 Aralık 2017 tarihinde müşteri çözümleri ve dağıtık üretim konularındaki faaliyetleri yürütmek üzere kurulmuştur.

Ana iş kolları olan elektrik dağıtım ve perakende satışın yanı sıra enerji tedarikinde arz güvenliği ve kesintisiz enerji konularını sürdürülebilirlik ajandasında önceliklendiren Enerjisa Enerji,

enerji arzında sürekliliğin sağlanmasına yönelik yatırımlarına devam ederken, enerji verimliliği ve e-mobilite alanlarında çalışmaları ile de sektöre liderlik etmektedir.

Bu bağlamda elektrikli araç şarj istasyonları, elektrik depolama, tüketicinin kendi elektriğini üretmesine yardımcı olan sistemler ve akıllı ev teknolojileri gibi yenilikçi iş alanlarında da fırsatları yakından takip etmektedir. Şirket bunun gibi müşteri çözümleri ve dağıtık üretim konularındaki faaliyetlerini Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. üzerinden yürütmektedir.

Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. 2018 yılında Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.'nin (Eşarj) hisselerinin büyük çoğunluğunu satın alarak şirketin hakim hissedarı olmuştur. Enerjisa Enerji, bu satın almayla elektrik sektöründe dağıtım ve satışı liderliğinin yanı sıra elektrikli araçlar sektöründe de yenilikçi ve öncü bir rol üstlenmeyi ve endüstrinin dönüşümünde aktif rol oynamayı hedeflemektedir.



### NÜFUS

#### Başkent

7,5 milyon

#### Anadolu Yakası

5,5 milyon

#### Toroslar

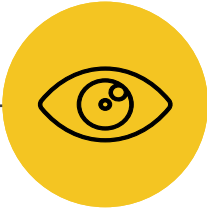
8,5 milyon



## ENERJİSA HAKKINDA

## VİZYON VE MİSYON

## DEĞERLER



## MARKA DEĞERİ

“Müşterilerini önemseyen ve onlara değer yaratan bir marka”

Enerjisa Enerji, Avrupa'nın önde gelen enerji şirketlerinden E.ON ve Türkiye'nin en büyük holdinglerinden biri olan Sabancı Holding gibi iki güçlü hissedarın, uzun vadeli bakış açısı ile yapmış oldukları yatırımların sonucunda Türkiye'nin en tanınmış ve en güvenilir markalarından biri haline gelmiştir. Piyasada en yüksek farkındalık ve imaja sahip, müşterilerini önemseyen, onlara değer yaratan, güvenilir ve yenilikçi bir marka olma hedefi ile Enerjisa markasına yatırım yapmaya devam ediyoruz. Enerjisa Marka Bilinirliği Araştırmaları'na göre Enerjisa markasının ilk aklı gelen marka farkındalık skoru Nisan 2015'teki %22 seviyesinden Nisan 2019'da %75'e, spontane farkındalık skoru ise Nisan 2015'teki %47 seviyesinden Nisan 2019'da %92'ye yükseldi. 2009 yılından bu yana Türkiye enerji sektöründeki en beğenilen ve itibarlı şirketleri arasında yer alıyor, bu konuda birçok kurum tarafından ödüle layık görülüyoruz.



## VİZYON

İNSAN, TEKNOLOJİ  
VE MÜŞTERİ ODAKLI  
YAKLAŞIMLARIMIZ, KULLANICI  
DOSTU ÜRÜN, HİZMET VE  
YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLERİMİZ  
İLE ENERJİ SEKTÖRÜNÜ  
FARKLILAŞTIRMAKTIR.



## MİSYON

FAALİYET GÖSTERDİĞİMİZ HER  
ALAN VE HER LOKASYONDA  
TARTIŞMASIZ KABUL EDİLEN  
LİDER VE EN BEĞENİLEN ENERJİ  
ŞİRKETİ OLMAKTIR. BİZ YAŞAMA  
ENERJİ KATMAK İÇİN VARIZ.



## KATILIM

İLGİLİ TÜM PAYDAŞLARIMIZIN  
KATILIMINI SAĞLAYACAK  
ORTAMLARI YARATIR, TEŞVİK  
EDER, FARKLI FİKİRLERE  
DEĞER VERİR, ÇOKLU İŞ  
BİRLİKLERİ İLE EN YÜKSEK  
FAYDAYI SAĞLARIZ.



## SAMİMİYET

TÜM PAYDAŞLARIMIZLA OLAN  
İLİŞKİLERİMİZİN MERKEZİNE  
SEVGİ, SAYGI VE GÜVENİ  
KOYAR, OLDUĞUMUZ GİBİ  
GÖRÜNÜR GÖRÜNDÜĞÜMÜZ  
GİBİ OLURUZ.

**cesaret**  
ile öncülük  
ederiz.



## SÜREKLİ GELİŞİM

YENİLİKTEN HEYECAN DUYAN  
POZİTİF BİR MERAKLA,  
KENDİMİZİ VE YAPTIĞIMIZ  
İŞİ SORGULARIZ. HEP DAHA  
İYİ OLMAK İÇİN, GEÇMİŞ  
DENEYİMLERİMİZDEN  
ÖĞRENİR, GELECEK  
VİZYONUMUZ İLE GELİŞİR,  
DEĞİŞİMİN ÖNCÜSÜ OLURUZ.

**samimiyet**  
ile yola  
çıkıyoruz.



## CESARET

FİKİRLERİMİZİ ÖZGÜRCE DİLE  
GETİRİR, RİSK ALIR VE HATA  
YAPMaktan KORKMAYIZ.  
İNİSYATİF KULLANARAK  
SORUMLULUK ALIR, AKSİYONA  
GEÇERİZ.

**sürekli gelişim**  
ile değişime  
öncü oluruz.



## TUTKU

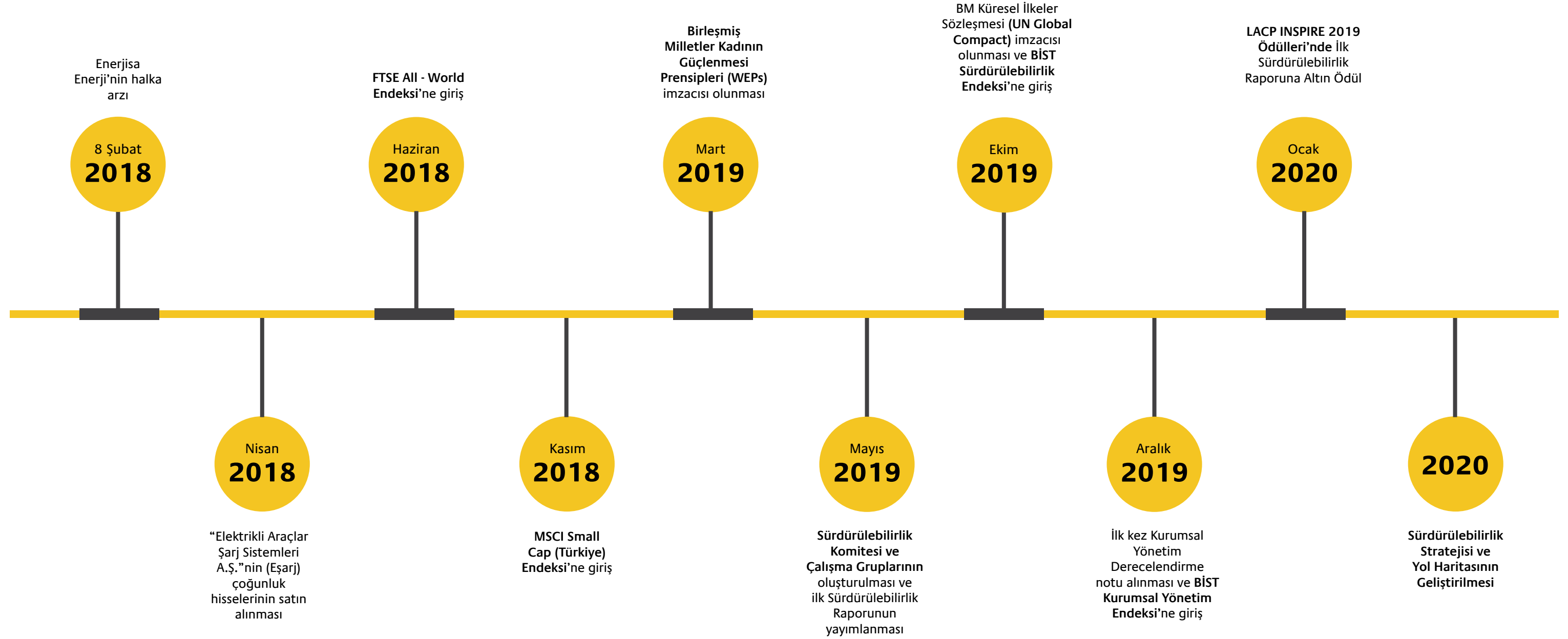
YAPTIĞIMIZ HER İŞE COŞKU,  
HEYECAN VE AZİMLE  
GÖNÜLDEN İNANARAK  
YAKLAŞIRIZ; TÜM ÇEVREMİZİ  
ENERJİMİZLE HAREKETE  
GEÇİRİRİZ.



## ENERJİSA HAKKINDA

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KİLOMETRE TAŞLARI

## HALKA ARZ SONRASI

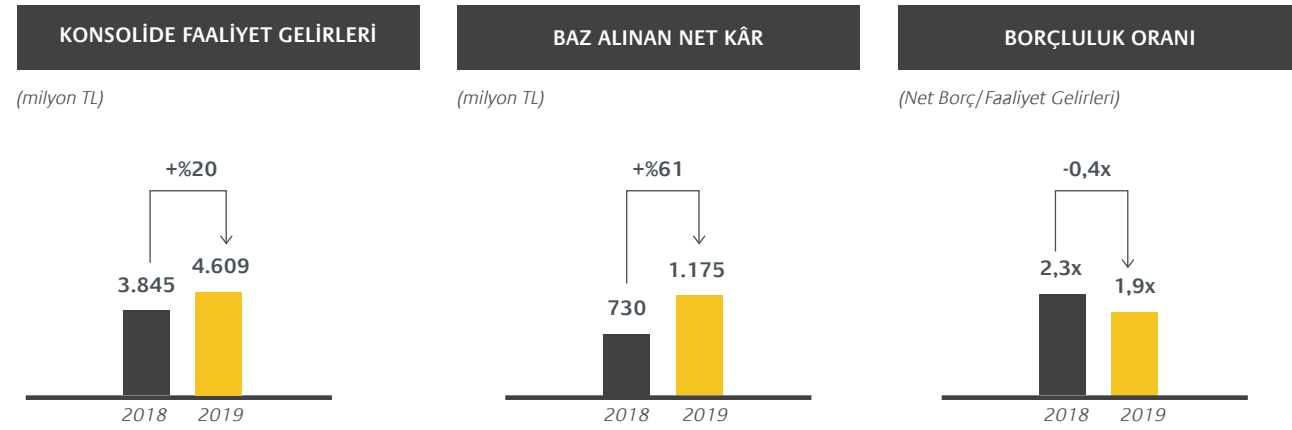


## ENERJİSA HAKKINDA

## FİNANSAL PERFORMANS

2019'da Enerjisa, yüksek gelir artışı ile geçmiş performansını sürdürdü. Konsolide Faaliyet Geliri (FAVÖK + İstisnai kalemler haricinde yatırım harcamaları geri ödemeleri), 2018 yılında 3.845 milyon TL'den 2019 yılında 4.609 milyon TL'ye ulaşarak %20 artış gösterdi.

## FİNANSAL GÖSTERGELER



Türkiye'de sürdürülebilir ekonomik kalkınmaya katkı sağlamak için kârlı ve sürdürülebilir büyümeyi önceliklerimiz arasında görüyoruz. Aktif olduğumuz 14 ilde farklı iş kollarımızla 10 binden fazla kişiye istihdam sağlayarak yerel ekonomiye katkı sağlıyoruz.

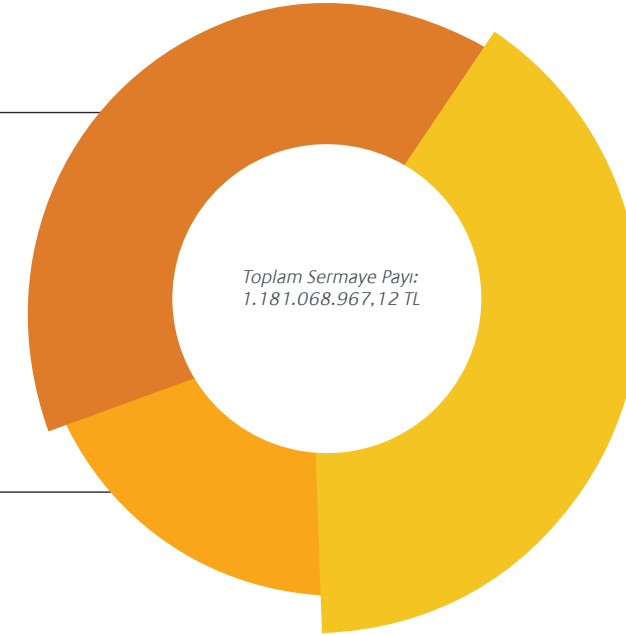
Enerjisa 2018'de kriz ortamına karşı dayanıklılığını gösterirken, 2019'da iyileşen makro ekonomik koşullara adapte olmakta da bir o kadar hızlı olduğunu kanıtladı. Gerek makroekonomik trendlere duyarlılığımız, gerekse çok esnek finansal yapımızla yine zorlu bir ortamda olağanüstü bir finansal performans gerçekleştirdik ve yüksek gelir artışı ile geçmiş performansımızı sürdürdük. 2018 yılında 3.845 milyon TL olan konsolide faaliyet gelirimiz (FAVÖK + İstisnai kalemler haricinde yatırım harcamaları geri ödemeleri), 2019'da 4.609 milyon TL'ye ulaşarak %20 artış gösterdi. Konsolide baz alınan net kâr, 2018 yılında 730 milyon TL'den %61 oranında artarak 2019'da 1.175 milyon TL'ye ulaştı.

2020 yılında sektörümüzün öncü ve lider şirketi olarak finansal ve operasyonel alanlarda güçlü performansımızı sürdürerek yatırımcılarımızın beklentilerini en iyi şekilde karşılamaya, sektörümüzü ve ülkemizi kalkınma yolculuğunda desteklemeye devam edeceğiz.

23 Mart 2020 tarihindeki 2019 Yılı Olağan Genel Kurul toplantısında, Yönetim Kurulu 2019 mali yılı için hisse başına 0,60 TL tutarında nakit temettü dağıtım önerisinde bulundu. Bu, şirketin 2019 mali yılı için 1.175 milyon TL olan Baz Alınan Net Kâr'ının %60'ı oranında bir temettü ödeme oranına tekabül etmekte ve şirketin bildirdiği temettü politikasına uygun olarak Baz Alınan Net Kâr'ın %60-70'i olarak belirlenmiş olan oranın içerisinde kalmaktadır. Temettü ödemeleri 2020 Nisan ayında tamamlanmıştır.

## ORTAKLIK YAPISI

**%40**  
E.ON  
(DD Turkey Holdings SARL)  
Sermaye Payı: 472.427.587,56 TL  
Oy Hakkı Oranı: %40,00



**%40**  
Sabancı Holding  
(Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.)  
Sermaye Payı: 472.427.587,56 TL  
Oy Hakkı Oranı: %40,00

**%20**  
Halka açık  
Sermaye Payı: 236.213.792,00 TL  
Oy Hakkı Oranı: %20,00

\*Kairos Investment Management SpA dönemsel olarak %5 üzerinde pozisyon tutmaktadır.

E.ON, Almanya, Essen'de faaliyet gösteren özel uluslararası bir enerji tedarik şirkettir. Temel iki iş koluna odaklanırken, enerji ve müşteri çözümleri konusunda tercih edilen iş ortağı olmayı hedefler.

- Toplamda 33,2 milyar Düzenlenmiş Varlık Tabanı (DVT) (İsveç, Almanya, Orta ve Doğu Avrupa ve Türkiye)
- 1.409.000 km enerji ve 149.000 km gaz şebekesi
- Türkiye dahil Avrupa genelinde 51 milyon müşteri

Türkiye'nin en büyük topluluklarından;

- Temel iş alanları banka, sigorta, enerji, çimento, perakende ve sanayi
- 2019 sene sonu itibarıyla 12 ülkede faaliyet göstermekte
- Holding'in kendi paylarının yanı sıra Borsa İstanbul'da işlem gören 11 iştirakiyle birlikte Borsa İstanbul'un piyasa değerinin %8'ini oluşturmaktadır
- Alanlarında dünyanın önde gelen isimleriyle yapılmış ortaklıklar (Ageas, Aviva, Bridgestone, Carrefour, E.ON, Heidelberg Cement, Marubeni ve Philip Morris)



## TRENDLER VE İŞİMİZE ETKİLERİ

**2040 İTİBARIYLA KÜRESEL ENERJİ TÜKETİMİNDEKİ ARTIŞ**

**%28**

**KÜRESEL ENERJİ İÇİNDE YENİLENEBİLİR ENERJİNİN PAYI**

**1/3**

**2023 İTİBARIYLA DEPOLAMA SİSTEMLERİ VE ENERJİ PİYASASI BÜYÜKLÜĞÜ**

**13,1 milyar USD**

**2024 İTİBARIYLA KÜRESEL ELEKTRİK TEDARİKİ VE İOT SEKTÖRÜ**

**15 milyar USD**

Enerji sektörünün dönüşümü hızla gerçekleşiyor. Enerji dünyası giderek dağıtık enerji, dijitalleşme ve karbon emisyonunun azaltımı ile şekillenirken, geleceğe yön verecek sistemin temelini Dağıtım Sistemleri Operatörleri (DSO'lar) oluşturuyor. Dağıtım şebekesi, enerjiden faydalanmak isteyen tüm bireylere herhangi bir ayırım yapmadan elektrik sağlayarak modern toplumun ekonomik, kültürel ve bilimsel gelişimi için en temel gerekliliklerden birini oluşturuyor. Şebeke müşterilere güvenlik, istikrar ve konfor sağlamanın yanı sıra, endüstriyel rekabet gücü de yaratan kritik bir altyapıdır.

Eş zamanlı olarak enerjiye talep de katlanarak artıyor. Araştırmalar küresel enerji tüketiminin 2040 yılına kadar %28 artacağını ortaya koyuyor.<sup>1</sup> Nüfus, ekonomik ve endüstriyel büyümedeki artış ve yaşam tarzlarındaki değişimlere bağlı olarak artan kişi başına enerji tüketimi enerji altyapısı üzerindeki yükü artırıyor. Aynı zamanda sektör üzerindeki baskılar ve yıkıcı teknolojiler sektörü değiştiriyor. Bugün otomotiv gibi çok farklı sayıda sektörün karbon ayak izini azaltmaya yönelik olarak fosil yakıtlar yerine elektrik kullanımına yönelmesi de elektrik enerjisine talebi daha da artırıyor. Genel olarak, küresel enerjinin üçte biri artık yenilenebilir kaynaklardan (güneş, hidro ve rüzgar) üretiliyor. Bu aynı zamanda kirliliği azaltmaya ve şebeke güvenilirliğini artırmaya fayda sağlıyor.

Aynı zamanda, elektrikli ısı pompaları, enerji depolama sistemleri ve akıllı dağıtık üretim teknolojilerinin de önemli ölçüde gelişmesi bekleniyor. Depolama sistemleri ve enerji piyasa büyüklüğünün büyümeye devam ederek 2023 itibarı ile 13,1 milyar USD'a ulaşması bekleniyor. Nesnelerin interneti (IoT), robotik ve ilgili teknolojilerinde 2024 yılına kadar 15 milyar USD'a büyüme öngörüsü de bu büyümeyi destekliyor.<sup>1</sup>

Mega trendlerle dönüşen dinamik bir sektörde faaliyet gösteriyoruz. Sektöre yön verecek olası değişiklikleri ve değer yaratmak üzere fırsatları öngören net bir vizyonumuz var. Bu temel değişime bugünden sektörü ilgilendiren düzenlemeleri şekillendirerek, yeni iş fırsatlarını keşfederek ve Yeni Enerji Dünyasının dönüşümüne yön vererek beş temel kategoride hazırlanıyoruz:

**Dijitalleşme;** yeni iş modellerinin ve hizmetlerin iyileştirilmesi için fırsatlar sunuyor ve kesintisiz enerji için şebekelerde yeni geliştirme imkanlarını mümkün kılıyor. Dijitalleşme ile veri temelli enerji ve talep yönetimi mümkün hale gelirken enerji en verimli şekilde kullanılabilir. Nesnelerin interneti (IoT) ve akıllı teknolojiler gibi gelişmelerin sağladığı fırsatlar sektörü dönüştürüyor.

- Nesnelerin İnterneti Şebeke Çözümleri
- Siber Güvenlik
- Akıllı Şebekeler
- Gelişmiş Sensörler
- Akıllı Şehir Çözümleri
- Blockchain Platformları
- Büyük Veri

**Deregülasyon;** rekabet ortamında farklı aktörlerin enerji dağıtım sektöründe faaliyet göstermesini ve piyasanın serbestleşmesini ifade ediyor. Serbestleştirme söz konusu. Serbestleştirme daha iyi kalitede daha ucuz ürünler sunarak, hizmetlerin önemini ve müşteri beklentilerini ön plana çıkarıyor.

- Talep Yönetimi
- Müşteri Memnuniyeti
- Yeni Ürünler Sunulması

**Dağıtık Üretim;** elektrik enerjisinin, kullanıldığı yerde veya yakınlarında çeşitli teknolojilerle üretimini ve enerjinin depolanmasını ifade ediyor. Yenilenebilir enerji kaynaklı üretimin artmasıyla depolama sistemlerine de ihtiyaç artıyor. Bu trendin yakalanması için şebeke altyapılarının geliştirilmesi ve enerjinin bu şekilde üretilmesine uygun hale getirilmesi gerekiyor.

- Dağıtık Üretim
- Enerji Depolama
- Mikro Şebekeler
- Kojenerasyon
- Yedek Üretim

**Demokratikleşme;** enerjiye erişimi denetleyerek, herkesin elektrige erişmesine ve enerji kaynağını seçmesine imkan sunar. Bu trend, sektörü müşteri memnuniyetini öne çıkarmaya itiyor ve dezavantajlı toplulukların ekonomik enerjiye erişmesine yardımcı oluyor. Enerjiye evrensel erişim ve sosyal adalet, yenilenebilir ve sürdürülebilir enerjinin teşvik edilmesi konuları daha fazla gündeme geliyor.

- Müşteri Memnuniyeti
- Dezavantajlı Müşterilere Hizmet Sunulması
- Kesintisiz Enerji
- Emtialaştırma
- Blockchain ile Enerji Ticareti

**Düşük Karbonlu Büyüme;** enerji sektöründe üretilen ve dağıtılan elektrik enerjisinde karbon yoğunluğunun düşürülmesi anlamına geliyor. Bu kapsamda enerji kaynaklarının çeşitlendirilerek yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımına geçiş için yeni yöntemler geliştiriliyor. Aynı zamanda artan şehirleşmeyle birlikte ulaşımın çevresel etkisi daha önemli bir konu haline gelirken, makine ve sistemlerin elektrik tüketimleri de artıyor. Bunlara bağlı olarak, sürdürülebilir ulaşım fark yaratacak elektrikli araçların gelişimine uygun olarak, şarj istasyon ve araçlarına yatırım yapma ihtiyacı da dikkat çekiyor. Enerji verimliliği çözümleri ve e-mobilite sağlayan yeşil ürünler ön plana çıkıyor.

- Yenilenebilir Enerjinin Entegrasyonu
- Elektrifikasyon Trendleri
- Enerji Verimliliği Ürünleri
- E-mobilite Çözümleri
- Yeşil Enerji Ürünleri

<sup>1</sup> KPMG 2018 Sektörel Bakış: Enerji

## 2019'DA ÖNE ÇIKANLAR

### SORUMLU KAMU HİZMETİ

#### PAYDAŞ YÖNETİMİ

- Yeni geliştirilen Paydaş Katılım Planı ile Etkili Paydaş Yönetimi
- Türkiye genelinde 14 ilde 3 dağıtım bölgesi ile yaklaşık 10 milyon müşteriye kesintisiz enerji sağlanması
- ISO 22301:2019** ile uyumlu Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

#### MÜŞTERİ ODAKLILIK

- 3 bölgede 41 Enerjisa Müşteri Hizmetleri Merkezi, 81 Enerjisa İşlem Merkezi ve 12 Mobil Servis Aracı'nda toplam **2,5 milyon işlem**
- Çağrı Merkezlerine gelen **24 milyon çağrı**
- ISO 10002** ile uyumlu Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile müşteri memnuniyeti skoru %2 artarak 5 üzerinden 3,90'dan 3,98'e yükseldi

#### SOSYAL SORUMLULUK

- Sivil toplum kuruluşları ve girişimlerinde aktif yer alma
- Enerjimi Koruyorum** projesine Communitas Ödülleri'nde Etik ve Çevresel Sorumlulukta Liderlik Ödülü
- Sabancı Vakfı'na 10,4 milyon TL bağış
- Türkiye Enerji ve Doğal Kaynaklar Zirvesi, Türkiye Enerji Zirvesi ve Financial Times Dijital Enerji Zirvesi'ne 1 milyon TL değerinde sponsorluk

### SEKTÖRDE ROL MODEL

#### KURUMSAL YÖNETİM

- Sürdürülebilirlik Yönetim Yapısının Kurulması (Komite ve Çalışma Grupları)
- İlk Kurumsal Yönetim Derecelendirmesi**; 10 üzerinden 9,45
- BİST Kurumsal Yönetim Endeksi'ne** dahil olma
- ISO 9001:2015** ile uyumlu Kalite Yönetim Sistemi
- ISO/IEC 27001:2013** ile uyumlu Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO/IEC 20000-1:2011** ile uyumlu Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi
- Çalışanlara 3.216 saat etik eğitimi

#### ÇEVRESEL ETKİ

- Çevre Politikası** revize edildi
- Çevre Yönetim Sistemi Çerçevesi** yayımlandı
- ISO 14001:2015** ile uyumlu Çevre Yönetim Sistemi
- 1,3 milyon TL çevre yatırımları

#### İSG

- ISO 45001:2018** ile uyumlu İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- 128,9 milyon TL İSG yatırımları
- Çalışan başına ortalama 16 saatlik İSG eğitimi
- Kritik kaza sayısında %42 azalma, kaza sıklık oranında %23 azalma, görülen kaza sıklığında %18 azalma, devamsızlık oranında %31 azalma

### GELECEĞİN ENERJİ DÜNYASINA HAZIRLANMAK

#### YETENEK YÖNETİMİ

- Yüksek performans kültürü
- Fırsat eşitliği
- Çalışan başına ortalama 23 saat eğitim

#### GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

- 5,3 milyon TL Ar-Ge yatırımı
- 9,7 milyon TL inovasyon için ayrılan kaynak
- NAR (**Kurumsal Girişimcilik ve İnovasyon Programı**) ile çalışanlardan toplanan 249 farklı fikir

### GENEL

#### İLK ENTEĞRE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

#### BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ (UN GLOBAL COMPACT) İMZACISI

#### BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KADININ GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ (WEPs) İMZACISI

#### BİST SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ENDEKSİ & BİST KURUMSAL YÖNETİM ENDEKSİ'NE GİRİŞ

#### LACP INSPIRE 2019 ÖDÜLLERİ'NDE İLK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORUNA ALTIN ÖDÜL

#### ENERJİSA TEDARİKÇİ DAVRANIŞ KURALLARI VE UYUM BEYANI ENERJİSA ENERJİ RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE POLİTİKASININ YANI SIRA İSG VE ÇEVRE POLİTİKALARINA UYUMLU



*Sürdürülebilirlik stratejisinin merkezine şirketin hisse hikayesini koyduk ve stratejik önceliklerimizi üç ana alanda grupladık; Sorumlu Kamu Hizmeti Sunmak, Sektörde Rol Model Olmak, Geleceğin Enerji Dünyasına Hazırlanmak.*



## ENTEĞRE YÖNETİM

- Adana



## ENTEĞRE YÖNETİM VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

2018 yılındaki başarılı halka arzımızı takiben kurumsal sürdürülebilirlik konusuna odaklanarak, uzun vadeli değer yaratmak amacı ile ekonomik, çevresel ve sosyal faktörler ile ilgili stratejik ve bütünsel bir yaklaşım geliştirmeyi hedefledik. Sürdürülebilirliği hisse hikâyemizin önemli bir unsuru ve etkin stratejik yönetiminin kritik bir aracı olarak önemsiyoruz. Sürdürülebilirliği süreçlerimize entegre ederken, küresel çevre ve sosyal standartlara uymanın yanı sıra, toplumsal farkındalığa da yatırım yapmaya devam ediyoruz.

Toplum için kritik bir hizmet sunmanın sorumluluğunu taşıyoruz ve yeni enerji dünyasına hazırlanıyoruz.

2019 yılında BİST Sürdürülebilirlik Endeksi ve BİST Kurumsal Yönetim Endeksi'ne girdik. Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) performansımızla lider enerji şirketi olma vizyonumuzla; bu göstergeleri en iyi şekilde entegre bir yaklaşımla yönetmek üzere sürdürülebilirlik stratejimizi geliştirdik.

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Elektrik dağıtım ve satışı olan ana iş kollarımız yeni enerji dünyasının kilit dönüştürücüleri konumunda. Yeni enerji dünyasının temeli artık tek yönlü şebekeler değil, karmaşık enerji ağlarını birbirine bağlayan akıllı şebekeler olacaktır. Satış iş kolu ise yeni enerji dünyasının kalbi durumundadır ve bu kapsamda e-mobilite, yerel kojenerasyon santralleri gibi yeni gelişmelerin öncüsü olan müşteri çözümlerine odaklanıyoruz.

Tüm bu gelişmeler göz önünde bulundurulduğunda, sürdürülebilirlik yaklaşımımız, çevrenin ve insan haklarının korunmasının çok daha ötesine geçmekte. Gelecekteki zorlukları başarılı şekilde yönetmek için sürdürülebilirlik stratejimizin iş stratejimize tamamen entegre olması gerektiğine inanıyoruz. Bu, bizim için tüm sürdürülebilirlik çalışmalarımızın stratejik iş hedeflerimize ulaşacak şekilde kurgulanması ve benzer şekilde tüm girişimlerimizin sürdürülebilirlik çalışmalarına paralel olması anlamına gelmektedir.

Stratejiyi oluştururken ilk adım olarak sürdürülebilirlik anlayışını benimseyen ve performansını geliştirmeye odaklanan dünyadaki sektör liderlerini içeren bir kıyaslama grubu belirleyerek, kıyaslama analizi yürüttük. Bu kapsamda seçtiğimiz şirketlerle sürdürülebilirlik olgunluğumuzu aşağıdaki alanlarda kıyasladık:

- **Sürdürülebilirlik Stratejisi:** Sürdürülebilirlik stratejisini, önceliklendirme sürecini, sürece paydaşların

### ENERJİ YAŞAMDIR, ENERJİ GELİŞİMDİR. GELECEĞİMİZ ENERJİDİR.



### BİRLİKTE GELECEĞİN ENERJİ ŞİRKETİ OLACAĞIZ. GELECEĞİN ENERJİSA ENERJİSİ'Sİ;

- Sınırsız olanaklara sahip iklim krizi farkındalığı olan bir toplum için çalışır
- Dijital çağın artan enerji talebine yanıt verir ve enerjiyi dijitalleştirir
- İnsanların istedikleri her yerde enerji üretebilmelerini sağlar
- Enerji kullanılabilirliğinde devrim yaratır



entegrasyonunu, sürdürülebilirliğin iş stratejisine entegrasyonu için gerekli olan risk yönetimini ve SMART hedeflerin varlığını inceler.

- **Sürdürülebilirlik Yönetimi:** Sürdürülebilirlik yapılanmasını, Yönetim Kurulu ve üst düzey yönetimin sürdürülebilirlik sorumluluklarını, farklı fonksiyonların sürdürülebilirlik yönetimine katılım düzeyini, etik ilkelerin kapsamını ve uyum sistemlerini ele alır.
- **Paydaş Katılımı:** Paydaş iletişimini, çok paydaşlı uluslararası girişimlere katılımı, paydaşların karar alma mekanizmalarına katılım derecesini değerlendirir.
- **Raporlama ve İletişim:** Sürdürülebilirlik raporlamasını, paydaş beklenti ve görüşlerinin açıklanmasını ve sürdürülebilirliğin marka hikayesine entegrasyonunu değerlendirir.
- **İş Stratejisiyle Uyum:** Stratejik hedeflere ulaşabilmek için gerekli politika ve standartların varlığını, yatırımların ve toplumsal yatırım programlarının iş stratejisiyle ve sürdürülebilirlik öncelikleri ile olan ilişkisini inceler.

### Sorumlu Kamu Hizmeti

Elektrik enerjisinin, hava, su gibi yaşamsal bir ihtiyaç olduğunun bilincinde olarak, toplumun tüm kesimlerinin eşit seviyede refah ve sağlıklı yaşam standartlarına sahip olmasında sorumluluk yükleniyoruz. Ana faaliyetleri elektrik dağıtım ve satışı olan bir şirket olarak, işimizin özünde Sorumlu Kamu Hizmeti anlayışı yer alıyor. Bunu en etkin şekilde yapmak için müşterileri iş modelimizin merkezine koyuyoruz. Bu amaca en etkin şekilde ulaşmak için iş modelimizi müşterilerimizle şekillendiriyor, tüm paydaşlarımızı etkin bir şekilde yönetiyor ve sosyal sorumluluk anlayışımızla değer yaratmaya çalışıyoruz.

### Sektörde Rol Model

Tüm faaliyet ve operasyonlarımızı yürütürken sektöre liderlik edecek uygulamalar geliştirmeyi ve bu yönde örnek olma sorumluluğunu gözetiyoruz. Çalışanlarımıza güvenli bir çalışma ortamı sunmak, faaliyetlerimizin çevre üzerinde etkilerini gözetmek, kurumsal yönetim ve risk yönetimi konusunda en yüksek standartları sağlamak önceliklerimiz arasında yer alıyor. Bu kapsamda çevre ve iş sağlığı güvenliği kapsamında yaptığımız yatırım ve projelerin uzun vadeli ortak değer yaratmasına dikkat ediyoruz.

### Geleceğin Enerji Dünyasına Hazırlanmak

Enerji arz güvenliği ve kalitesini sağlarken rekabetçi, öngörülebilir ve sürdürülebilir olmak için çalışıyoruz. Kuralları yeniden yazılan enerji dünyasının değişim ve trendlerini yakından izliyor ve sektörümüzdeki değişimle beraber başarılı bir dönüşüm gerçekleştirmek için güçlü, güvenilir markamız ile çeşitli, genç ve donanımlı insan kaynağına odaklanıyoruz. Ayrıca teknolojik gelişmeleri yakından takip ediyor, insana değer katan yenilikçi fikirleri hayata geçiriyoruz.

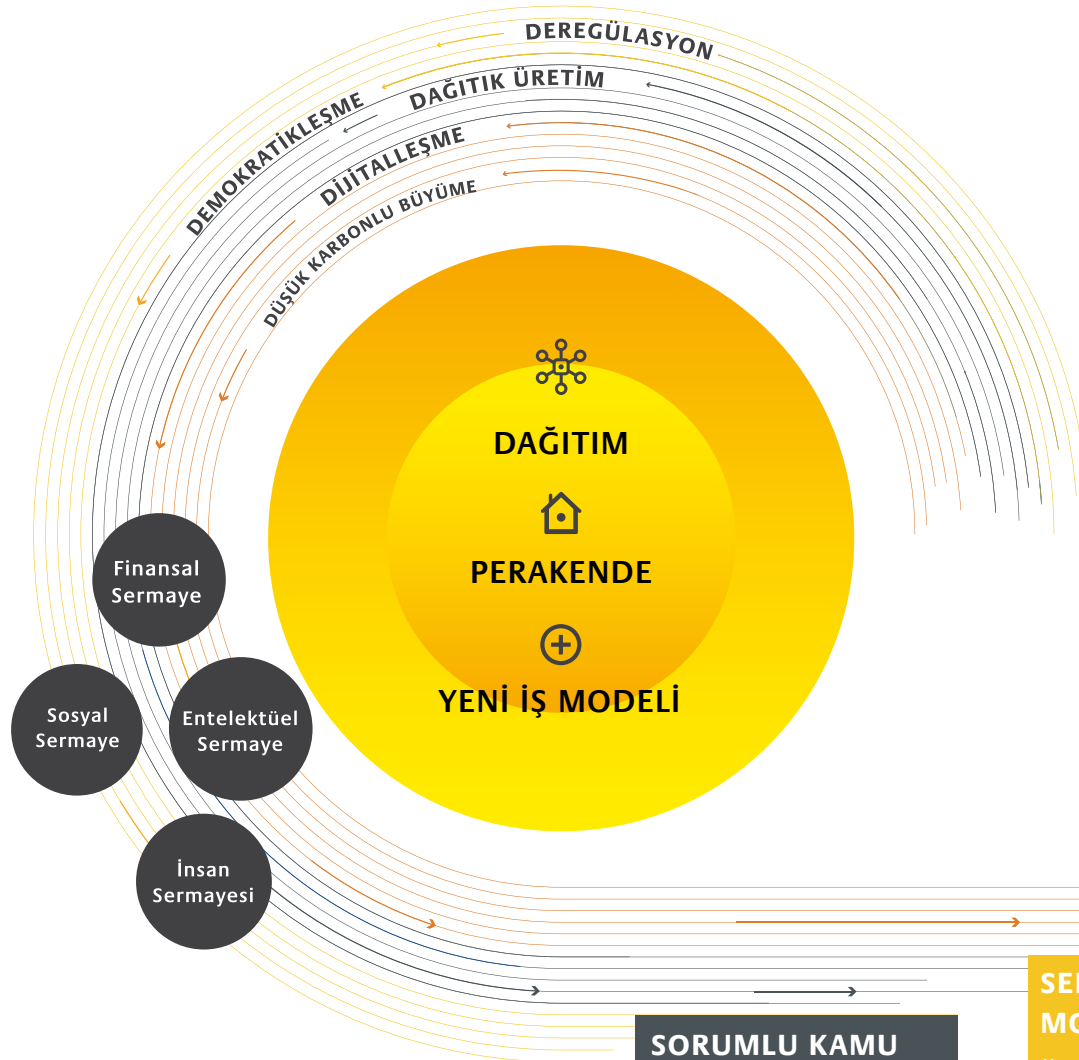
## ENTEĞRE YÖNETİM VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

**ENERJİSA**

Enerji yaşamdır.  
Enerji gelişimdir.  
Geleceğimiz enerjidir.

BİRLİKTE GELECEĞİN ENERJİ ŞİRKETİ OLACAĞIZ. GELECEĞİN ENERJİSA ENERJİSİ'Sİ;

- Sınırsız olanaklara sahip iklim krizi farkındalığı olan bir toplum için çalışır
- Dijital çağın artan enerji talebine yanıt verir ve enerjiyi dijitalleştirir
- İnsanların istedikleri her yerde enerji üretebilmelerini sağlar
- Enerji kullanılabilirliğinde devrim yaratır

**SORUMLU KAMU HİZMETİ**Paydaş Yönetimi  
Müşteri Odaklılık  
Sosyal Sorumluluk**SEKTÖRDE ROL MODEL**Kurumsal Yönetim  
& Risk Yönetimi  
İş Sağlığı ve Güvenliği  
Çevresel Etki

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM YAPISI

Sürdürülebilirlik yönetimini stratejik şekilde gerçekleştirmek amacıyla **Yönetim Kurulu**, **Sürdürülebilirlik Komitesi** ve **Sürdürülebilirlik Çalışma Grubundan** oluşan sürdürülebilir yönetim yapısı oluşturduk.

Enerjisa Yönetim Kurulu sürdürülebilirlik stratejisini belirler ve genel sürdürülebilirlik performansından sorumludur. Yönetici Liderlik Ekibi üyelerinden oluşan Sürdürülebilirlik Komitesi, şirketin sürdürülebilirlik çalışmalarını izler ve her üç ayda bir sürdürülebilirlikle ilgili önemli girişimler, gelişmeler ve temel performans göstergeleri (KPI) hakkında Yönetim Kuruluna bilgi verir.

Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu Yatırımcı İlişkileri bölümü tarafından yönetilir ve şirketin ana iş fonksiyonları ve birimlerinin temsilcilerden oluşur. Yatırımcı İlişkileri bölümü, şirketin sürdürülebilirlik çalışmalarına liderlik eder, sürdürülebilirlik girişimlerinin planlanmasını ve uygulanmasını koordine eder, ilerlemeyi izler, sürdürülebilirlik verilerini toplar ve raporlar,

önceliklendirme analizini yürütür, sürdürülebilirlik endekslerinin raporlama şartlarına uyumu sağlar. Bu kapsamda, Yatırımcı İlişkileri bölümü yıl boyunca düzenli Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu toplantıları düzenler. 2019 yılında Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'nun gerçekleştirdiği 4 toplantıda aşağıdaki konular gündeme alınmıştır.

1. Sürdürülebilirlik raporlaması metodolojisi ve kurumsal stratejiyle sürdürülebilirlik önceliklerinin entegrasyonu
2. Yeni Çevre Politikasının ve Çevre Yönetim Sisteminin oluşturulması
3. Sürdürülebilirlik stratejisi ve kıyaslama analizi

## ÖNCELİKLİ KONULAR

Geçtiğimiz yıl gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi sonuçlarını tekrar gözden geçirerek birlikte yönetebileceğimiz konuları değerlendirdik. En öncelikli iki konumuz olan **Kesintisiz Enerji** ve **Enerji Tedarikinde Risk Yönetimi ve Arz Güvenliği** konularının kapsamını yeniden tanımladık ve bir başlıkta birleştirilerek en etkin şekilde yönetmeye karar verdik. Aynı zamanda **Paydaş Diyalogu** ve **İş Birlikleri** başlıklarını **Paydaş Yönetimi** altında topladık.

### 2018'DE NE YAPMIŞTIK?

Sürdürülebilirlik yatırımlarına yön verecek öncelikli konuları AA1000 Paydaş Katılım Standardına uygun olarak katılımcı paydaş analizi aracılığı ile belirledik. Hem Enerjisa çalışanlarının beklentilerini hem de uluslararası organizasyonlar, finansal kuruluşlar, iş ortakları ve kamu kurumlarının aralarında bulunduğu çeşitli dış paydaşların görüşlerini aldık. Paydaşların %51'i çalışmaya katıldı. Ayrıca enerji ve dağıtım/satış sektörüne yön veren dış trendleri değerlendirdik ve Dünya Ekonomik Forumu'nun işaret ettiği küresel riskleri, elektrik sektörünün geleceğine dair öngörülerini SASB'nin (Sürdürülebilirlik Muhasebe Standartları Kurulu) sektöre özel hazırladığı öncelikli konuları ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını değerlendirdik.

Her bir konunun Enerjisa için önceliğini değerlendirirken, Enerjisa Enerji'nin strateji ve hedeflerini ana sermayedarları olan Sabancı Holding ve E.ON'un stratejileri ile birlikte ele aldık ve Enerjisa Enerji A.Ş. Liderlik Takımı üyelerinden oluşan üst yönetimin de görüşlerine yer verdik. Buna ek olarak SASB'nin öncelikli konuları belirlemede önerdiği, her konuyu farklı etkiler ve fırsatlar bakımından ele almaya imkan veren etki analizi metodolojisini kullandık. Entegre yaklaşım için önemli olan bu metotla finansal, yasal, inovasyon ve rekabet açısından ön plana çıkan risk ve fırsatları değerlendirdik.



1. Kesintisiz Enerji
2. İş Sağlığı ve Güvenliği
3. Finansal Performans

4. Erişilebilir Enerji
5. Akıllı Teknolojiler
6. Müşteri Odaklılık ve Müşteri Memnuniyeti
7. Mobil Çözümler
8. Yetenek Yönetimi
9. Paydaş Yönetimi

10. Kayıp-Kaçak Oranları
11. İklim Değişikliği ve Karbon Yönetimi
12. Etik ve Şeffaflık
13. Veri Güvenliği
14. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
15. Yerel Kalkınmaya Katkı
16. Çalışan ve İnsan Hakları
17. Atık Yönetimi
18. Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı
19. Su Yönetimi
20. Enerji Fiyatlandırmasında Şeffaflık
21. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği
22. Biyoçeşitlilik



## ÖNCELİKLİ KONULAR

ÖNEM  
DERECESİÖNCELİKLİ  
KONULARNASIL  
YÖNETİYORUZ?SÜRDÜRÜLEBİLİR  
KALKINMA  
AMAÇLARI VE  
İLİŞKİSİSTRATEJİDEKİ  
YERİ VE  
İLGİLİ BÖLÜM

Paydaşların ve Enerjisa Enerji'nin stratejik bakış açısının örtüştüğü tüm alanlarda belirlenen öncelik derecesini ifade etmektedir.












Paydaşlar ve Enerjisa Enerji'nin ortak öncelikli konularıdır.

Enerjisa Enerji'nin konulara yaklaşımı ve bu kapsamdaki faaliyetleri anlatılmıştır.

Enerjisa Enerji'nin çalışmalarının doğrudan ve dolaylı katkıda bulunduğu Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları verilmiştir. Stratejik önceliklerle yönetilen tüm konular küresel gündemin takip ettiği başlıklara katkı vermektedir.

Çok yüksek ve yüksek öncelikli konulara ilişkin performansın stratejik yaklaşımda hangi alanla ilişkili olduğunu ve Raporun hangi bölümde anlatıldığını ifade eder.



ÖNEM DERECEŚİ Paydaşların ve Enerjisa Enerji'nin stratejik bakış açısının örtüştüğü tüm alanlarda belirlenen öncelik derecesini ifade etmektedir.	KONULAR Paydaşlar ve Enerjisa Enerji'nin ortak öncelikli konularıdır.	NASIL YÖNETİYORUZ? Enerjisa Enerji'nin konulara yaklaşımı ve bu kapsamdaki faaliyetleri anlatılmıştır.	SKA VE İLİŞKİSİ Enerjisa Enerji'nin çalışmalarının doğrudan ve dolaylı katkıda bulunduğu Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları verilmiştir. Stratejik önceliklerle yönetilen tüm konular Küresel Gündemin takip ettiği başlıklara katkı sağlamaktadır.	STRATEJİDEKİ YERİ VE İLGİLİ BÖLÜM Çok yüksek ve yüksek öncelikli konulara ilişkin performansın stratejik yaklaşımda hangi alana ilişkin olduğunu ve Raporun hangi bölümde anlatıldığını ifade eder.
Çok Yüksek Öncelikli Konular	Kesintisiz Enerji	Enerjinin kesintisiz bir şekilde sunulması işimizin temelinde yer alıyor. Elektrik tedarikinde yaşanabilecek tüm sorunlar işimizin önemli bir riskini oluşturuyor ve doğrudan müşterilerimizin hayatına etki ediyor. Kesintisiz enerji sağlayabilmek için aşağıdaki kilit alanlara odaklanıyoruz: <b>Şebeke Yatırımları:</b> Enerji arzında sürekliliğin sağlanması için, teknik kaliteyi iyileştirmek ve şebekeyi genişletmek için yatırımlar yapıyoruz. Yeni bağlantı gereksinimleri ve dağıtım ağına bağlı yenilenebilir enerji kaynaklarının birincil kullanımına talep olması ağ genişletmenin temel gerekliliklerindedir. <b>Risk Yönetimi:</b> Trafolardan kaynaklanabilecek güvenlik sorunları gibi enerji tedarikini zorlaştıran risklerin önüne geçilmesi için risk değerlendirmeleri yapıyoruz. <b>Yeni teknolojiler ve inovatif uygulamalar:</b> Kesintisiz enerji, şebeke kalitesi ve sürdürülebilir enerji arzı için dijitalleşmeden ve inovatif teknolojilerden faydalanarak inovatif proje ve uygulamalar geliştiriyoruz. <b>Depolama Sistemleri:</b> Rüzgâr ve güneş gibi kaynaklarda ara depolama sistemlerine ihtiyaç duyulması kesintisiz enerjiyi doğrudan ilgilendiriyor. Dağıtım şebekesinde farklı amaç, yapı ve kapasitede depolama sistemlerinin kurulması, amaçlarına uygun olarak işletilmesi için çalışıyoruz.	  	Enerji arzında sürekliliği müşteri odaklı bir yaklaşımla gerçekleştiriyoruz. Elektrik tedarikinde yaşanabilecek her türlü sorunun önüne geçmek üzere dijitalleşmeden yararlanıyor ve geleceğin teknolojilerini uyguluyoruz. Şebeke yatırımlarımız, kullandığımız yeni teknolojiler ve sunduğumuz inovatif ürün ve hizmetlerle bu konuyu nasıl yönettiğimizi ve risk-fırsat perspektifinden yaklaşımımızı <i>Sorumlu Kamu Hizmeti</i> , <i>Geleceğin Enerji Dünyasına Hazırlanmak</i> ve <i>Kurumsal Yönetim</i> bölümlerinde bulabilirsiniz.
	İş Sağlığı ve Güvenliği	Elektriğin son tüketiciye nakli süreci oldukça yüksek İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) riskleri taşımaktadır. Bu nedenle, İSG yönetimini işimizin doğal ve önemli bir parçası olarak görüyor, kazaya sebep olabilecek tüm unsurların belirlenmesine yönelik tedbirleri alıyoruz. İSG kültürünü başta kendi çalışanlarımız olmak üzere, yüklenici ve iş ortaklarımıza yaygınlaştırıyoruz. Kullanılan tüm ekipmanların ve yürütülen süreçlerin uluslararası standartta olmasına önem veriyoruz.		İş Sağlığı ve Güvenliği'ni işimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. Sürekli geliştirdiğimiz İSG performansımıza <i>Sektörde Rol Model</i> bölümü altındaki <i>İş Sağlığı ve Güvenliği</i> bölümünden erişebilirsiniz.
	Finansal Performans	Güçlü bir finansal yapı ve performansı stratejik önceliklerimizin uygulanması için en temel gereklilik olarak görüyoruz. Orta ve uzun vadeli hedefler belirleyerek finansal sürdürülebilirlik sağlıyor, yatırımcı ve hissedarlarımız için değer yaratıyoruz.		Sektöründe lider bir şirket olarak güçlü finansal performansımızı sürdürülebilir kılıyoruz. Yattığımız ekonomik değeri <i>Şirket Profili</i> bölümünde bulabilirsiniz.
Yüksek Öncelikli Konular	Erişilebilir Enerji	Elektrik altyapısının kuvvetlendirilerek artan nüfusla paralel olarak taşınan elektriğin miktarı artıyor. Toplumun tüm kesimlerinin enerjiden faydalanması ve dağıtım bölgelerinde elektriğin her noktaya götürülmesi için çalışıyoruz. Her bir yeni talebin karşılanması için şebeke ağıımızı artırarak, perakende satış faaliyetlerimizin erişimini tüm ülkeye yaymak için çalışıyoruz.		Türkiye genelinde elektriğe erişim konusundaki çalışmalarımızı <i>Şirket Profili</i> ve <i>Sorumlu Kamu Hizmeti</i> bölümlerinde bulabilirsiniz.
	Akıllı Teknolojiler	Dijital dönüşüm ve teknolojiler en önemli stratejik adımlarımızdan biridir. Kurduğumuz Dijital Dönüşüm Ofisi, akıllı teknolojiler kapsamında artırılmış gerçeklik, yapay zekâ, blockchain, chatbot gibi öncü teknolojilerin kullanılabilmesi için çalışmalar yapıyor. Akıllı teknolojilere yatırımlarımız sayesinde başta şebekelerimizde olmak üzere önemli modernleştirme ve iyileştirmeler sağlıyoruz. Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 Vizyon ve Strateji Belirleme Projesinin de katılımcıları arasındayız.		Akıllı teknolojilerle sağladığımız iyileştirmeleri <i>Sorumlu Kamu Hizmeti</i> ve <i>Geleceğin Enerji Dünyasına Hazırlanmak</i> bölümlerinde bulabilirsiniz.
	Müşteri Odaklılık ve Müşteri Memnuniyeti	Bir tarafta değişen teknoloji ve artan müşteri beklentileri, diğer tarafta elektrik perakende sektöründe tedarikçi seçiminin serbest bir şekilde gerçekleşmesi müşteri memnuniyeti ve odaklılığı daha önemli hale getiriyor. Müşterilerimiz için geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerimizi sürekli iyileştirerek onlara en iyi hizmeti vermeyi hedefliyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızla müşterilerimiz için en son teknolojilerden faydalanan, dijitalleşen dünya ile uyumlu özel hizmet ve ürünler geliştiriyoruz.		Müşteri memnuniyetini geliştirmeye yönelik tüm çalışmalarımıza <i>Sorumlu Kamu Hizmeti</i> altındaki <i>Müşteri Odaklılık</i> bölümünden erişebilirsiniz.
	Mobil Çözümler	Enerji depolama sistemi, elektrikli ulaşım ve şarj altyapısı gibi enerji sektöründe ön plana çıkan yeni uygulamalara destek veriyoruz. Elektrikli araç şarj istasyonları, elektrik depolama, tüketicinin kendi elektriğini üretmesine yardımcı olan sistemler konusunda yenilikçi iş alanlarını takip ediyoruz.		Yenilikçi iş alanlarıyla geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlere <i>Geleceğin Enerji Dünyasına Hazırlanmak</i> altındaki <i>Geleceğin Enerjisi için İnovasyon</i> bölümünden erişebilirsiniz.
	Yetenek Yönetimi	Geleceğin enerji sektörünü çalışanlarımızla oluşturacağız. Tüm çalışanlara, kendilerini anlama, fark etme, yeteneklerini en doğru ve verimli şekilde kullanma fırsatı sağlayarak, kendilerini gerçekleştirme süreçlerine destek oluyoruz. İşinde iyi, nitelikli çalışanların Enerjisa'da kariyerlerine devam etmelerine ve yeni yeteneklerin şirkete kazandırılmasına önem veriyoruz.		Yetenekleri Enerjisa'ya çekmek ve elde tutmak için geliştirdiğimiz yetenek yönetimi programlarına <i>Geleceğin Enerji Dünyasına Hazırlanmak</i> bölümünden erişebilirsiniz.
	Paydaş Yönetimi	Halka açık bir şirket olmak, paydaşlardan gelen talep ve beklentilerin etkin yönetilmesini daha da önemli hale getirdi. Tüm süreçlerimizde paydaşların görüşlerinden besleniyoruz. Faaliyet bölgelerindeki topluluklarla iletişimin kuvvetlendirilmesine öncelik veriyoruz. Farklı iş birlikleriyle bu iletişimi kalıcı hale getiriyoruz.		Pay sahiplerinin haklarının korunması için yürütülen faaliyetleri Sektörde Rol Model içerisinde <i>Kurumsal Yönetim</i> bölümünde bulabilirsiniz.  Öncelikle müşteriler ve kamu otoriteleri ile paydaş yönetimi ve iletişimi için kullandığımız tüm araçları <i>Sorumlu Kamu Hizmeti</i> bölümünde bulabilirsiniz.



*Dağıtım şebekesi modern toplumun ekonomik, kültürel ve bilimsel gelişimi için en temel gerekliliklerden birini oluşturuyor. Şebeke müşterilere güvenlik, istikrar ve konfor sağlamanın yanı sıra endüstriyel rekabet gücü de yaratan kritik bir altyapıdır. 'Sorumlu kamu hizmeti' sunmak şirketimizin merkezinde yer alıyor.*

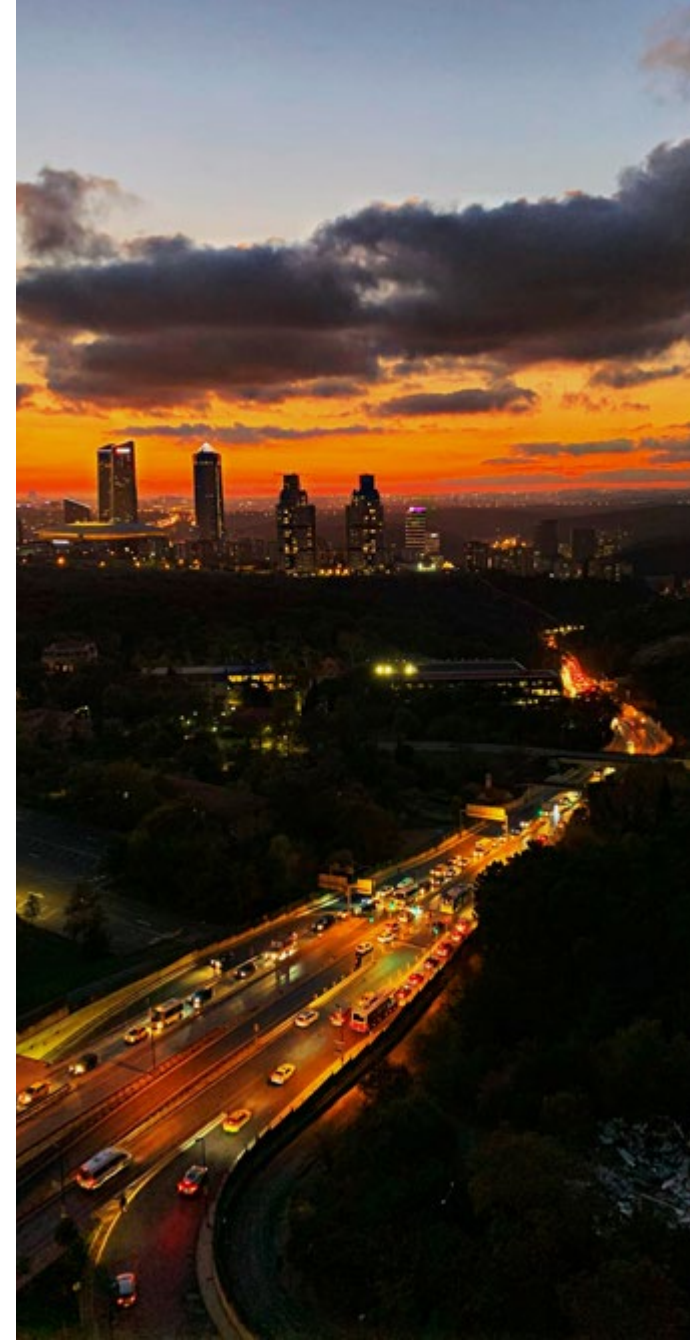
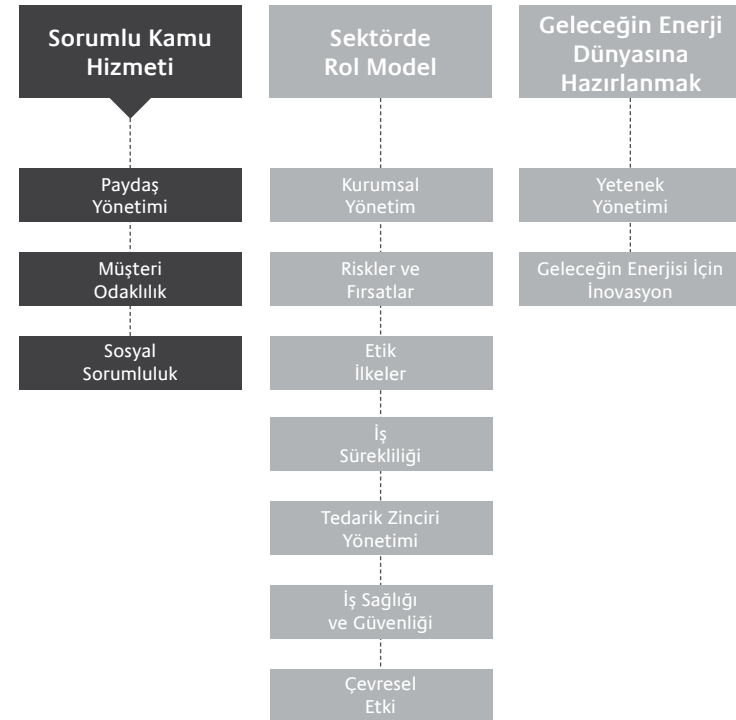


## SORUMLU KAMU HİZMETİ

SORUMLU KAMU HİZMETİ	24
PAYDAŞ YÖNETİMİ	24
MÜŞTERİ ODAKLILIK	28
SOSYAL SORUMLULUK	32

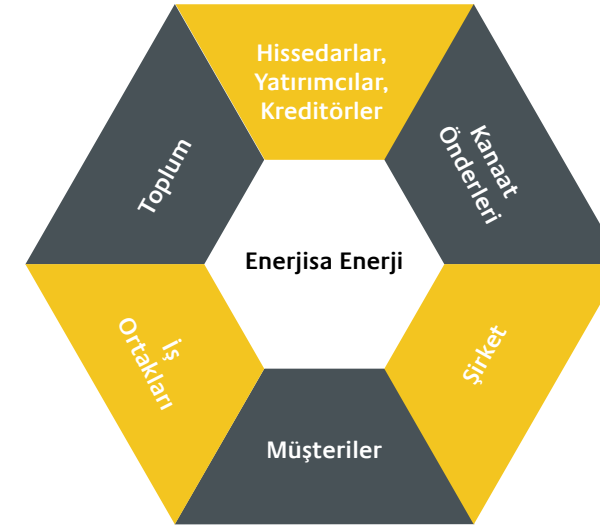
## SORUMLU KAMU HİZMETİ

Dağıtım şebekesi, enerjiden faydalanmak isteyen tüm bireylere herhangi bir ayırım yapmadan elektrik sağlayarak modern toplumun ekonomik, kültürel ve bilimsel gelişimi için en temel gerekliliklerden birini oluşturuyor. Şebeke, müşterilere güvenlik, istikrar ve konfor sağlamanın yanı sıra endüstriyel rekabet gücü de yaratan kritik bir altyapıdır. Bu da sektöre büyük bir sorumluluk getirmektedir. Bu sorumluluğun bilinci ile hareket ediyor ve Sorumlu Kamu Hizmeti sunmayı şirketimizin merkezinde konumlandırıyoruz. Uzun vadeli iş başarımız büyük ölçüde paydaşlarımızın beklentilerini anlama ve karşılama yeteneğimize bağlı. Müşterilerimizin, çalışanlarımızın, politika yapıcıların ve diğer paydaşlarımızın faaliyetlerimizi ve enerji dönüşümündeki rollerini anlamalarına yardımcı olmak da bizim için eş değerde önemli. Bu, paydaşlarımızın güvenini kazanmamızı ve itibarımızı korumamızı sağlıyor.



## PAYDAŞ YÖNETİMİ

Paydaşlarla açık, şeffaf ve dürüst iletişim kurmanın önemine inanıyor, onların görüş ve beklentilerini önemsiyoruz. Paydaşlarımızı tespit ederek, işimizin onlar üzerinde yarattığı kısa ve uzun vadeli etkileri belirliyoruz. Sonrasında her bir paydaş grubu için en iyi iletişim platformunu, yöntemini ve ideal iletişim sıklığını belirliyoruz, bakış açılarını anlamak için sürekli olarak her biri ile diyalog kurma fırsatlarına odaklanıyoruz. Bu iletişim platformları ve yöntemleri, onlarla mümkün olan en iyi şekilde etkileşim kurmamızı sağlıyor.



Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile yaptığımız kredi anlaşmaları kapsamında, EBRD Performans Gerekliliği 10: Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı ile ilgili gereklilikleri (EBRD PR10) uyarınca **Paydaş Katılım Planı** geliştirdik. Paydaş Katılım Planı, paydaşlarla etkileşimimiz için önemli olan noktaların çerçevesini çizen ve katılım yollarını belirleyen bir eylem planıdır. Paydaş Katılım Planı, mevcut prosedürler doğrultusunda iş birliğine dayalı, şeffaf, kapsayıcı ve paydaşların beklentilerine yanıt veren bir uygulama sunmayı amaçlıyor. Paydaş Katılım Planı aynı zamanda etkin paydaş katılımı şikayet çözümü için dağıtım şirketlerimize de bir çerçeve sunuyor.

[Paydaş Katılım Planı](#) için tıklayınız.



## PAYDAŞ YÖNETİMİ

İç ve dış paydaşlarımızla tabloda belirtilen çeşitli kanallar aracılığıyla sürekli iletişim kuruyoruz.

	PAYDAŞ GRUBU	İLETİŞİM METOTLARI	PAYDAŞLAR TARAFINDAN GÜNDEME GETİRİLEN KONULAR
Hissedarlar, Yatırımcılar ve Kreditörler	Hissedarlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Genel Kurul</li><li>Yönetim Kurulu toplantıları</li><li>Komite toplantıları</li><li>Her çeyrekte yapılan yatırımcı telekonferansları</li><li>Yatırımcı ilişkileri internet sitesi</li><li>Webcast ve podcast'ler</li><li>Kurumsal raporlar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Değer yaratma</li><li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li><li>Sürdürülebilirlik risklerinin yönetilmesi</li><li>Hedef odaklı bir yönetim anlayışının benimsenmesi</li><li>Çevresel performansın şeffaflaştırılması</li><li>Kurumsal Yönetim İlkelerine uyum</li><li>Sürekli ve şeffaf diyalog</li></ul>
	Yatırımcılar	<ul style="list-style-type: none"><li>Genel Kurul</li><li>Roadshow'lar</li><li>Yatırımcı konferansları</li><li>Her çeyrekte yapılan yatırımcı telekonferansları</li><li>Toplantılar</li><li>Telekonferanslar ve video konferanslar</li><li>Anketler (çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında)</li><li>Yatırımcı ilişkileri internet sitesi</li><li>Webcast ve podcast'ler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Değer yaratma</li><li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li><li>Hisse senedi için adil piyasa değerinin sağlanması</li><li>Şirket itibarının geliştirilmesi</li><li>Şeffaflığın artırılması</li><li>Kurumsal Yönetim İlkelerine uyum</li><li>Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) performansının takip edilmesi ve geliştirilmesi</li><li>Soru ve taleplerin etkin yönetilmesi</li></ul>
	Finansal Kuruluşlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Toplantılar</li><li>Konferanslar</li><li>Telekonferanslar ve video konferanslar</li><li>Yatırımcı ilişkileri internet sitesi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li><li>Şeffaflığın artırılması</li><li>Şirket itibarının geliştirilmesi</li><li>Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) performansının takip edilmesi ve geliştirilmesi</li><li>Soru ve taleplerin etkin yönetilmesi</li></ul>
	Kredi Derecelendirme Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none"><li>Toplantılar</li><li>Konferanslar</li><li>Telekonferanslar ve video konferanslar</li><li>Yatırımcı ilişkileri internet sitesi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li><li>Şeffaflığın artırılması</li><li>Hisse senedi için adil piyasa değerinin sağlanması</li><li>Şirket güvenilirliğinin güçlendirilmesi</li><li>Soru ve taleplerin etkin yönetilmesi</li></ul>
Kanaat Önderleri	Analistler	<ul style="list-style-type: none"><li>Toplantılar</li><li>Telekonferanslar ve video konferanslar</li><li>Her çeyrekte yapılan yatırımcı telekonferansları</li><li>Analist Günleri</li><li>Beklenti anketleri</li><li>Yatırımcı ilişkileri internet sitesi</li><li>Webcast ve podcast'ler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sağlam, etkin yönetim ve risk yönetiminin sağlanması</li><li>Finansal sürdürülebilirliğin desteklenmesi</li><li>Şeffaflığın artırılması</li><li>Piyasayı Şirket hakkında doğru şekilde bilgilendirmek</li><li>Şirketin gerçek değerini yansıtan değerlendirme raporları hazırlamak</li><li>Şirketin itibarı ve güvenilirliğinin artırılması</li><li>Soru ve taleplerin etkin yönetilmesi</li></ul>
	Basın	<ul style="list-style-type: none"><li>Sponsorluklar ve sektörel etkinlikler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kamuoyunun bilgilendirilmesi</li><li>Şirket itibarı ve marka değerinin artırılması</li></ul>



## PAYDAŞ YÖNETİMİ

	PAYDAŞ GRUBU	İLETİŞİM METOTLARI	PAYDAŞLAR TARAFINDAN GÜNDEME GETİRİLEN KONULAR
Şirket	Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>İKON ve mobil uygulamalar</li> <li>Intranet</li> <li>Çalışan bağlılığı odak grupları</li> <li>Liderlik Takımı bilgilendirme toplantıları</li> <li>CEO bilgilendirme toplantıları</li> <li>Yönetim toplantıları</li> <li>İnsan Kaynakları buluşmaları</li> <li>Trend Talks</li> <li>Eğitimler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İstikrarlı istihdam ve fırsat eşitliği</li> <li>Profesyonel gelişim ve ödüllendirme</li> <li>Nitelikli yeteneklerin çekilmesi ve tutulması</li> <li>Çalışan bağlılığının artırılması</li> <li>İş Sağlığı ve Güvenliği'nin sağlanması</li> <li>Örgütlenme özgürlüğü ve yönetimle diyalog</li> <li>Etik ve sorumlu iş anlayışı</li> <li>Mavi yaka başta olmak üzere çalışanların bilgi ve yeteneklerinin artırılması</li> <li>Akıllı teknolojilere yatırım</li> </ul>
	İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toplantılar</li> <li>Kurumsal raporlar</li> <li>Teknik komiteler ve çalışma gruplarına katılma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni teknolojilere liderlik edilmesi</li> <li>Sürdürülebilirlik risklerinin yönetilmesi</li> <li>Finansal sürdürülebilirliğin desteklenmesi</li> </ul>
Müşteriler	Müşteriler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteri Hizmetleri Merkezleri</li> <li>Enerjisa İşlem Merkezleri</li> <li>Mobil Hizmet Araçları</li> <li>Alternatif Satış Kanalları</li> <li>Çağrı Merkezleri</li> <li>Dijital kanallar (mobil uygulama, internet sitesi)</li> <li>Müşteri temsilcileri</li> <li>Sosyal medya kanalları</li> <li>Memnuniyet anketleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteri odaklı çözümler geliştirilmesi</li> <li>Müşteri memnuniyetinin artırılması</li> <li>Ar-Ge faaliyetlerinin artırılması</li> <li>Tarafsızlığın ve şeffaflığın artırılması</li> <li>Veri güvenliğinin sağlanması</li> <li>Yenilenebilir enerji kaynaklarından alınan enerjinin kesintisiz hale getirilmesi</li> <li>Sürdürülebilirlik risk ve fırsat algısından yola çıkarak yeşil ürünler sunulması</li> </ul>
İş Ortakları	Tedarikçiler ve İş Ortakları	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toplantılar ve eğitim günleri</li> <li>Ortak projeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dağıtım bölgelerinde kesintisiz enerji için alternatif tedarik altyapıları oluşturulması</li> <li>Müşteri memnuniyeti ve tedarik sürekliliğinin sağlanması</li> <li>Sözleşme yükümlülüklerine uyumun sağlanması</li> <li>Enerjisa İSG, çevre ve etik ilkelerine uyum</li> </ul>
Toplum	Kamu Kurumları, Düzenleyici Otoriteler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toplantılar</li> <li>Konferanslar, sektör toplantıları</li> <li>Telefon görüşmeleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaş katılımının geliştirilmesi</li> <li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li> <li>Alınan aksiyonlar ve etkileri konusunda şeffaflık</li> <li>Tesislerin ve elektrik</li> </ul>
	Sendikalar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yüz yüze görüşme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Örgütlenme özgürlüğü</li> </ul>
	Sivil Toplum Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konferanslar</li> <li>Yönetim toplantıları</li> <li>Odak grupları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enerji verimliliği, e-mobilite, yeşil ürünler konusunda liderliğin sağlanması ve farkındalığın artırılması</li> <li>Doğal çevrenin korunması</li> </ul>
	Uluslararası Organizasyonlar ve Girişimler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ortak projeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enerji verimliliği, e-mobilite, yeşil ürünler konusunda liderliğin sağlanması ve farkındalığın artırılması</li> <li>Sektörel iş birliklerinde yer alınması</li> </ul>
	Üniversiteler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ortak projeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaşlar arası iş birliklerinin teşvik edilmesi</li> <li>En yeteneklilerin çekilmesi</li> <li>Ar-Ge çalışmaları</li> </ul>
	Yerel Yönetimler	<ul style="list-style-type: none"> <li>WhatsApp Muhtar Destek Hattı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaş katılımının geliştirilmesi</li> </ul>

## PAYDAŞ YÖNETİMİ

### KAMU KURUMLARI VE YEREL YÖNETİMLER İLE İLİŞKİLER

**Sektörün öncü şirketi olarak, Türkiye'nin güvenilir ve uygun maliyetli bir şebeke altyapısına kavuşması için yatırımları, verimliliği ve kaliteyi teşvik edecek düzenleyici bir çerçevenin geliştirilmesinin gerekli olduğu bilincindeyiz.**

Kamu kurumları ile düzenleyici otoriteler şirketimizi doğrudan etkileyen paydaşların başında geliyor. Sektörün öncü şirketi olarak, Türkiye'nin güvenilir ve uygun maliyetli bir şebeke altyapısına kavuşması için yatırımları, verimliliği ve kaliteyi teşvik edecek düzenleyici bir çerçevenin geliştirilmesinin gerekli olduğu bilincindeyiz. Bu bilinçle kamu ile yürüttüğümüz ilişkiler şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık ilkelerine dayanıyor ve kamu kurumları ile ilişkilerimizi herhangi bir siyasi görüşten bağımsız, kurumsal kimliğimizin gerektirdiği şekilde yönetiyoruz. Bu doğrultuda, kamu kurumları ve düzenleyici otoritelerle düzenli iletişimi sürdürüyoruz.

İşimizi etkileyen konularda, lobicilik, üst yönetim röportajları ve kamuoyunda konuşmacı olma gibi araçlarla politika oluşturma düzeyinde tartışmalara katılıyoruz. Her zaman uzmanlığımızı gönüllü olarak sunmaya istekliyiz. Ayrıca, politika yapıcılar ve düzenleyici otoriteler bizi sık sık karar alma süreçlerinin bir parçası olarak teknik ve enerji konusunda uzmanlığımızdan faydalanmak için farklı platformlara davet ediyorlar. Bu tür faaliyetlere önem veriyoruz çünkü enerji sektörü politika ve düzenlemelerden önemli ölçüde etkilenmektedir.

Örneğin, Enerjisa Yönetim Kurulu Başkanı, TÜSİAD Enerji Çalışma Grubu Başkanlığı yönetiyor. Ayrıca Sabancı Üniversitesi'nde enerji politikaları araştırması yapan ve dünyanın enerji ve iklim konusundaki önemli otoritelerini bir araya getiren bir merkez olan IICEC'nin Yönetim Kurulu üyeliğini yapıyor. Enerjisa Enerji CEO'su ise düşük karbonlu enerji teknolojileri için EUREKA kümesi olan ve enerji dağılımı, yenilenebilir enerjiden verimliliğe, enerji tüketiminin azaltılmasından fosil yakıtların karbon ayak izinin azaltılmasına kadar geniş çalışmalar yapan, endüstri ve piyasa odaklı bir program olan EUROGIA2020'nin Yönetim Kurulu Başkanlığını yürütüyor.

Yıllık bazda hazırladığımız **Enerjisa Yerel Yönetimler İletişim Planı** kapsamında hizmet verdiğimiz bölgelerdeki yerel yönetimlere (valilikler, kaymakamlıklar, belediyeler ve

muhtarlıklara) periyodik ziyaretler gerçekleştiriyoruz. Gerçekleştirdiğimiz bu yüz yüze görüşmeler hem kamu kurumlarının beklenti ve taleplerini öğrenmemize olanak sağlıyor, hem de iş süreçlerimizi iyileştirme fırsatı sunuyor. Bu doğrultuda hizmet bölgelerinde muhtar toplantıları başta olmak üzere belediye ve kaymakamlıklar gibi farklı paydaşlarla buluşmalar düzenledik.

**Sektörü ileriye taşıyan ve iş dünyasında sürdürülebilirlik vizyonunun yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalara liderlik düzeyinde katkı vermek üzere, aktif bir şekilde sivil toplum kuruluşlarında yer alıyoruz.**

Sektörü ileriye taşıyan faaliyetlere katkıda bulunmak ve iş dünyasında sürdürülebilirlik vizyonunu liderlik düzeyinde yaygınlaştırmak için sivil toplum kuruluşlarına üye oluyoruz. Bu kuruluşlar arasında yer alanlar:

#### Üye Olunan Kuruluşlar

Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği – ELDER



Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği – TÜSİAD



Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact – UNGC)



Uluslararası Yatırımcılar Derneği – YASED



Güneş Enerjisi Yatırımcıları Derneği – GÜYAD



Türkiye Kojenerasyon Derneği – TÜRKOTED



İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği – SKD Türkiye



Yatırımcı İlişkileri Derneği – TÜYİD



Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği – TKYD



Etik ve İtibar Derneği (TEİD)



EUROGIA2020



Teknolojide Kadın Derneği (WTEC)



## MÜŞTERİ ODAKLILIK

### Türkiye'nin 14 ilinde, her dört kişiden birini elektrik enerjisiyle buluşturuyoruz.

Bugün düzenlemeye tabi bir sektörde Türkiye'nin en büyük elektrik dağıtım ve perakende satış şirketiyiz. 31 Aralık 2019 itibarıyla, Türkiye'deki dağıtım bağlantı noktalarının yaklaşık %26'sını oluşturan 11,2 milyon dağıtım bağlantı noktasına ve elektrik perakende satış alanında ise piyasanın yaklaşık %22'sini oluşturan 9,9 milyon müşteriye hizmet sağlıyoruz. 3 dağıtım bölgesindeki 14 ilde ve Türkiye genelinde perakende satış faaliyetlerimizle ülkemizdeki her dört kişiden birine enerji ulaştırıyoruz. Artan nüfus ve kentleşmenin de etkisiyle müşteri sayımız ve sağladığımız enerji miktarı artmaya devam ediyor. Müşteri odaklılık ve operasyonel mükemmelliği iş modelimizde buluşturarak Türkiye'de yaklaşık 10 milyona yakın müşteriye kesintisiz enerji sunmaya öncelik veriyoruz. Bu doğrultuda, müşteri memnuniyetini en iyi uygulamalarla ölçerek, tüm iş ve ürün geliştirme süreçlerini müşterilerin talep ve beklentilerine yanıt verecek şekilde yönetiyoruz.

#### MÜŞTERİ ODAKLILIK VE MEMNUNİYETİ

Müşterilerin hızla değişen beklenti ve ihtiyaçlarına yanıt vermek ve her zaman en iyi hizmeti sunmak amacıyla kendimizi sürekli geliştiriyor, müşteri odaklı yaklaşımla yeni uygulamalar ve yatırımlar yapıyoruz.

Müşteri memnuniyeti ve iletişimini kurum içi politikalarımız ve uluslararası standartlar ile yönetiyoruz. **ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı** ile uluslararası standartlarda hizmet veriyoruz. Çalışanların müşteri beklentilerine en doğru şekilde yanıt vermelerine yönelik eğitimler veriyoruz. 2019 yılında 300 çalışana müşteri memnuniyeti alanlarında çeşitli eğitimler verildi. Dağıtım bölgelerimiz için ayrı geçerli olan müşteri memnuniyeti politikaları bulunuyor.

Temel önceliklerimizden biri müşteri deneyimini en iyi hale getirmek. Müşterilerimize sunduğumuz hizmet kalitesini artırmak için tüm operasyonel birimlerimizin müşteri odaklılık kültürünü benimsenmesini sağlamak için çalışıyoruz.

- [AYEDAŞ Müşteri Memnuniyeti Politikasına](#) ulaşmak için tıklayınız.
- [Toroşlar EDAŞ Müşteri Memnuniyeti Politikasına](#) ulaşmak için tıklayınız.
- [Başkent EDAŞ Müşteri Memnuniyeti Politikasına](#) ulaşmak için tıklayınız.



### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRMA YAKLAŞIMIMIZ

#### MÜŞTERİYİ ANLIYORUZ

#### MÜŞTERİ İHTİYAÇLARINI ÖNGÖRÜYÜRÜZ

#### TALEP YÖNETİMİNİ GELİŞTİRİYORUZ

#### MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMLÜYÜRÜZ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SAĞLIYORUZ

#### DAĞITIM

Dağıtım şirketlerimiz, müşterilere yeni hizmetler sunarak ve müşteri deneyimine yatırım yaparak faaliyetlerine devam ederken, kalite ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda operasyonel süreçlerini geliştirmeye devam ediyorlar.

Günümüz ihtiyaçları doğrultusunda müşterilerle birebir iletişim sağlayan müşteri iletişim kanallarının çeşitlendirilmesine öncelik veriyoruz. Bu kanallar aracılığıyla müşteri soru ve şikayetlerine anında yanıt verip çözüm sağlayarak operasyonlarımızı sürdürüyoruz. Bu doğrultuda müşteriler, geleneksel iletişim kanalları olan dilekçe, e-posta, kayıtlı elektronik e-posta (KEP), telefon, internet sitesinin yanı sıra mobil uygulamamız Mobil 186, Twitter destek hesapları, kurumsal Facebook hesapları, kurumsal şikayetvar.com hesabı ve WhatsApp Muhtar Hizmet hattı gibi farklı kanallardan başvuru ve geri bildirimlerini iletebiliyor. Bu kanallardan iletilen bilgiler şirket müşteri deneyimi ilkeleri doğrultusunda kayda alınıyor ve ilgili operasyonel birimlerle paylaşılıyor. Operasyonel birimlerden alınan geri bildirimler müşterilere, tercih ettikleri iletişim kanalı aracılığıyla iletiliyor. 2019 yılında farklı kanallardan iletilen geri bildirimlerin tamamını çözüme kavuşturduk.

Yaklaşık 800 çalışanıyla Enerjisa Enerji'nin dağıtım çağrı merkezi şirketimiz için önemli bir kanaldır. Geniş bir müşteri trafiğini yöneten Çağrı Merkezi üzerinden 2019 yılında 19,7 milyon çağrı aldık. Alınan çağrılarının %97,5'ini cevaplayarak %90,4 servis seviyesi değeri ile sektör ortalamasının üstünde performans gösterdik.

#### ÇAĞRI CEVAPLAMA SAYILARI

2017	21.927.314
2018	21.835.525
2019	19.712.068

#### ÇAĞRI MERKEZİ YANITLAMA SÜRELERİ (sn)

2017	6,7
2018	6,5
2019	5,0

Çağrı merkezi hizmetlerini geliştirmek için birçok yeni proje hayata geçirdik.

- 360 CRM Ekranları Projesi:** Dağıtım Çağrı Merkezi çalışanları için SAP Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) ara yüzünden ayrı olarak daha kullanıcı dostu, özet ve yardımcı bir ara yüz tasarlandı. Bu yapıyla müşteri temsilcileri müşteriye ait en temel bilgileri bir arada görebiliyor ve gerektiğinde detay bilgilere ulaşabiliyor. Bu proje ile müşteri ve müşteri temsilcilerinin memnuniyetini artırarak verimliliği artırmayı hedefliyoruz.
- Autodialer:** Bu proje Çağrı Merkezi çalışanı tarafından manuel olarak yapılan dış aramaların otomatik olarak santral tarafından gerçekleştirilmesini sağlıyor. Bu kapsamda, dış aramalar Autodialer teknolojisi ile yapılarak müşteri telefonu cevapladıktan sonra temsilciye otomatik olarak düşüyor. 2019 yılında Autodialer ile 8,7 milyon çağrı yanıtlandı.
- IVR Optimizasyonu:** 186 Çağrı merkezini arayan müşterilerin sistem tarafından tanınarak bölgesinde bulunan planlı kesinti bilgilerinin interaktif sesli yanıt sistemi (IVR) tarafından okunmasını sağladık. Bu sayede müşteriler Çağrı Merkezi Temsilcisine bağlanmadan IVR üzerinden ihtiyaçlarını karşılayabiliyor.



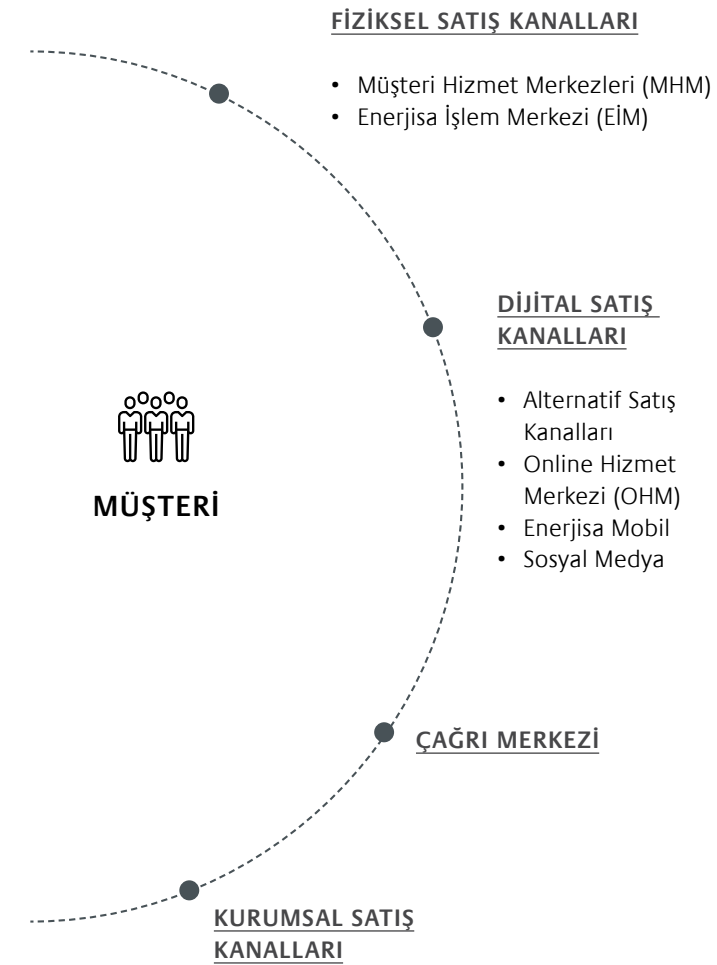
## MÜŞTERİ ODAKLILIK

### PERAKENDE

Müşterilere en iyi deneyimi yaşatmak için 3 bölgede 41 Müşteri Hizmetleri Merkezi, 81 Enerjisa İşlem Merkezi ve 12 Mobil Hizmet Aracı ile hizmet veriyoruz. Bu merkezlerde 2019 yılında toplam 2,5 milyon işlem gerçekleştirdik.

Kanal ve hizmetlerimizi en iyi müşteri deneyimini sağlayacak şekilde çeşitlendirirken, kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanmayı hedefliyoruz. Bu bağlamda süreçlerimizi sürekli inceliyor ve geliştiriyoruz. 2019 yılında kanal yapımızı güçlendirdik ve hem ürün yelpazesini hem de hizmet ağını genişlettik. Satış kanallarımız aşağıda gösterilmiştir:

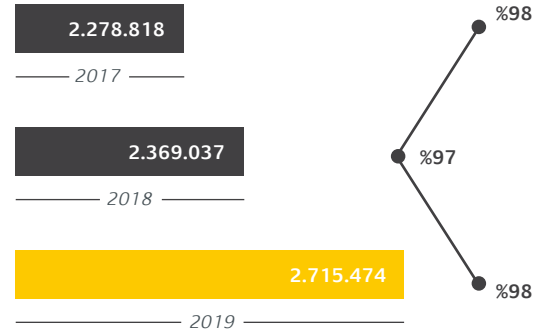
Mesken ve Ticarethane	<b>Fiziksel Satış Kanalları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 41 adet MHM</li><li>• 81 adet EİM</li><li>• Mesken ve ticarethane müşterileri için abonelik, tahliye ve nakil işlemlerinin gerçekleştirilmesinin yanı sıra başvuru ve talepleri de karşılanmaktadır.</li></ul>
	<b>Dijital Satış Kanalları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonda abonelik ve tahliye işlemleri</li><li>• Fatura görüntüleme</li><li>• Başvuru takibi</li></ul>
	<b>Çağrı Merkezi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sözleşme işlemleri</li><li>• Ödeme işlemleri</li><li>• Serbest tüketici işlemleri</li><li>• Bilgi güncelleme</li><li>• Randevu işlemleri</li><li>• Teknik destek</li></ul>
Kurumsal	<b>Orta Ölçekli Müşteriler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elektrik satışı</li><li>• Müşteriye özel çözümler</li><li>• VIP Destek Hattı</li><li>• Kişiselleştirilmiş hizmetler</li></ul>
	<b>Büyük Ölçekli Müşteriler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reaktif enerji hizmeti</li></ul>
	<b>Sofistike Ölçekli Müşteriler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enerji verimliliği</li><li>• Yerinde üretim</li><li>• Enerji izleme hizmeti - IoT Enerji Platformu</li></ul>



## MÜŞTERİ ODAKLILIK

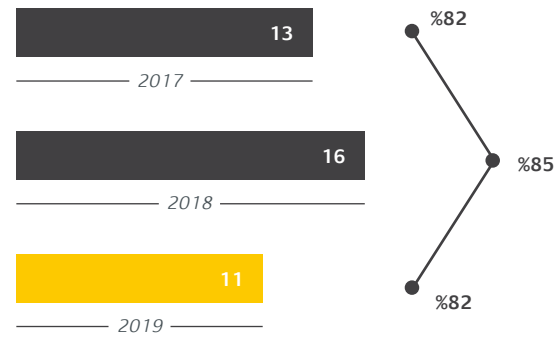
Yaklaşık 150 çalışanıyla Enerjisa Enerji'nin perakende çağrı merkezi şirketimiz için önemli bir yapıyı oluşturmaktadır. Çağrı Merkezi 2019 yılında toplam 4.359.308 çağrı aldı, bu çağrılarının %38'ini sesli yanıt sisteminde üzerinden yanıtlandı, sıraya giren 2.715.474 adet çağrının da %98'i cevaplandı. Çağrı merkezi ortalama cevaplama süresi 11 saniye olarak gerçekleşti. Başvuruların en yoğun olarak alındığı konu %36 ile fatura işlemleri olurken, ikinci sırada %30 ile abonelik işlemleri yer aldı.

### ÇAĞRI SAYISI VE CEVAPLAMA ORANI (%)



■ Çağrı Sayısı  
■ Çağrı Cevaplama Oranı

### ÇAĞRI CEVAPLAMA HIZI (sn)



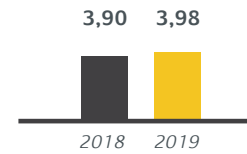
■ Ortalama Cevaplama Hızı (sn)  
■ 20 sn İçinde Cevaplama Oranı

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

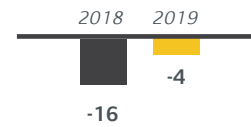
#### Müşteri memnuniyetini ve net tavsiye skorunu bir önceki seneye göre arttırdık.

Müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçüyoruz. Aylık kalitatif Müşteri Memnuniyet Anketi (CSAT) ve Net Tavsiye Skoru (NPS) sonuçları, üst yönetimin katıldığı Müşteri Deneyimi Komitesi aracılığıyla şirket içindeki tüm paydaşlar ile paylaşıyor. Aylık olarak yapılan anketlere 2019 yılında aylık 42.000'den fazla müşteriye ulaştık. 2018'de başlattığımız uçtan uca müşteri memnuniyeti modeli doğrultusunda müşterinin Enerjisa ile buluştuğu 36 noktada NPS ile anlık müşteri tavsiye skorunu ölçmeye başladık. Bu anketler sonucunda aylık ortalama 3.500 müşteriye ulaştık. Bu ölçümler doğrultusunda sonuçları analiz ediyor, ilk çözülmesi gereken konuları belirleyip projelendirerek müşteri ile temas eden süreçlerimizde iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz.

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ (5 üzerinden)



### NET TAVSİYE SKORU (-100'den +100'e)



### KESİNTİSİZ ENERJİ TEDARİKİ

Müşterilerimize kesintisiz enerji sunmak ve müşteri memnuniyetini geliştirmek için tedarik sürekliliğini en etkin şekilde sağlamamız gerekiyor. Bunun için kesintilerle ilgili istatistikleri düzenli olarak izliyoruz. Ortalama Kesinti Süresi Endeksi (OKSÜRE) ve Ortalama Kesinti Sıklığı Endeksi (OKSIK) manuel yöntemlerle girilerek hesaplanan bir veriyken, 2017 yılından bu yana arıza kayıt ve yönetim sistemiyle otomatik olarak ölçüyoruz.

2018 yılının sonunda Ayedaş ve Başkent'te, 2019 yılının ilk çeyreğinde de Toroslar'da yeni Kesinti Yönetim Sistemini (KYS) kurduk. Bu sistem öncesinde OKSÜRE ve OKSIK, saha çalışanlarının tablet ekranlarında yaptığı girişlerle hesaplanıyordu. KYS ile birlikte uzaktan izleme sistemlerini (OSOS, SCADA) de kesinti yönetim sistemi ile entegre ettik. Bu sayede bazı kesinti bilgilerini doğrudan bu sistemler üzerinden kaydediyoruz. 2019'un ilk çeyreğinde 3 bölgede sadece kesinti bilgisi iletecek toplamda 3.000 adet modemin sahada montajlarını tamamladık. Bu da bize kesintileri daha yakından takip etme ve kaydetme imkanı sağladı. Tüm gelişmeler ilk aşamada ölçümleri iyileştirdiği için OKSÜRE ve OKSIK değerlerinde bir artış kaydedildi. Fakat diğer yandan iyileştirmelerle kesinti yerini doğru kaydedebildiğimiz için bakımların daha etkin gerçekleştirilmesine imkan sağladılar.

Ayrıca her sene bakıma ayırdığımız iş gücünü artırmayı hedefliyoruz. Türkiye'de yedek hat çok kısıtlı olduğu için bakım onarım çalışmaları sırasında da kesinti yapılması gerekmektedir. Bu durum OKSÜRE ve OKSIK değerlerini artırsa da sonraki yıllar için daha sağlam ve daha az arıza yaşanan bir şebeke için çalışmalar yapmış oluyoruz.



## MÜŞTERİ ODAKLILIK

### MÜŞTERİ ODAKLI PROJELER

#### Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak 2019 yılında birçok yenilikçi projeyi hayata geçirdik.

##### Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Sistemi

Müşteri yolculukları süresince tüm temas noktalarındaki müşteri memnuniyetini ölçmek ve takibini yapmak için ölçüm sistemi kurduk. An itibarıyla 36 noktada müşterilerin memnuniyetlerini ölçüyor ve bu memnuniyet değerlerinin artırılması için projeler planlıyoruz.

##### Dijital Dashboard

Müşteri deneyimini etkileyen metrikleri tek bir platform üzerinden takip ediyoruz. Gerekli olduğunda ilgili kişilerle kritik değerlerin paylaşılmasını ve hızlı aksiyon alınmasını kolaylaştırıyoruz.

##### RPA

Hasar kategorisinden gelen müşteri başvurularının değerlendirme aşamalarının robotik süreç ile otomatikleştirilmesini sağladık.

##### Portatif Araç Takip Sistemi

Bu sistem kapsamında, kış şartlarının yoğun geçtiği faaliyet bölgelerimizde dağıtım faaliyetleri ile ilgili sahada yaşanan sıkıntılara müdahaleyi kolaylaştırmak amacıyla sahada kullandığımız arazi araçlarının tekerleklerine takılacak portatif araç takip sistemini geliştirdik.

##### Müşteri Deneyimi Analitiği

CSAT ve NPS skorlarını, yaklaşık 100 operasyonel veriyi kullanarak müşteri skorlarının arkasında yatan nedenleri ve bundan sonraki adımda müşterinin şirketi nasıl değerlendireceğini tahmin edebilmek için analitik modeller üzerinde çalışmaya başladık.

##### Müşteri Odaklılık Projesi

Müşterilerle birebir iletişimde olan hizmet noktası çalışanlarının, müşteri odaklı bakış açısını artırmaya yönelik eğitim ve projeler geliştiriyoruz. 2019 yılında, çoğunluğu müşteriyle birebir iletişimde olan çalışanlar olmak üzere yaklaşık 300 çalışan Müşteri Deneyimi, Müşteri Odaklılık ve Müşteriyi Anlama eğitimlerine katıldı. Deneyim Elçileri projesiyle seçilen 50 kişi buldukları yerlerdeki yaklaşık 600 çalışana kısa müşteri deneyimi paylaşımları yaptı.

##### En Portal

Saha ile direkt iletişime geçebilmek ve marka bağlılığını artırmak üzere kurduğumuz bu platform ile duyuru, eğitim, sınav ve anketlerin ilk defa Enerjisa İşlem Merkezlerine (EİM) doğrudan iletmeye başladık.

##### Kesme-Açma SMS

Enerji açma ve kesme işlemleri yapılmış müşterilere sürecin tamamlandığına dair bilgilendirme SMS'i gönderiyoruz.

##### Dijital Abonelik Projesi

Bu proje ile müşterilerin web ve mobil uygulama kanalları üzerinden abonelik ve tahliye işlemlerini hızla ve kolaylıkla tamamlamasını hedefliyoruz. Böylece, dijitalleşme yoluyla süreçlerde zaman ve iş yükünü azaltmayı, müşterilere fiziksel kanallara başvurmadan işlemlerini tamamlama kolaylığı sunuyoruz.

##### Servis Dizayn Strateji Projesi

Teknolojik ve demografik gelişmeler doğrultusunda ihtiyaç ve beklentileri değişen müşteriler için hizmet tasarımı stratejisini belirlemek için çalışmalar gerçekleştirdik. Bu kapsamda yapılması planlanan müşteri ziyaretleri 2019 yılında tamamlandı.

##### Servis Stratejisi-Kesinti Yolculuğu

Müşteri araştırması ve veri analitiği yapılarak belirli yolculuklarda farklı müşteri grupları ve kanallara göre strateji geliştirdik. Proje kapsamında ilk olarak kesinti-arıza yolculuğunu ele aldık.

##### Mükerrerlik Projesi

Gelen müşteri başvurularının arasında tekrarlı başvuruya sahip müşterilerin analiz edilmesini amaçlıyoruz. Proje kapsamında sözlü, yazılı ve dijital müşteri başvurularının mükerrerliğini tespit ediyoruz. Ayrıca, ilk temasta çözüm oranını hesaplıyor ve müşteri kanallarına gelen başvurular için müşterinin başvuru yolculuğunu inceliyoruz.

##### E-Devlet Kapısı Abonelik ve Tahliye

Müşterilerin abonelik ve tahliye başvuru taleplerini e-devlet kanalı üzerinden alabilmesi için bu kanal üzerinde geliştirmeler yaptık ve kanalı canlı sisteme taşıdık. Şirket müşterileri abonelik ve tahliye işlemleri için başvurularını bu kanal üzerinden de aktif olarak iletebiliyor.

##### Doküman Baskılama ve Postalama

Müşteri ilişkileri tarafından yazılan başvuruların başka bir şirket aracılığıyla basılması ve müşteri postalarının iletilmesini sağlıyoruz.

##### Online Randevu Sistemi (OREO)

Müşteriler fiziksel kanallara ihtiyaç duymadan dijital ortamda randevu alabiliyor, gerektiğinde mevcut randevularını değiştirme veya iptal etme işlemlerini yapabiliyor.

##### Envision

Bu uygulama ile dilekçeyle yapılan müşteri başvurularının elektronik ortamda yazılması ve e-imza ile imzalanması mümkün hale geldi. 2019 yılında yaklaşık 319 bin müşteri başvurusu ve imzalanması Envision ile gerçekleşti.

### MÜŞTERİ BİLGİ GÜVENLİĞİ

Dijital veriler yaygınlaştıkça, müşterilerimiz ve sağladığımız enerji miktarı arttıkça, daha büyük müşteri verisini yönetebilmek için gizlilik ve güvenliği sağlamamız gerekiyor.

Hizmet verdiğimiz bölgelerde milyonlarca müşterinin bilgilerini yasal düzenlemeler, kurum içi politikalar ve uluslararası standartlara uygun şekilde koruyoruz. 2019'da **ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi** belgesini yeniledik. Şirketimiz bünyesinde kurduğumuz Kişisel Verilerin Korunması Komitesi, KVKK'ya tam uyumun denetlenmesi için çalışmalarını sürdürüyor. Çalışanlarımıza KVKK ve bilgi güvenliği konusunda eğitimler veriyoruz. 2019 yılında 2.709 çalışan 2.458 saatlik KVKK eğitimlerinden faydalanırken 266 çalışan 470 saatlik bilgi güvenliği eğitimini tamamladı. Çağrı merkezinde CRM uygulamasında bilgilerinin gizli kalmasını isteyen müşterilerin kişisel verilerini maskeliyoruz.

Müşterilerimizin politika ile ilgili her türlü bilgilendirilmesi çağrı merkezi üzerinden, internet sitelerinden, şirket binaları ve operasyon merkezlerindeki ilan ve duyurular ile gerçekleştiriliyor. Dağıtım bölgelerimiz için ayrı ayrı geçerli olan müşteri bilgi gizliliği politikaları bulunuyor.



**AYEDAŞ Müşteri Bilgi Gizliliği Politikasına** ulaşmak için tıklayınız.

**Toroslar EDAŞ Müşteri Bilgi Gizliliği Politikasına** ulaşmak için tıklayınız.

**Başkent EDAŞ Müşteri Bilgi Gizliliği Politikasına** ulaşmak için tıklayınız.



## SOSYAL SORUMLULUK

Enerjisa Enerji olarak sorumlu kamu hizmeti sağlama sorumluluğu ile hareket ediyoruz. İşimizin özünde topluma en iyi hizmeti sunmayı amaçlıyoruz. Ek olarak, **Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY)** performansımızı geliştirmek üzere sosyal sorumluluk çalışmalarımızla da toplumsal değer yaratmaya büyük önem veriyoruz. Gerek çalışanlarımızın gönüllülük faaliyetleriyle, gerekse doğrudan finansal destek sağlayarak sosyal sorumluluklarımızı yerine getiriyoruz.



### ENERJİMİ KORUYORUM



2010 YILINDAN BU YANA 14 İLDE,  
580 OKULDA TOPLAMDA 250  
BİNDEN FAZLA ÖĞRENCİYE EĞİTİM  
VERDİK VE PROJEDE BUGÜNE  
KADAR 380 ENERJİSA ENERJİ  
GÖNÜLLÜ ÇALIŞANIMIZ YER ALDI.

### GÖNÜLLÜ KATILIMLAR

- **Enerjimi Koruyorum:** Enerjisa olarak topluma değer katacak ve geleceğimizin elçileri olan çocuklara ve halka enerji tasarrufu konusunda bilinçli farkındalık geliştirecek çalışmalara değer veriyoruz. Bu doğrultuda, enerji tasarrufu farkındalığı yaratmak adına 2010 yılında T.C. Milli Eğitim Bakanlığı'yla bir protokol imzalayarak **Enerjimi Koruyorum** isimli sosyal sorumluluk projesini başlattık. 2019 yılında, proje kapsamında 6.100 çocuğa enerji verimliliği eğitimi verdik. Proje başlangıcından bugüne kadar 14 ilde, 580 okuldan toplamda 250 binden fazla öğrenciye eğitim verdik ve projede bugüne kadar 380 enerjilik Enerjisa Enerji çalışanı gönüllü olarak rol aldı.
- **Mesleki Eğitim İş Birliği Protokolü:** 2017 yılı sonunda T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ile yapılan protokol çerçevesinde 1.000'den fazla meslek lisesi ve üniversite öğrencisine hem Enerjisa Enerji Teknik ve Mobil Eğitim merkezlerinde, hem de Mobil Eğitim Merkezi'nde ağırlayarak temel sektörel eğitimler verdik.

### FİNANSAL DESTEK

- **Bağışlar:** Topluma bağışlarımızla destek olmaya devam ediyoruz. Her yıl, topluma sosyal ve kültürel açıdan katkıda bulunarak, Sabancı Grubu'nun sektörel ve ekonomik gücüne ortak olan Sabancı Vakfı'na bağışta bulunuyoruz. 2019 yılında, Sabancı Vakfı'na çoğunluğu Türkiye'deki eğitim ve kültür projelerinde kullanılmak üzere 10.441.985 TL bağışta bulunduk.
- **Sponsorluklar:** Bağışların yanı sıra, sektörde dijitalleşme, yenilik ve enerji verimliliği gibi çeşitli konularda fikirlerini paylaşmak üzere Türkiye'deki ve dünyanın dört bir yanındaki paydaşları birleştiren ve değer yaratan projelere de sponsor oluyoruz. 2019 yılında, bu kapsamdaki desteklerimiz 1 milyon TL'ye yaklaştı. Ayrıca Türkiye Enerji ve Doğal Kaynaklar Zirvesi, Türkiye Enerji Zirvesi ve Financial Times Dijital Enerji Zirvesi'ne de sponsor olduk.





*Sektöre liderlik edecek uygulamalar geliştirmeyi ve faaliyetlerimizle örnek olmayı amaçlıyoruz. Şirketimizi etik, sorumlu ve şeffaf bir şekilde yönetiyoruz. Önceliklerimiz arasında çalışanlarımıza güvenli bir çalışma ortamı sağlamak ve operasyonlarımızın çevresel etkilerini izlemek yer alıyor.*



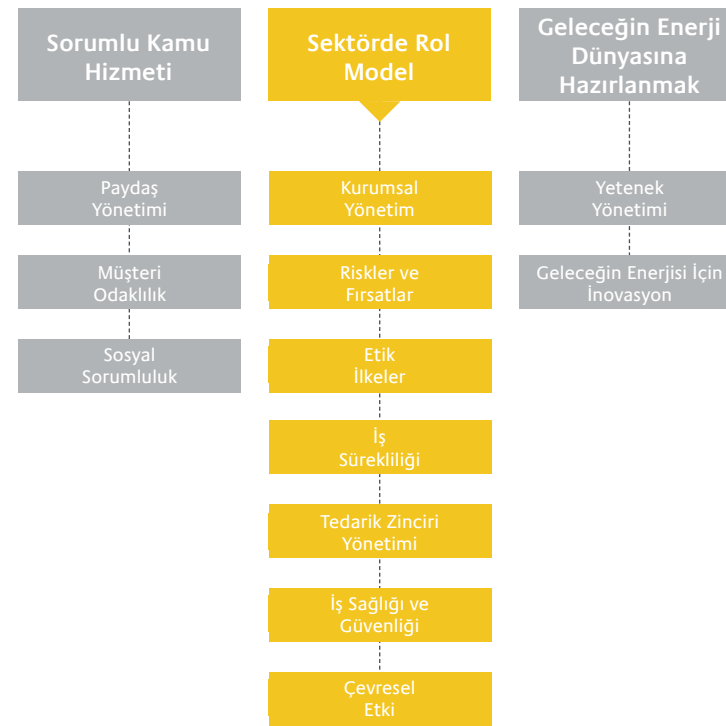
## SEKTÖRDE ROL MODEL

SEKTÖRDE ROL MODEL	34
KURUMSAL YÖNETİM	34
RİSK VE FIRSATLAR	35
ETİK İLKELER	36
İŞ SÜREKLİLİĞİ	37
TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ	38
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	39
ÇEVRESEL ETKİ	47

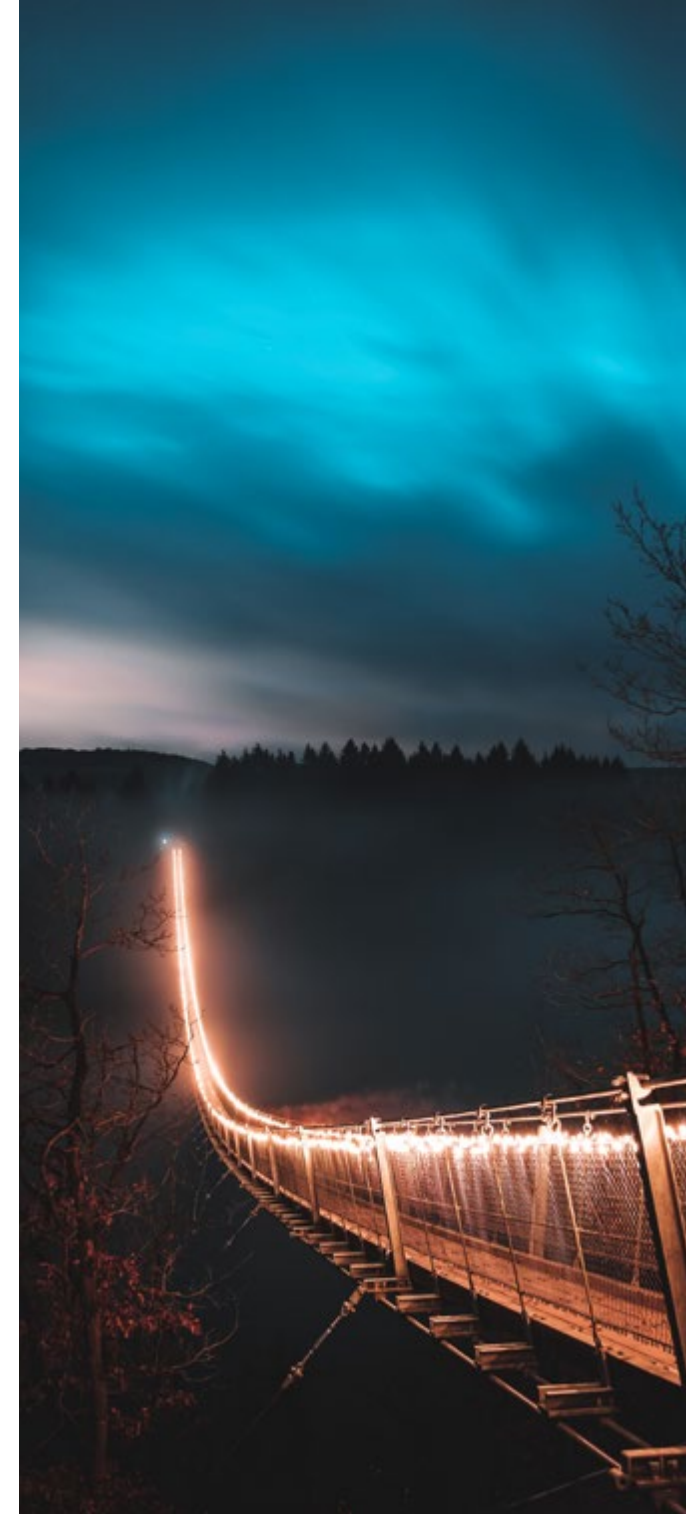
## SEKTÖRDE ROL MODEL

Enerji sektörüne yön veren bir şirket olarak, kurumsal yönetim ve uyumu mutlak bir zorunluluk olarak görüyoruz. Uzun vadede ancak şirketimizi etik, sorumlu ve şeffaf bir şekilde yönetirsek başarılı olabiliriz. Önceliklerimiz arasında çalışanlarımıza güvenli bir çalışma ortamı sağlamak ve operasyonlarımızın çevresel etkilerini izlemek yer alıyor.

Enerjisa Enerji olarak, tüm faaliyetlerimizi yürütürken sektöre liderlik edecek uygulamalar geliştirmeyi ve bu yönde örnek olma sorumluluğunu gözetiyoruz. Enerji sektöründe **Kurumsal Yönetim** ve **Risk Yönetimi**, **İş Sağlığı ve Güvenliği** ve **Çevresel Etki** alanlarında öncü konumdayız ve Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) performansımızı daha da iyileştirmek için küresel trendleri takip ediyoruz.



## KURUMSAL YÖNETİM



Kurumsal yönetim, şirketi ve faaliyetlerimizi yönetme, izleme ve kontrol etme şeklimizi ifade ediyor. Şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkelerine dayanan kurumsal yönetim yapımız belirli standartlara uygun olarak faaliyet göstermemizi sağlıyor.

2018 yılındaki başarılı halka arzımızı takiben uzun vadeli değer yaratmak için ekonomik, çevresel ve sosyal faktörlere ilişkin stratejik ve bütüncül bir yaklaşım geliştirmek için kurumsal sürdürülebilirliğe odaklandık. 2019 yılında, ilk kez Kurumsal Yönetim derecelendirme notumuzu alarak, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne önemli ölçüde uyum sağladığımızı, tüm paydaşlarımıza ve topluma karşı sorumluluk bilinci ile hareket ederek, şeffaf ve açık iletişim kurduğumuzu tescil ettirdik. Kurumsal Derecelendirme notumuz 10 üzerinden 9,45 olarak belirlendi. Böylelikle en yüksek kurumsal yönetim derecelendirme notuna sahip kuruluşlar arasında yer aldık ve BİST Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil olduk. Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumumuzu güçlendiriyoruz ve gelişmeleri yıllık olarak *Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne Uyum Raporunda* açıklıyoruz.

➔ Performansımız hakkında detaylı bilgi için *Kurumsal Derecelendirme Raporunu* okuyabilirsiniz.

Halka arzın ardından 2018 yılında hissedarlarla ilişkilerimizi yönetmek ve güçlendirmek için Yatırımcı İlişkileri bölümünü kurduk. Bu departman, özellikle bilgi alma ve inceleme hakkı olmak üzere pay sahiplerinin haklarını koruma ve kolaylaştırmada aktif rol oynar ve yönetim ile pay sahipleri arasında sürekli iletişim sağlar.

En yüksek yönetim organı olan Yönetim Kurulu, iki bağımsız üyenin katılımıyla toplam sekiz üyeden oluşur, Kurul'un dörtte birini ise kadın üyeler oluşturur. Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür farklı kişilerdir. İç Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Sürdürülebilirlik Komitesi Yönetim Kurulu'na bağlı faaliyet gösterir.

Vizyon ve misyonumuza uygun olarak, kapsamlı Süreç Modeli ile tespit ettiğimiz iş süreçlerini sürekli olarak gözden geçiriyor ve güncelliyoruz. Kurumsal yönetimin etkinliğini artırmak için süreç sahiplerinin liderliğinde performans göstergelerini, riskleri ve fırsatları belirliyor, izliyor ve gerekli iyileştirmeleri yapıyoruz.



## RİSKLER VE FIRSATLAR

İklim krizi, değişen sektör dinamikleri, regülasyonlar ve kamu politikaları, tarifeler ile insan kaynağı tarafında yeteneklerin elde tutulması gibi finansal ve finansal olmayan riskler elektrik dağıtım sektörünü etkiliyor. Bu riskleri, etki derecesini belirleyerek yönetmek üzere haritalandırıyoruz. Bu yapı, risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve sınıflandırılması olmak üzere üç aşamadan oluşuyor. Bu sistemle, düzenli raporlama ile şeffaflık sağlıyor, politika yapma süreçlerini etkiliyoruz.

Maruz kaldığımız tüm risk ve fırsatları detaylı bir tanımlama çalışması ile belirliyoruz. Her bir risk ve fırsat için en iyi, baz ve en kötü değerleri gerçekleşme olasılıkları ile birlikte modelliyoruz. Risk ve fırsat etkilerinin konsolidasyonu sırasında korelasyonları dikkate alıyoruz. Sayısal olarak ifade edilmesi mümkün olmayan, ancak şirketin stratejik ve operasyonel faaliyetlerinde olumsuzluk yaratma potansiyeli olan riskleri etki seviyelerine ve gerçekleşme beklentilerine göre önceliklendirilerek takibe alıyoruz. Bu çalışmalar yönetim organlarına ve Riskin Erken Tespiti komitesine düzenli olarak sunulan Risk ve Fırsatlar raporunun temelini oluşturuyor.

Enerjisa Yönetim Kurulu risklerin yönetilmesi için Riskin Erken Tespiti Komitesi'ni görevlendirmiştir. Kurul Enerjisa Finans Başkanı'nın yanı sıra, Yönetim Kurulu'ndan atanan üyelerden oluşur. Her toplantı gündeminde Risk ve Fırsatlar Raporu'nun yanı sıra, kritik öneme sahip önceliklendirilmiş bir konu gündeme getirilir. Komite her toplantı sonrasında Yönetim Kurulu'na doğrudan raporlama yapar. *Riskin Erken Tespiti Komitesi Çalışma Esasları'na buradan ulaşabilirsiniz.*

Kaynaklarına dayanarak, riskleri ve fırsatları regülasyon risk ve fırsatları, piyasa risk ve fırsatları, kredi risk ve fırsatları, likidite riskleri ve operasyonel riskler olmak üzere beş ana kategoride grupluyoruz. Her risk ve fırsat için, en iyi ve en kötü durumlar olasılıkları ile simülasyonlar gerçekleştiriyoruz. Sayısal olarak ifade edilmesi mümkün olmayan, ancak şirketin stratejik ve operasyonel faaliyetlerinde olumsuzluk yaratma potansiyeli olan riskleri etki seviyelerine ve gerçekleşme beklentilerine göre önceliklendirilerek Kalitatif Riskler olarak takibe alıyoruz. Bu riskleri potansiyel etki düzeylerine göre izliyor, önceliklendiriyor ve risk azaltıcı uygulamalarla kaydediyoruz. Duyarlılık analizinden sonra finansal etkisi olan ölçülebilir riskleri raporluyoruz.

	RİSK TİPİ	RİSK TANIMI	RİSK YÖNETİMİ
Finansal Riskler	Regülasyon Risk ve Fırsatları	EPDK tarafından yürütülen düzenlemelere tabi olan elektrik dağıtım ve perakende satış faaliyetleri, Elektrik Piyasası Kanunu ve ikincil mevzuat tarafından belirlenen esaslara göre düzenleniyor. EPDK, her tarife dönemi için Ulusal Tarifenin kalemlerini tespit ediyor. Şirket gelirlerinin büyük çoğunluğu EPDK tarafından belirlenen tarife ile ilişkili olan elektrik dağıtım faaliyetlerinden ve perakende satışlardan elde edildiği için bu tarifenin herhangi bir bileşenindeki değişiklik şirketin planlarında önemli ölçüde sapmaya yol açabiliyor. Ayrıca EPDK tarafından düzenlenen yönetmelikler, perakende satış ve dağıtım faaliyetlerine ilişkin organizasyonel ve operasyonel gereklilikler ve sınırlamalar da içeriyor. Bu gereklilik ve sınırlamalar regülasyon otoriterleri tarafından denetleniyor ve herhangi bir uyumsuzluk saptanması durumunda finansal ve operasyonel planları olumsuz etkileyebiliyor.	Regülasyon risk ve fırsatlarını yönetebilmek için sektör katılımcıları ile düzenli inceleme çalışmaları yapıyoruz. Ayrıca sistematik projeler ve şeffaf raporlamalar aracılığı ile piyasa lideri olarak diğer piyasa katılımcıları ile görüşmeler gerçekleştiriyoruz.
	Piyasa Risk ve Fırsatları	Şirketimiz, finansal borçları sebebiyle finansal piyasalardaki faiz oranı dalgalanmalarına ve Yenilenebilir Enerji Kaynakları Destekleme Mekanizması (YEKDEM) sebebiyle de kur dalgalanmalarına maruz kalıyor. Perakende satış faaliyetleri, kaynak bulma stratejisi sebebiyle emtia piyasalarındaki tezgâh üstü piyasa fiyat ve hacim dalgalanmalarına, dağıtım faaliyetlerindeki malzeme alımları sebebiyle de diğer ürün fiyat dalgalanmaları söz konusu olabiliyor.	Hedging stratejilerini ve bu stratejilerin verimliliğini düzenli olarak finans ve emtia ürünleri ile ilgili komitelerde görüşüyoruz.
	Kredi Risk ve Fırsatları	Şirketimiz, perakende şirketleri düzenlemesine tabi ve serbest müşterilere satışları sebebiyle kredi riskine maruz kalıyor. Ayrıca finansal taraf (çoğunlukla kreditorler) işlemleri sebebiyle kredi riskine maruz kalıyor. Enerjisa Dağıtım şirketleri ise kendi dağıtım bölgelerinde bulunan ve genel aydınlatma kullanılan dağıtım sistemi kullanıcıları (belediyeler ve il özel idareleri) sebebiyle kredi riskine maruzdur. Ancak dağıtım şirketleri, vadesi geçmiş alacaklar için iki yıl sonunda geri ödeme alabildikleri için maruz kalınan kredi riski gelir üzerinde değil nakit akışı üzerinde olumsuz bir etki doğuruyor.	Düzenlemeye tabi müşterilerden güvence bedeli, serbest müşterilerinden ise teminat mektubu ya da diğer türlerde teminat olarak mevcut ve ileriye dönük faturalarını güvence altına alıyor ve kredi riskini yönetiyoruz. Zamanında faturalama, etkin bir alacak yönetimi ve büyük müşterilerin kredi derecelendirmesi kredi riskini mümkün olduğunca azaltmamıza yardımcı oluyor. Finansal taraflardan doğan kredi riskini azaltmak için raporlama ve takip faaliyetlerinin yanı sıra sadece ülke kredi notundan en fazla iki puan düşük taraflar ile çalışıyoruz. Ayrıca, finansal türev enstrümanları ve mevduat portföyündeki bankaların çeşitlendirilmesini sağlıyoruz.
	Likidite Riski	Şirketimiz, elektrik dağıtım şebeke yatırımlarından doğan fon ihtiyacı sebebiyle likidite riskine maruz kalıyor. Bu fonlama ihtiyacının dış borç sermaye sağlayıcılar tarafından sağlanabileceği beklentisinde olmamıza rağmen alışlagelmış likidite kaynaklarının sınırlandırıldığı piyasa koşulları oluşabiliyor.	Borç portföyünün ortalama vadesini uzatarak ve alternatif borç sermaye kaynakları geliştirerek (özel sektör tahvili vb.) likidite riskini yönetiyoruz. Ayrıca, likidite ihtiyacını zamanında öngörmek ve ona göre aksiyon alabilmek için düzenli olarak kısa ve orta vadeli nakit ihtiyacını tahmin çalışmaları yapıyoruz.
	Operasyonel Riskler	Temel iş alanlarındaki tüm süreçler, Bilgi Teknolojileri İş Sağlığı ve Güvenliği (çoğunlukla Dağıtım işkolunda), Çevre ve Reputasyon ile ilgili operasyonel risklere maruz kalıyor.	Tüm operasyonel riskler için ilgili prosedürler ve politikalar oluşturuyor ve şirketimizin kalite sistemlerinde yayınlıyoruz. Risklerin gerçekleşme ihtimallerini gözden geçirmek ve riski azaltıcı faaliyetleri yönetmek için görevlendirilmiş komiteler bulunuyor.
	Finansal olmayan Riskler	İş Sağlığı ve Güvenliği Riskleri	Dağıtım iş kolu aracılığıyla elektriğin son tüketicieye ulaştırılması birçok İSG riskini beraberinde getiriyor. Elektrik hatlarının bakım ve onarımı sırasında oluşabilecek kazalar, öncelikle çalışanlarımızın sağlığı, sonrasında şirketimizin itibarı açısından olumsuz sonuçlar doğuruyor.
İklim Krizi ve Çevre ile İlgili Riskler		İklim değişikliğine bağlı hava olaylarının elektrik hatlarına zarar verme olasılığı bulunuyor.	Çevresel performansımızı ve karbon salımlarını düzenli olarak takip ediyor ve raporluyoruz. Enerji verimliliğini artırıcı çalışmaları destekliyoruz.
		Transformatör yağının temel olarak dökülme ve sızıntı koruması ve uygun olmayan depolamaya bağlı olarak dökülmesi ve su ve toprak kirliliğine neden olması riskleri bulunuyor.	Transformatör yağının dökülmesi riski, risk kayıt sisteminde düşük risk olarak gözlemlendi.
		Elektrik hatlarına bağlı olarak orman yangınları riski bulunuyor.	Orman yangınları riski, risk kayıt sisteminde düşük risk olarak gözlemlendi.
Ar-Ge & İnovasyon Riskleri	Projelerin hatalı önceliklendirmesi, şirket stratejisi ve devam eden projeler arasında uyumsuzluk oluşması Ar-Ge projelerinin verimini düşürme potansiyeline sahip. Ayrıca, kaynaklara erişimde yaşanacak zorluklar projeleri tamamlama önünde engel oluşturabiliyor.	Şirket stratejisi ile uyumlu, müşterilerin değişen ihtiyaçlarına yanıt veren, dijitalleşmeyi ve teknolojik altyapıları geliştiren Ar-Ge yatırımları yapıyoruz. Geleceğin enerji sektörüne liderlik etmek için inovasyon fırsatlarından faydalanıyoruz. İşimizin geliştirilmesi için gereken tüm iyileştirmelere yönelik ilgili iş birimlerini dahil ederek spesifik projeler gerçekleştiriyoruz.	



## ETİK İLKELER

### Etik İlkelerin tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasını ve benimsenmesini sağlamak adına 2019 yılında çalışanların %31'ine toplam 3.216 saat eğitim verdik.

Enerjisa İş Etiği Kuralları (Enetik), işimizin her aşamasında ortak bir çerçeveyi takip etmemizi sağlıyor. Tüm Enerjisa çalışanları iş yapış şeklinin temelini belirleyen bu çerçeveye uyacağını taahhüt eder. Enerjisa İş Etiği Kuralları; insan hakları, çevre koruma, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ve rekabet kuralları çerçevesinde sürdürülebilir ilişkiler oluşturulması, kişisel verilerin korunması ve gizliliği, kurumsal bilgilerin ve varlıkların korunması, yazılı, görsel basın ve sosyal medya kullanım esasları, çıkar çatışmaları, siyasi faaliyetler, dernek üyelikleri, borç, hediye ve bağış kabulü ve verilmesi, kurum dışı görev alma, kıyafet yönetmeliği, akrabalık ilişkisi olanların çalışması ve İş Sağlığı ve Güvenliği gibi konuları içeriyor. Etik İlkelerin tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasını ve benimsenmesini sağlamak adına 2019 yılında çalışanların %31'ine toplam 3.216 saat olmak üzere kişi başı birer saat çevrim içi Etik İlkeleri eğitimi verdik.

Etik kuralların uygulanmasına yönelik takibi Etik Komitesi ve Uyum Yönetim birimi gerçekleştiriyor. Etik Kural Danışmanları çalışanları proaktif olarak yönlendiriyor. Ek olarak, Uyum Yönetimi birimi Enerjisa İş Etiği Kurallarına ihlal yaratabilecek konular ile ilgili çalışanları takip ederek, bilgilendiriyor ve iş etiği ihlallerine yönelik İç Denetim Bölüm Başkanlığı'nın yapacağı inceleme çalışmalarına destek oluyor.

Çalışanlar ve tüm Enerjisa paydaşları, etik kuralların ihlali ve uygunsuzluk ile ilgili konularda Enerjisa Enetik Hattına, [ENETİK@enerjisa.com](mailto:ENETİK@enerjisa.com) e-posta adresine, [www.enetik.enerjisa.com](http://www.enetik.enerjisa.com) adresindeki etik bildirim formuna, 0 (216) 579 09 14, numaralı telefon, 0 (312) 573 55 55 numaralı faks veya P.K. 2 06510 Emek/ Ankara posta adresinden bildirimde bulunabiliyor. Ayrıca Sabancı Holding etik hattı aracılığıyla da bildirimler iletilebiliyor. Bildirimler sadece İç Denetim Bölüm Başkanlığı tarafından incelenebiliyor; tüm bildirim kanallarında gizliliğin ve güvenliğin sağlanmasından yine Başkanlık sorumludur. Titizlikle incelenen bildirimler üst yönetime ve gerekli durumlarda Disiplin Kurulu'na raporlanıyor. Denetim Komitesi, Kurul'a raporlanan bildirimler hakkında bilgilendiriliyor. 2019 yılında tarafımıza ulaşan 102 bildirim tamamı çözüme kavuşturuldu.

Etik kuralların ihlali ile ilgili riskler yılda iki kez hazırlanan kalitatif risk değerlendirmesi çalışmasında ilgili birimlerden alınıyor ve Riskin Erken Tespiti Komitesi veya Enerjisa Risk Yönetimi Komitesi'ne raporlanıyor. Her yılın başında, bir önceki yılın risk raporlarının performansının ölçüldüğü Backtesting çalışmasında etik kural ihlallerinin getireceği riskler değerlendiriliyor. Raporlanan beklentiler ile gerçekleşme olasılığı ve etkileri inceleniyor.

**Enerjisa Enerji Etik Kurallar'a buradan ulaşabilirsiniz.**

Etik kurallar altında değerlendirilen rüşvet ve yolsuzlukla mücadelenin kapsamını tüm çalışanlar ve paydaşlar için bağlayıcılığı olan Enerjisa İş Etiği Kuralları ile yönetiyoruz. Etik Komitesi ve Uyum Yönetim biriminin her türlü rüşvet ve yolsuzluk olaylarının önüne geçilmesi ve sonlandırılması çerçevesinde belirli sorumlulukları bulunuyor. Etik kuralların ihlali için geçerli olan tüm yaptırımlar rüşvet ve yolsuzluk konularında da uygulanıyor. Çalışanlara verilen çevrimiçi etik eğitimlerin kapsamında rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitimleri de bulunmaktadır.

2019 yılında, etik hatta gelen bildirimlerin 56'sı rüşvet ve yolsuzlukla ilgilidir. Bu bildirimlerin tamamını çözüme kavuşturduk. Yapılan değerlendirmeler sonucunda 52 çalışana yolsuzlukla ilgili disiplin cezası verildi. Aynı zamanda yolsuzlukla ilgili devam eden bir adet kamu davası bulunuyor.

**Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.**



### İÇ DENETİM

Tüm iş süreçlerimizde, Enetik'in, şirketimiz tarafından belirlenen standartlar ve iş uygulamalarının yerine getirildiğini garanti altına almak üzere İç Denetim Başkanlığı tarafından denetim faaliyetleri gerçekleştiriliyor. Başkanlık, denetim sonuçlarını bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden oluşan Denetim Komitesi'ne raporluyor. Enerjisa genelinde denetimlerin hangi çerçevede gerçekleşeceğini belirleyen iç denetim planı Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'nun onayıyla her yıl güncelleniyor.



## İŞ SÜREKLİLİĞİ

İş sürekliliği, bir kuruluşun ürün ve hizmetlerini olası kriz veya kesintilerden sonra kritik seviyede de olsa ayağa kaldırma ve kritik süreçlerin operasyonel devamlılığını sağlayabilme kapasitesidir (**ISO 22301:2019**). Enerji dağıtım ve perakende satış iş kollarında yaklaşık 21 milyon kullanıcının hayatına dokunan bir hizmet sorumluluğuyla iş sürekliliğine büyük önem veriyoruz. Bu kapsamda, Enerjisa Enerji A.Ş. ve iştiraklerinde yaşanabilecek olası kesinti ve krizlere karşı dirençli bir organizasyon hedefiyle, 2015 yılından bu yana İş Sürekliliği Yönetim Sistemi uygulamalarını sürdürüyoruz. CFO organizasyonunun Kurumsal Finans ve Hazine Direktörlüğü bünyesinde yer alan Grup Risk Yönetimi olarak, 2015 yılında tamamlanan İş Sürekliliği Yönetimi (İSY) projesinden bu yana küresel İSY standartlarını takip ediyor, tüm belgeleri bu yaklaşımla hazırlıyor ve Enerjisa Enerji A.Ş. ve 3 perakende satış şirketimiz için yürürlüğe koyuyoruz.

Enerjisa olarak İSY dokümantasyonunu **ISO 22301:2019** standartlarına uygun olarak hazırlıyor ve sürecin ilgili tüm paydaşlarının katkılarıyla her yıl güncelliyoruz. Üst yönetim kararıyla, İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standartlarını kuruluş geneline yaymak amacıyla, perakende satış şirketlerimizin e-fatura ve e-arşiv altyapısını kullanmak üzere **ISO 22301:2019** sertifikası almaları için gereken adımları attık. İlgili standart gereklilikleri kapsamında yapılan denetimler sonucunda üç perakende satış şirketimiz sertifikalarını aldı. Dağıtım şirketlerimiz e-fatura ve e-arşiv altyapısının kullanımı konusunda özel entegratör firmalardan destek almaktadır.

İş sürekliliği altyapısının omurgasını teknolojik altyapının dayanıklılığı oluşturur. Enerjisa genelinde iş birimlerini ve kurumsal fonksiyonları dikkate alarak 60'tan fazla kritik iş birimini bu kapsama aldık. Grup Risk Yönetimi (Grup ve Perakende Satış Şirketleri için) ve Süreç Geliştirme Ekibi (Dağıtım şirketleri için), İSY kapsamında yapılacak tüm toplantı ve çalışmaların koordinasyonunu yürütmekte; kritik süreçlerde yıllık güncelleme dönemi ve dokümanlara yansıtılacak organizasyonel (veya birim bazlı) değişiklikler hakkında periyodik olarak bilgilendirme yapmaktadır.

Kritik iş birimlerinin güncellemeleri İEA (İş Etki Analizi) dokümanları ile alınmakta, ardından İş Sürekliliği ve Kriz Yönetimi Planları bu bilgiler ışığında güncellenmektedir.

### KRİTİK İŞ BİRİMLERİ

Kritik iş birimi; krizi takiben ilk bir ay içinde ayağa kaldırması gereken süreçlere sahip olan birimlerdir. Aynı zamanda bu birimlerin Enerjisa içinde veri aldığı ve verdiği birimler olması da kendilerini kritik iş birimi kapsamına alır.

#### EĞİTİMLER

Tüm kritik iş birimi yöneticilerinin katılımıyla İstanbul, Ankara ve Adana'da olmak üzere toplam 5 adet Yıllık İş Sürekliliği Bilgilendirme Toplantıları düzenlenmiştir. Bu toplantılarda katılımcılara yıl içinde yapılan değişiklikler hakkında bilgi verilmiş ve İEA dokümanlarının, önümüzdeki yıllık güncelleme sürecine yönelik hazırlanmasına ilişkin yönlendirmelerde bulunulmuştur.

Kritik Birimler, İEA dokümanlarında aşağıdaki bilgileri paylaşmaktadırlar:

- Kritik süreçler
- Kritik süreçlerde kullanılan BT uygulamaları
- Kritik süreçlerin Kurtarma Zamanı Hedefi (RTO), Kurtarma Noktası Hedefi (RPO), Tolere Edilebilir Maksimum Kesinti Süresi (MTPOD) skorları
- Kritik süreçlerde iç ve dış bağımlılıklar
- Basılı veya dijital kritik doküman bilgileri
- Kritik çalışan listesi ve iletişim bilgileri
- 1 ila 3 kesinti senaryosu ve 2 alternatifli çözüm adımları (Bu bilgi Ocak 2019 itibarıyla istenmeye başlanmıştır)

#### KOORDİNASYON

Olası bir kesinti veya kriz senaryosunda kullanılacak Kriz Kumanda ve/veya Alternatif İş Yeri Lokasyonu için 3 bölgede yapılan saha değerlendirmeleri sonucunda standartları karşılayan tesisleri seçtik. Bu lokasyonları fiziksel açıdan hazır tutmak amacıyla Lokasyon Sorumluları ve İdari İşler Departmanı temsilcileri ile işbirliği içinde çalışıyoruz. 3 bölge için 12 alternatif lokasyon belirledik ve planlarımızı bu çalışma doğrultusunda güncelledik.

Bu tür krizlerde, Kriz Yönetim Takımı'nı desteklemesi beklenen ve kriz organizasyon şemalarında tanımlanmış olan birimler şunlardır:

- Kurumsal İletişim Grup Müdürlüğü
- Hukuk Başmüavirliği
- İş Sağlığı ve Güvenliği Müdürlüğü
- Bilgi Teknolojileri Operasyon Yönetimi Müdürlüğü
- İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürlüğü
- Grup Risk Yönetimi Müdürlüğü

Birim yöneticilerinin katılımıyla 2019 yılında ilk kez İş Sürekliliği Komitesi'ni kurduk ve 2 toplantı gerçekleştirdik. Komite, herhangi bir olayın meydana gelmesinden bağımsız olarak Grup Risk Yönetimi'nin moderatörlüğünde yılda iki kez toplanır. İlk toplantı, her yıl Şubat ayında gerçekleştirilen **ISO 22301:2019** denetiminin ardından yapılır ve gündem, denetim çıktılarının ve İSY yapısına ilişkin kalite iyileştirme tavsiyelerinin paylaşımını kapsar. İkinci toplantının, çalışma planı doğrultusunda gerçekleştirilen çalışmaların seviyesi ele alınmak üzere Kasım ayında yapılması planlanmaktadır.

Kriz Yönetim Takımı'nın lideri ve olası krizlerde mutlak kriz yöneticisi olan CEO, her Nisan ayında, sertifika denetimi ve İş Sürekliliği Komitesi'nin ilk toplantısının ardından, özel bir seansta bilgilendirilir. Bu toplantı kapsamında CEO, kriz yönetimi organizasyonu içindeki görev ve sorumlulukları hakkında bilgilendirilir ve ilgili planlardaki güncellemeler kendisine sunulur. 2019 CEO Bilgilendirme Toplantısı 10.04.2019 tarihinde yapıldı.

### UYGULAMA VE TATBİKAT

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kapsamında hazırladığımız konsolide planlarımızdaki senaryoların ve tahminlerin gerçek hayattaki ihtiyaçları hangi seviyede karşılayacağını değerlendirmek amacıyla iki yöntem uyguluyoruz:

**Senaryo Bazlı Masa Başı Tatbikatı:** Kriz Yönetim Takımı'nın tüm temsilcilerinin ve destek birimlerinin CEO başkanlığında yılda bir kez toplanmasıyla birlikte, her yıl yapılan **ISO 22301:2019** sertifika denetiminde de irdelendiği üzere senaryo üzerinden masa başı tatbikatı yapılır ve bu çalışmanın nihai raporunu denetçilerle ve süreç paydaşlarıyla paylaşıyoruz. Tatbikata, Sabancı Holding ve E.ON Yönetim Kurulu Üyeleri de davet edilmektedir.

**Felaket Kurtarma Testi:** BT Birimi öncülüğünde her Kasım ayında, yaklaşık 24 saat boyunca ara vermeksizin felaket kurtarma testleri gerçekleştirilmektedir. Test çalışmasına gözlemci olarak katılmak ve sonuç raporlarını arşivlemek Grup Risk Yönetimi ekibinin sorumluluğundadır. **ISO 22301:2019** sertifika denetimi esnasında sonuç raporu denetçi firmayla paylaşılmaktadır. Enerjisa'da kullanılan tüm BT uygulamalarını, tatbikat sırasında gerçek bir felaket senaryosuna paralel olacak şekilde eş zamanlı olarak devre dışı bırakır, sonrasında İSY planlarımızda tanımlandığı şekilde RTO, RPO ve MTPOD sürelerini ölçülür. Tatbikatın ardından elde edilen veriler BT ve Grup Risk Yönetimi dokümanlarında elde edilen verileri senkronize etmekte, düzenlemelerde eşgüdüm sağlamakta ve önemli farklar olması durumunda ilgili iş birimleriyle paylaşılır. Grup Risk Yönetimi Ekibi'nin Kasım 2019'da gözlemci olarak katıldığı son test başarılı şekilde gerçekleştirilmiştir.

## TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

**Tedarikçilerimizden, insan haklarına saygı da dahil olmak üzere iyi bir Çevresel, Sosyal ve Yönetişim performansı için gerekli olan temel standartları karşılama beklentilerimizdir.**

Şebeke kalitesini korumak ve yeni bağlantı ihtiyaçlarını karşılamak için, 3 dağıtım bölgesindeki 14 ilde şebekeye yatırım yapmaya, 21 milyondan fazla kullanıcıya ve yaklaşık 10 milyon müşteriye kesintisiz elektrik sağlamaya devam ediyoruz. Yatırımlar, bu bölgelerde farklı boyutlarda çok sayıda altyapı projesini yönetmemizi gerektirdiği için tedarik zinciri yönetimi kritik bir rol oynuyor.

Altyapı ve tesisi, dağıtım şebekesinin yapımı, onarımı ve bakımı, binaların yapımı ve yenilenmesi ile mal ve hizmet alımı yaptığımız yaklaşık 732 tedarikçimiz var. Bunlardan 29'unu birinci seviye kritik tedarikçilerimiz oluşturuyor. Ayrıca tedarikçi ağının tamamı yerel tedarikçilerden oluşuyor.

Sorumluluklarını ciddiye alan bir şirket olarak işimizi yaparken etik ilkeleri gözetmeyi, insan haklarına saygılı olmayı, çevreyi korumayı ve uygun çalışma koşullarını sağlamayı taahhüt ediyoruz.

Tedarikçilerimizden de bizim gibi yüksek ÇSY standartlarına uymayı taahhüt etmelerini ve bunu sağlayacak süreçlere sahip olmalarını bekliyoruz. Bu kapsamda tedarikçilerimizden **Enerjisa Tedarikçi Davranış Kuralları ve Uyumluluk Beyanını** imzalamalarını ve Enerjisa Enerji Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasının yanı sıra İSG ve Çevre Politikalarına uymalarını istiyoruz.

Tedarik zincirimizin kalite ve sürdürülebilirliğine büyük önem verdiğimiz için tedarikçilerimizi ve iş ortaklarımızı aşağıdaki yollarla desteklemeye devam ediyoruz:



**Eğitimler:** Tedarikçilerimize farklı konularda eğitimler veriyoruz.



**Tedarikçi finansmanı:** Özellikle çalkantılı makroekonomik koşullarda tedarikçiler finansmana ulaşmada zorluk yaşabiliyor ve bu durum finansal sürdürülebilirlikleri için risk oluşturuyor. Bankalarla anlaşarak tedarikçilerimize finansman sağlıyor, ekonomik sürdürülebilirliklerine destek oluyoruz.

Ayrıca, tedarik zinciri yönetiminde çevresel etkimizi en aza indirmeye çalışıyor, dögüsel ekonomiye önem veriyoruz. Bu bağlamda aşağıdaki alanlara odaklanıyoruz:



**Geri dönüşümünü en üst düzeye çıkarılması:** Hurda ve atık kablolardan bakır emtiasını ayrıştırıyoruz.



**Karbon emisyonları ve yakıt tüketiminin azaltılması:** Hibrid ve/veya elektrikli araçlara geçiş için saha birimleri ve İdari İşler Müdürlüğü ile görüşmelere devam ediyoruz. Pilot çalışmaların ardından 2020 yılında projenin deneme sürecine başlayacağız. Ayrıca tamamladığımız Silifke-Kozan arası sabit vinç optimizasyonu projesi ile 2020 yılında vinçlerde yakıt tüketimini %35 azaltmayı hedefliyoruz.



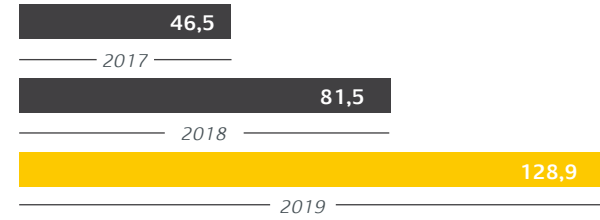


## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

**Hem Türkiye’de hem dünyada enerji sektöründe lider şirketlerinden biri olmayı hedefliyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliğini birinci öncelik olarak görüyor ve uluslararası standartlara göre yönetiyoruz.**

Dağıtım iş kolu aracılığıyla elektriğin son tüketiciye ulaştırılması birçok İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) riskini beraberinde getiriyor. Bu nedenle İSG kültürünün başta çalışanlar olmak üzere tüm iş ortaklarına yayılması ana önceliğimizdir. İSG’ye yatırım yapmaya devam ediyoruz.

### İSG YATIRIMLARI (milyon TL)



Şirketimizi ve yüklenicilerimizi kapsayan riskleri proaktif şekilde yönetmek için İSG, üst yönetim düzeyinde benimsenmiştir. Dağıtım İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Müdürü üç dağıtım bölgesinin sorumlusu olarak CEO’ya bağlı Dağıtım İş Birim Başkanına raporlama yapmaktadır.

İSG’yi **ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi** kapsamında yönetiyoruz. Bununla birlikte; çalışanlar, iş güvenliği uzmanları ve iş yeri hekiminin katılımıyla Fine-Kinney metodunu kullanarak riskleri çok yüksek, yüksek, önemli, olası ve düşük kategorilerine ayırıyoruz. İSG kültürünün artırılmasını sağlayacak aylık ve yıllık hedefler belirliyoruz.

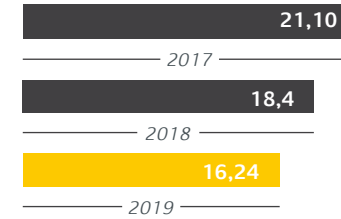
İş Sağlığı ve Güvenliği kültürünün başta çalışanlar olmak üzere tüm iş ortaklarında yaygınlaştırılmasına önem veriyoruz. İSG Haftası olan 4-10 Mayıs tarihleri arasında faaliyet gösterdiğimiz tüm bölgelerde önemli İSG mesajlarına yer verilen etkinlikler gerçekleştiriyoruz.

**İş Sağlığı ve Güvenliği Politikasına ulaşmak için tıklayınız.**

### İSG EĞİTİMLERİ

İş Sağlığı ve Güvenliği’ne risk perspektifinden yaklaşıyoruz. Benimsediğimiz yüksek standartların uygulanabilir olması ve bu alandaki risklerin yönetilmesi için öncelikle çalışanlarımızın bu alanda yetkinlik kazanması gerekiyor. Çalışanları güvenli çalışma koşullarına yönelik bilgilendiren ve İSG kültürünü yaygınlaştıran eğitimler, İSG yönetiminde önemli yer tutuyor ve onların mesleki donanımlarını güçlendiriyor.

### ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA İSG EĞİTİM SAATI



2019 yılında İSG eğitimlerinin tüm çalışan eğitimleri içindeki oranı %40,25 oldu. 2019 yılında çalışan başına ortalama İSG eğitim saati ise 16 saat oldu. 2019 yılında eğitim takip sisteminde yapılan iyileştirmeler ile mükerrer eğitim kayıtlarını düzelttik. Her ne kadar toplam çalışan başına İSG eğitimlerinde geçtiğimiz yıla kıyasla bir azalma gibi görünse de yeni kategoriler eğitim planlamasını daha sağlıklı hale getirdi. Bu nedenle, 2018 yılında çalışan başına ortalama İSG eğitim saatinde düşüş oldu. 2019 yılında ortaya çıkan azalma ise, daha önce İSG eğitimi sayılan Beyaz Yaka 3 günlük Yüksekte Çalışma eğitiminin teknik eğitim kategorisine alınmasıdır.

İSG mevzuatının ötesinde, çalışanların iş güvenliği ve sağlığını konusuna yönelik farkındalığını artırmak ve konuyu sahiplenmelerini desteklemek amacıyla 2019 yılında aşağıdaki konularda eğitim ve çalışmalar yaptık.

- Kaza Araştırma Eğitimleri:** Yaşanan kazaların tekrarını önlemek için kazaların kök nedenlerinin bulunması ve gerekli önlemlerin alınması önemlidir. Bu kapsamda, olay araştırma sürecinin verimliliğini artırmak üzere, meydana gelen olay ve kazaların araştırılması sürecinde görev alan çalışanlara Dramalı Kaza Araştırma ve Kök Neden Analizi eğitimi verdik.
- Trafik Kampanyası:** Faaliyetlerimiz bünyesinde gerçekleşen operasyonlar sırasında çok sayıda araç trafiğe çıkıyor ve faaliyetin yürütüldüğü alanda yer alıyor. Bu durum çalışanların büyük bir bölümünün araçla seyahat etmek zorunda olduğu anlamına geliyor. Trafikte zaman geçiren çalışanların olası kazalardan korunması ve trafik kuralları konusunda kişisel farkındalıklarını artırmalarını sağlamak amacıyla trafik iletişim kampanyası başlattık. Kampanyanın öne çıkan araçları arasında hız kurallarına uyum, emniyet kemeri kullanımı ve sürüş esnasında cep telefonundan uzak durmak temel başlıklarıyla hazırlanan afiş ve videolar yer alıyor.
- ISO 45001: 2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Bilgilendirme, Uygulamadaki Değişiklikler ve İç Tetkikçi Eğitimi:** ISO 45001:2018 standardının içeriği, yeni standartla gelen uygulama değişiklikleri, OHSAS 18001:2007 ile arasındaki farklar ve boşluk analizi eğitimi düzenledik. Bu eğitimler sonucunda Başkent, AYEDAŞ ve Toroslar EDAŞ organizasyonlarının her biriminden toplam 115 şirket çalışanı, ISO 45001:2018 iç tetkikçi olmaya hak kazandı.
- Çevre Yönetim Sistemi Eğitimleri: ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi uygulama esasları dahilinde atık yönetimi ve kimyasal yönetimi konularında eğitimler verdik.**

Bu eğitim programlarına ek olarak, Pusula Mesleki Gelişim programının bir parçası olarak İnsan Kaynakları Teknik Eğitim ekibi, Şebeke Operasyonları saha çalışanları için Sahada Güvenli Çalışma eğitimleri verdi. Eğitimlere yaklaşık 500 saha çalışanı katıldı.



## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

### YAPILAN İYİLEŞTİRMELER

İş kazalarının önlenmesine yönelik iyileştirme faaliyetleri güvenli çalışma ortamının en önemli gereklerindedir. Bu doğrultuda, ölümlü kaza ve yaralanmalardan yola çıkarak meydana gelen olayların nedenlerine odaklanıyor; en riskli süreçler başta olmak üzere operasyon genelinde tüm kazaların önlenmesi için teknolojiyen de faydalanan inovatif çalışmalar ve uygulamalar hayata geçiriyoruz. Bu çalışmalar ve uygulamalar aşağıdaki gibidir:

#### Görüntülü Teyit Sistemi

*Yüksek gerilimde enerji kontrolü, manevra, yüksekte çalışma gibi faaliyetler büyük risk içeriyor. Bu faaliyetlerde ve ortamlarda çalışanların gerekli kişisel koruyucu donanımları kullandığından ve ortamda güvenli çalışmaya yönelik uygulamaların gözetildiğinden emin olmak için görüntülü bas konuş cihazlarını kullanıma aldık. Bu şekilde, faaliyete ancak saha ekibi haricindeki bir yetkiliden izin alınarak başlanıyor. Görüntülü Teyit Sistemiyle yapılan çalışmalarda gözetimi artırarak olası kazaların önüne geçmeyi amaçlıyoruz. Görüntülü Teyit Sistemi ile 2019 yılında kritik kaza sayısında bir önceki yıla göre yaklaşık %40 oranında azalma sağlandı.*

#### Dağıtım Şebekelerinde Mahalli Topraklama Uygulamalarının Teknik Analizi

*Topraklama Analiz Projesi kapsamında muhtelif topoloji, işletme ve kurulu abone jeneratör kapasitesiyle analizler yaptık; mevcut ve yeni tasarım topraklama teçhizatlarının İş Sağlığı ve Güvenliği açısından uygun olup olmadığını değerlendirdik. Analizler sonucunda yeni tasarım topraklama teçhizatlarını faaliyete aldık. Bu şekilde ekipman ağırlığında ve teçhizat maliyetlerinde düşüş yakalarken, aynı zamanda sahada gerçekleştirilen arıza-onarım faaliyetlerinde operasyonel verimlilik sağladık ve operatörlere güvenli bir iş ortamı oluşturduk.*

#### Yerden İletken Kesme Makası

*Yüksekte çalışma tehlike ve risklerini bertaraf etmek amacıyla Yerden İletken Kesme Makası kullanmaya başladık. Bu şekilde çalışma metodunda değişikliğe giderek, çalışanların direğe çıkarak iş yapmasından doğan riskleri ortadan kaldırdık. Sonuç olarak, ağaç ve direk kırılmalarına bağlı yüksekte düşme kaza ve yaralanmaları önemli ölçüde azaldı.*

#### Yüksek Gerilim Dedektörü Test Cihazı

*Şirketimiz için özel olarak tasarlanan yüksek gerilim dedektörü test cihazıyla çalışanlara tam bir fonksiyon testi yapma imkânı sunduk. Yüksek gerilim dedektörü, iklim veya saklama koşulları gibi nedenlerden dolayı yüksek gerilim dedektöründe meydana gelebilecek elektronik problemlerin çalışmaya başlamadan önce tespit edilebilmesini sağlıyor. Yüksek gerilim dedektörü test cihazı ile çalışanların, dedektörünün doğruluğuna olan güveni artarken, cihazın kusurlu çalışmasından kaynaklanabilecek kazaların da önüne geçtik.*

#### Model Temelli Kritik Davranış Analizi ve Değişim Projesi

*Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) Psikoloji Bölümü Akademisyenleri ile 2018 yılında başlattığımız Kritik Davranış Analizi Projesi'ni tamamlayarak sonuç raporunu yayımladık. Bu rapor çerçevesinde iş güvenliği kültürünü artırmak amacıyla yol haritası geliştiriyoruz.*



## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

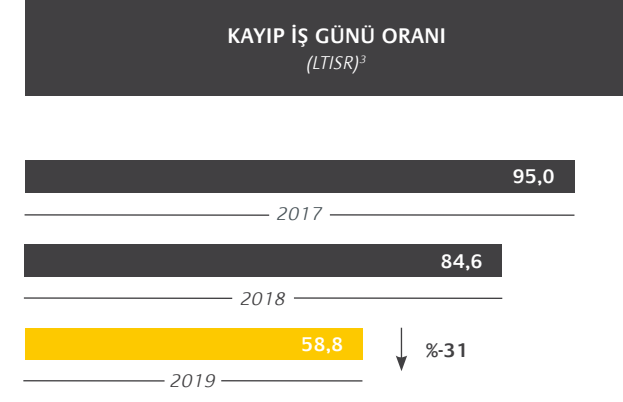
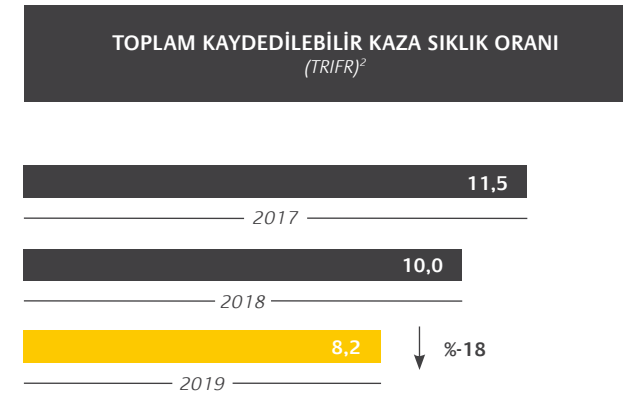
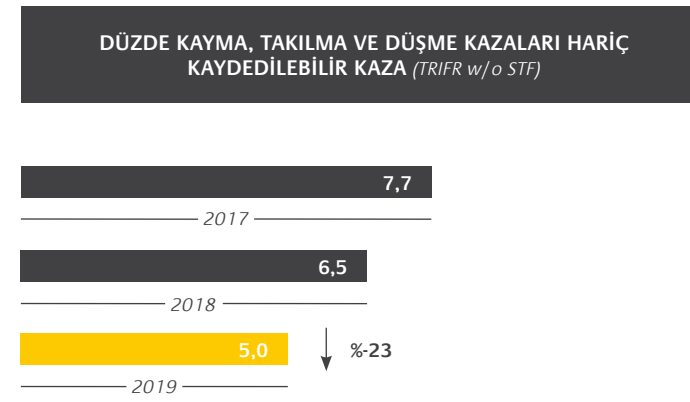
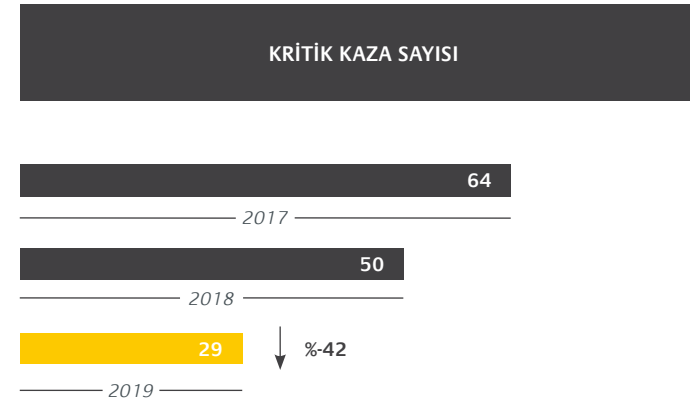
### İSG PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Enerjisa Enerji'de ölümlü kazaları kabul edilemez buluyor, çalışanlarımızın ve yüklenicilerimizin sağlığını önemsiyoruz. Şirketimiz ve/veya yüklenici kaynaklı ölümlü kazalar dahil olmak üzere tüm kazaların nedenlerini derinlemesine inceliyoruz. İSG konusunda kapsamlı risk analizleri gerçekleştiriyor ve riskleri bertaraf edecek aksiyonlar belirleyerek hayata geçiriyoruz.

Şirketimizde İSG ile ilgili yapılan tüm yatırım ve çalışmaların performansa etkisini belirli göstergeleri esas alarak düzenli olarak takip ediyoruz. İnşaat işlerinde yüklenicilerin İş Sağlığı ve Güvenliği riskleri, kamudan devralınan binaların deprem standartlarına uygunluğu, yeni kiralanan binaların inşaat standartları, teçhizat içeren pilot ve kurulum işlerinde İSG kurallarına uygunluk gibi konularda risk analizi yapıyoruz.

- İSG yatırımları ve çalışmaları sonucunda kritik kaza sayısında ciddi bir azaltma sağladık. Gerçekleşen **Kritik Kaza Sayısı** 2018 yılına kıyasla %42 düşüşle 29 oldu.
- Düzde Kayma, Takılma ve Düşme Kazaları Hariç Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF w/o STF)** alınan önlemlerle 2018 yılına kıyasla %23 azalarak 5'e düştü.
- Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF):** Toplam kaza sıklık oranı ise %18'lik bir iyileşme ile 8,2 oldu.
- İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranı (LTISR)** ise %31 azalmayla 58,8'e düştü.

İş ortakları ve yüklenicilerinin sorumlu İSG davranış kültürünü geliştirmeyi de sorumluluklarımız arasında görüyoruz. Bu kapsamda yüklenicilere birebir ziyaretler yapıyor ve onlardan Güvenlik Geliştirme Planları talep ediyoruz. 2020 yılında, İSG kapsamında yüklenicilere yönelik denetimler gerçekleştirilmeyi hedefliyoruz.



<sup>2</sup> (Meydana gelen toplam kaydedilebilir kaza sayısı / Son 12 ayda gerçekleşen çalışma saati) x 10<sup>6</sup>

<sup>3</sup> (Meydana gelen kazalardan dolayı kaybedilen toplam çalışan/gün sayısı / Son 12 ayda gerçekleşen çalışma saati) x 10<sup>6</sup>

## ÇEVRESEL ETKİ

İklim değişikliğinin krize dönüşmesi, çevre kirliliğinin ulaştığı boyut ve doğal yaşam alanlarının daralmasıyla azalan biyoçeşitlilik son yıllarda çevre konusunda atılan adımların yetersiz kaldığını gösteriyor. Artan nüfusun ve yüksek enerji tüketen teknolojilerin kullanımının artmasının bu gelişmelerin üzerinde etkisi büyük. Devletlerin ve bireylerin alabilecekleri önlemlerin dışında özel sektöre de çevresel sürdürülebilirliğin sağlanması konusunda büyük bir sorumluluk düşüyor.

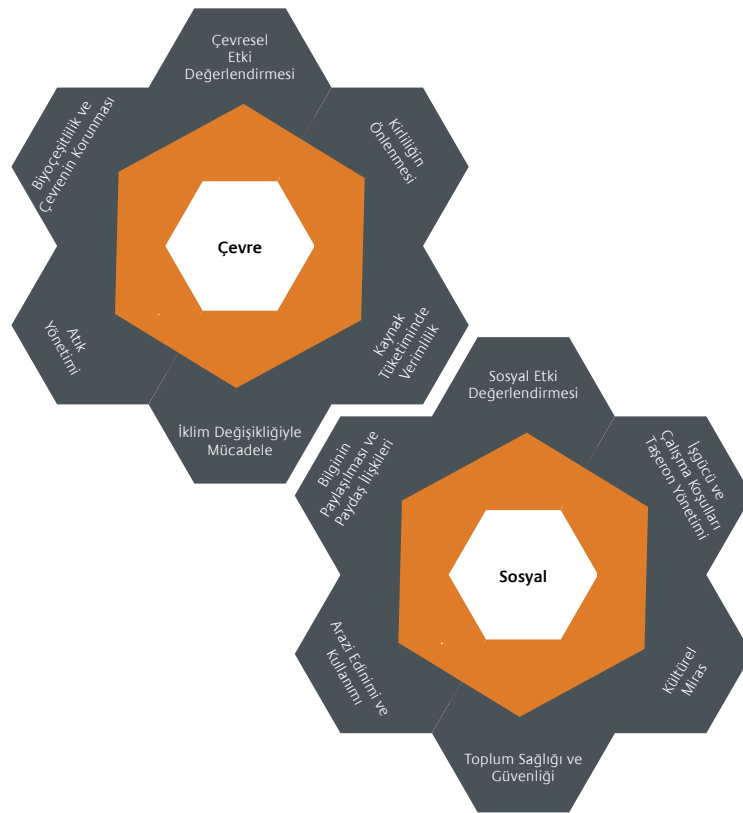
Yeni elektrik iletim hatlarının yapılması gibi elektrik dağıtım kapsamındaki faaliyetler çevresel ve sosyal etkilerle ilişkilendirilebilir. Çevresel açıdan bakıldığında, 154 kV altındaki elektrik enerjisi iletim hatları ulusal Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği Ek 1 ve Ek 2 listesi kapsamında olmadığından, elektrik dağıtım şirketlerinin faaliyetleri ulusal ÇED Yönetmeliğine tabi değildir. Bu nedenle, yeni elektrik hatlarının döşenmesiyle ilişkili çevresel etkiler sınırlı kabul edilmektedir. Bu kapsamda sırasıyla 02.02.2017, 06.02.2017 ve 06.02.2017 tarihinde Başkent EDAŞ, Toroslar EDAŞ ve AYEDAŞ'ın elektrik dağıtım hatları, işletme ve montaj tesisleri için T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'ndan "ÇED kapsam dışı" belgesi aldık.

Dağıtım şirketlerimizdeki çevre yönetimini **ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemine** uygun olarak yürütüyoruz. 2019 yılında 3 bölge için TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. tarafından **ISO 14001:2015 Yönetim Sistemi** kapsamında denetlendik<sup>4</sup> ve denetim kapsamında herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmedi.

Tüm faaliyetlerimizde çevreye saygılı ve sorumlu davranıyoruz. Çevresel performansımızı sürekli iyileştirerek faaliyetlerimizin çevre üzerindeki zararlı etkilerini azaltmaya odaklanıyoruz. Bu doğrultuda 2019 yılında Çevre Politikamızı çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda revize ettik ve kaynak verimliliği, hava ve su emisyonları, iklim değişikliği ile mücadele, biyoçeşitlilik, hava ve su emisyonları gibi konuları politikamıza dahil ettik.

2019 yılında dağıtım şirketlerinde çevre yatırımları ve harcamaları 933.000 TL olarak gerçekleşmiştir. Bu miktarın üçte biri Tehlikeli Atık Depolama Sahalarına yapılan yatırımlara ayrılmıştır. Diğer harcamalar üç bölgede çevre koruma malzemelerinin tedariki için yapılmıştır. 2019 yılında Enerjisa'nın konsolide çevresel yatırım ve harcamaları toplam 1.307.762 TL'dir. 2019 yılında hiçbir çevre ödülü veya cezası alınmadı.

Bu süreç içinde, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) gibi uluslararası kuruluşlarla gerçekleştirdiğimiz iş birlikleri, kredi ve tahvil süreçleri ve kurumsal yatırımcıların ÇSY kapsamındaki gerekliliklerini karşılamaya odaklanmamız önemli bir yol gösterici oldu ve çevresel etki yaklaşımımızı geliştirmemizi sağladı. Bu bağlamda, Çevresel ve Sosyal Eylem Planımızı aşağıdaki gibi geliştirdik:



### İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

İklim değişikliğiyle mücadelede özel sektöre büyük bir rol düşüyor. Aşırı hava olayları ve giderek artan ortalama sıcaklıklar enerji dağıtım sektörü için doğrudan riskler oluştururken, yenilenebilir enerjinin dağıtımına ağına dahil edilerek enerji çeşitliliğinin artırılması, elektrik iletimindeki verimliliğin yükseltilmesi ve akıllı şebeke ve enerji depolama sistemlerinin yaygınlaştırılması gibi konular sektörümüz için fırsatlar barındırmaktadır.

Enerjisa Enerji olarak iklim değişikliği ile mücadeledeki rolümüzün farkındayız. Enerjiyi tüketicilere ulaştırırken oluşan doğrudan ve dolaylı çevresel etkimizi ve karbon emisyonlarımızı azaltmayı, tüm süreçlerde enerji verimliliğini artırmayı amaçlıyoruz. 2019 yılındaki sera gazı salımlarımız 39,945 bin ton olarak gerçekleşti. Gelir başına sera gazı emisyonu yoğunluğunu ise 2017 yılına kıyasla %30 azalttık.

Enerji tüketimini ve karbon emisyonlarını düzenli olarak 3 kapsamda izliyor, verimliliği artıran çalışmalarını destekliyor ve her türlü çevresel etkimizi azaltmak için çalışıyoruz.

- **Doğal Kaynak Tüketiminin İzlenmesi:** Yıllık enerji tüketimini azaltma hedeflerimizi, binalarımızdaki elektrik, su ve yakıt tüketimini etkin bir şekilde izleyerek lokasyona özgü **ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemini** temel olarak belirliyoruz. Böylece hava ve sera gazı emisyonlarımızı azaltmayı amaçlıyoruz.

Emisyonların tanımlanması, hesaplanması ve raporlanması için en yaygın olarak kullanılan çerçeve olan Sera Gazı Protokolü'ndeki 3 kapsam aşağıdaki şekildedir:

**KAPSAM 1** emisyonları, yakıt tüketimi, şirket araçları ve kaçak emisyonlar gibi şirketin sahip olduğu veya kontrol ettiği kaynaklara bağlı doğrudan sera gazı emisyonlarını kapsar. Kapsam 1 emisyonlarımızı **ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi** ile izliyor ve SF6 gazlarının kullanımını azaltmayı amaçlayan projeye katılıyoruz.

- **Elektrik Sektöründe SF6 Gazı Kullanımı ile İlgili İklim Projesi:** Sera gazı salımlarının önüne geçilerek SF6 kaynaklı iklim değişikliği etkilerinin önlenmesi için Avrupa Birliği tarafından finanse edilen ve Atık Kâğıt ve Geri Dönüşümcüler Derneği (AGED) ve Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) tarafından yürütülen Elektrik Sektöründe SF6 Gazı Kullanımı ile ilgili İklim Projesi'nde yer alıyoruz. Bu proje ile elektrik sektöründe yaygın kullanılan ve atmosferik sera etkisi yaratan SF6 gazının izlenmesi ve geri dönüşümü için Florlu Sera Gazlarına İlişkin Yönetmelik hükümlerine uygun bir çerçeve oluşturulmasını amaçlıyoruz.

**KAPSAM 2** emisyonları satın alınarak tüketilen elektrik, ısı veya buhara bağlı dolaylı tüketimi ifade ediyor. Yenilenebilir enerji kaynaklarından satın alma yaparak dolaylı kapsam 2 emisyonlarımızı sıfırlamayı hedefliyoruz. 2017 yılından beri Kapsam 2 salımlarımızı %18 azalttık.

- **Yenilenebilir Enerji Kullanımı:** 2019 yılında uluslararası yenilenebilir enerji sertifikalarından biri olan I-REC ile elektrik tüketimimizin 989 MWh'ini yenilenebilir enerjiden karşıladık ve elektrik tüketimi kaynaklı karbon salımlarını azalttık. 2020 yılıyla birlikte seçilen pilot binalarla başlayacak ve kademeli olarak tüm binalarımızda %100 yenilenebilir enerji kullanmaya odaklandık.

**KAPSAM 3** emisyonları, atık imhası, iş seyahati ve satın alınan mal ve hizmetler gibi şirkete ait olmayan ve doğrudan kontrol edilmeyen kaynaklara bağlı dolaylı emisyonları kapsamaktadır. 2019'da ilk kez Kapsam 3 emisyonlarımızı hesapladık ve raporladık. Değer zincirimizde sera gazı emisyonlarını azaltacak proje ve programlar geliştirmeyi hedefliyoruz.

- **Akıllı Şebekeler:** Pilot projeler aracılığıyla, gelecekteki enerji altyapısı ve enerji depolama sistemlerine yönelik yenilenebilir enerji sistemleri ile uyumlu olarak kurulan şebekeleri inceliyoruz. Elektrikli toplu taşıma ve şarj altyapısı entegre bir şekilde yönetilmektedir. Bu pilot projelerle enerji verimliliği ve sera gazı emisyonu azaltımı açısından önemli avantajlar sağlamayı hedefliyoruz. Ayrıca, akıllı elektrik sayaçları ve otomatik elektrik sayacı okumaları üzerinde yapılan çalışmalarla, hatalı sayaçlarından kaynaklanan enerji kaybını önlemeyi amaçlıyoruz.
- **HASAT Projesi:** Elektrik dağıtım sektöründe enerji verimliliğini artıracak yenilikçi uygulama ve metodolojilerin geliştirilmesi ve enerji verimliliği yol haritası oluşturulması amacıyla Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) iş birliğinde ve diğer Elektrik Dağıtım Şirketlerinin (EDAŞ) katılımıyla HASAT projesini başlattık. Proje ile verimliliği artırmaya yönelik çalışmalara paralel olarak altyapı ve sistemsel iyileştirmelerin belirlenmesi ve tüketicileri daha verimli enerji kullanımına teşvik etmeye yönelik uygulamalar geliştirmeyi hedefliyoruz.

<sup>4</sup> En son yapılan denetim tarihleri: 5-8 Kasım 2019 Toroslar EDAŞ (ISO 14001 and ISO 45001); 18-21 Kasım 2019 Başkent EDAŞ ve 16-18 Aralık 2019 AYEDAŞ.

## ÇEVRESEL ETKİ

- **Yeşil Enerji Tarifesi:** Uluslararası akredite kuruluşlar tarafından onaylı yeşil enerji tedariki ve satışında önemli bir adım atık ve 2019'un son çeyreğinde yeşil enerji ürünlerini piyasaya sürdük. Yeşil Enerji Tarifesi ile kullanıcıların elektrik tüketiminden kaynaklı sera gazı salımlarını azaltmaları veya nötrlemeleri için alternatifler sunuyoruz. Bu kapsamda 2 ürün sunuyoruz:

Gerçek veya tüzel kişiye ait (yenilenebilir enerji kaynaklı üretim yapan işletmeye/santrale ait), standartlaştırılmış, ticareti yapılabilen ve metrik ton CO<sub>2</sub> cinsinden ifade edilen kredi olan Karbon Azaltım Sertifikası

Yenilenebilir elektrik üretiminin çevresel, sosyal ve diğer güç dışı niteliklerinin mülkiyet haklarını temsil eden piyasaya dayalı bir araç olan ve 1 MWh elektriğin yenilenebilir bir enerji kaynağından üretilip elektrik şebekesine teslim edildiğini gösteren Yenilenebilir Enerji Sertifikası.

- **Enerji Performans Modeli:** İklim değişikliği ile mücadelede Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) ile 2019 yılında yeni bir ortaklık başlattık. Ankara'da bulunan TOBB ETÜ Hastanesi'nde enerji verimliliğine yönelik başlattığımız Enerji Performans Modeli'ni uygulamaya koyduk. Bu model, eski aydınlatma ürünlerinin daha verimli LED aydınlatma sistemleriyle değiştirilmesini ve ortaklık boyunca kurulan sistemin bakımını kapsıyor. Modelle kurumun yılda 1,6 milyon kWh elektrik tasarrufu, buna bağlı olarak da 383.000 TL tasarruf sağlaması bekleniyor. 2017-2023 Ulusal Enerji Verimliliği Eylem Planı ile uyumlu olan modelin yaygınlaşmasının ülke ekonomisine de katkı sağlayacağını öngörüyoruz.
- **Beni AI Uygulaması:** Beni AI Uygulaması ile ortak araç kullanımını destekleyerek yakıt tüketimi ve sera gazı emisyonu azaltımı sağladık. Uygulama, Sabancı Topluluğu şirketlerinin ve çalışanlarının başarılarını ödüllendirmek ve en iyi uygulamaları paylaşmayı teşvik etmek amacıyla düzenlenen yarışmanın adaylarından oldu.

## KAYNAK VERİMLİLİĞİ

Kaynak ve enerji verimliliğine odaklıyoruz, bu kapsamda önemli projeler gerçekleştiriyoruz.

- **Arızalı ya da Demonte Edilmiş Şebeke Malzemelerinin Tekrar Kullanılması:** Transformatörler gibi elektrik şebekesi operasyonlarının bir parçası olarak kullanılan arızalı malzemeler Malzeme Kalite Kontrol süreçleri ile değerlendiriliyor. Geri Dönüşüm Test Merkezine teslim edilen demonte ve arızalı şebeke malzemelerinin tekrar kullanılıp kullanılmayacağına karar vermemizi sağlayan malzeme kalite kontrol ve onarım ekipmanı için 500.000 TL tutarında yatırım yaptık. Bu yatırımlar sayesinde hem kaynak kullanımını hem de atık üretimi açısından önemli kazanımlar elde ettik.
- **Malzemelerin Geri Dönüşümü ve Yeniden Kullanımı:** Kablo, direk, pano, kesiciler, sigortalar, sayaçlar ve her türlü şebeke malzemesi gibi malzemenin yeniden kullanılması ve geri dönüştürülmesine önem veriyoruz. Atıkları, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Atık Yönetimi Yönetmeliği hükümlerince atık türlerine, kodlarına ve atık hiyerarşisine uygun olarak bütüncül şekilde yönetiyoruz. Geri dönüşüm/geri kazanım ve nihai bertaraf süreçleri; TOROSLAR ve BAŞKENT'te EKOVAR Çevre Geri Dönüşüm A.Ş., AYEDAŞ'ta AKADEMİ Çevre Entegre Atık Yönetimi Endüstri A.Ş. ile olan atık sözleşmelerimiz kapsamında yönetiliyor. Ekonomik değeri olan ve teknik olarak mümkün olan her türlü atık malzemenin geri dönüşümü ve geri kazanımı bu kapsamda gerçekleştiriyoruz.
- **Yeni Bağlantı Dijitalleşme Projesi:** 2020 yılında çalışmalarını hızlandıracağımız Yeni Bağlantı Dijitalleşme Projesiyle yeni bağlantı başvuru süreçlerini dijital ortama taşıyarak kağıt atıklarının önüne geçeceğiz. Böylelikle her yıl 7,5 milyon A4 kağıt kullanımının önüne geçecek, yılda 750 ağacın kesilmesini engelleyeceğiz.

## ATIK YÖNETİMİ

Çevreye karşı güçlü bir sorumlulukla, atıkları yürürlükteki mevzuata, uluslararası standartlara, İSG ve Çevre Politikalarına uygun olarak yönetiyoruz. Faaliyetlerimizden kaynaklı evsel, endüstriyel, tehlikeli ve tehlikesiz atıkların kaynağında önlenmesi, azaltılması ve geri kazanılması konusunda önlemler alıyoruz.

Atık Yönetimi Prosedürünü **ISO 14001: 2015 Çevre Yönetim Sistemi** kapsamında, elektrik dağıtım şirketlerinin faaliyet ve operasyonlarından kaynaklanan evsel, tehlikeli ve tehlikesiz atıkların azaltılması, toplanması, taşınması, depolanması, geri dönüşümü ve/veya nihai bertarafı için uygulanacak yöntemleri tanımlamak üzere ilgili ulusal mevzuat hükümlerine uygun olarak hazırladık.

Elektrik dağıtım faaliyetlerinden kaynaklanan tehlikeli ve tehlikesiz atıklar Lojistik Hizmet Merkezlerinde kurulan geçici atık depolama alanlarından lisanslı atık yönetim tesislerine aktarılıyor. Atık Yönetimi Prosedürü uyarınca, tehlikeli ve tehlikesiz atıkların yönetimi için üç dağıtım bölgesinde lisanslı atık yönetim tesisleri ile gerekli anlaşmaları yaptık.

Ayrıca, tehlikeli atıkların geçici olarak depolandığı tüm depolama alanları için yasal olarak gerekli olan Tehlikeli Maddeler ve Tehlikeli Atık Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortalarının sona ermeden önce yıllık olarak yenilenmesini sağlıyoruz.

Atık yönetimini şu şekilde gerçekleştiriyoruz:

- **Tehlikeli Atık Yönetimi:** Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini azaltmayı ve yaşam döngüsü yaklaşımını kullanarak atıkların ekonomiye geri kazandırmak için dönüştürülmesini hedefliyoruz. İlk önce Malzeme Kalite Kontrol ve Geri Dönüşüm Test Merkezi işlemlerine tabi tutulan şebeke atıklarından kurtarılan uygun malzemeleri geri dönüştürerek ızgara atıklarının operasyonlarımızdan uygun şekilde toplanmasını ve geri dönüştürülmesini sağlıyoruz ve atık miktarını azaltıyoruz. Tehlikeli atıkları mevzuata uygun olarak saklıyor ve lisanslı geri dönüşüm şirketlerinin yardımıyla bertaraf ediyoruz.
- **Tehlikesiz Atık Yönetimi:** Sıfır Atık hedefi doğrultusunda genel müdürlük binası başta olmak üzere atıkların daha doğru ve kolay bir şekilde ayrıştırılmasını sağlayan toplama kutuları yerleştirdik.

Evsel ve geri dönüştürülebilir atıkları, ilgili Belediyelere ve Belediyelerin / lisanslı atık yönetim tesislerinin yetkili şirketlerine gönderiyoruz. Yüklenici faaliyetlerinin catering hizmetlerinden ortaya çıkan atık bitkisel yağları Atık Yağ Kontrol Yönetmeliği uyarınca bertaraf edilmek üzere lisanslı şirketlere gönderiyoruz. Tek kullanımlık plastik, kağıt ve benzeri atıkları önlemek için Şirket içinde bilinçlendirme faaliyetleri sürdürüyoruz. Ayrıca Global Compact Türkiye,

Türkiye Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD) İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD) iş birliğiyle kurulan İş Dünyası Plastik Girişimi'ne katıldık ve 2021 yılı için hedeflerimizi belirledik.

## BİYOÇEŞİTLİLİĞİN KORUNMASI

Geniş bir coğrafi alanı kapsayan kapsamlı bir elektrik şebekesi operasyonu yönetiyoruz. Elektrik şebekesi ve etki alanı (örn. geçiş hakkı, şebeke onarım ve bakım faaliyetleri vb.) kaçınılmaz olarak Türkiye'nin Ramsar sahaları, milli parklar ve çeşitli doğa koruma alanları olarak belirlenen yüksek ekolojik öneme sahip alanlarını da kapsamaktadır.

Faaliyetlerimizin doğal yaşam üzerindeki potansiyel olumsuz etkilerini azaltmayı amaçlayarak biyoçeşitliliği korumanın önemini vurguluyoruz. 2019 yılında Çevre Politikamıza doğal yaşam ve canlı hayatının korunması hedeflerini dahil ettik. Yeni yatırımlar söz konusu olduğunda ve yaban hayatı geliştirme ve koruma alanlarını ilgilendirdiğinde Ekosistem Değerlendirme Raporları hazırlıyor ve ilgili mevzuat uyarınca yatırımlarımızın çevresel etkilerini azaltmak için önlemler alıyoruz.

Türkiye, dünyanın iki büyük kuş göç yolu üzerinde yer almaktadır ve bu durum ülkeyi kuşlar için önemli bir beslenme ve üreme alanı yapmaktadır. Dağıtım bölgelerinde koruma alanları yer almakta, AYEDAŞ, Toroslar EDAŞ ve Başkent EDAŞ tarafından işletilen elektrik şebekesi de kuşların uçuş rotalarıyla kesişmektedir.

Biyoçeşitliliğin korunması kapsamında yürüttüğümüz projeler şu şekildedir:

- **Defne Projesi:** Enerji nakil hatları üzerine bulunan ağaçlar, kurulum tamamlandıktan sonra hatlara temas etmesi halinde elektrik kayıplarına ve yangınlara sebep olabilir. Enerji nakil hatları, ilgili yönetmelikler gereği belirli bir enine kesitte bitki örtüsünden arındırılmaktadır. Gerekli görüldüğünde ağaçlar, kesim ya da budama yoluyla alandan uzaklaştırılmaktadır. Ancak bu işlem, finansal olarak maliyetli olduğu kadar ekolojik açıdan da önemli bir etki yaratmaktadır.

Projeyle, hat altı kesim ya da budama yerine uygun ağaç türünün dikimi yoluyla hat güvenliğini sağlamak ve olası yangınları önlemeyi hedefledik. Böylece yalnızca dağıtım hattının güvenliğini sağlamakla kalmayıp aynı zamanda doğanın sürdürülebilirliğini ve çevreyi korumayı hedefledik.



## ÇEVRESEL ETKİ

Böylece enerji dağıtım hatlarında ağaçlardan kaynaklı arızalar ve kayıplar azaltılacak, uzun süreli elektrik kesintisinin önüne geçilecek, kayıp maliyetleri düşürülecek, doğanın dengesi ve ekolojik koşulları da korunmuş olacaktır.

Literatür taraması ve araştırmalarla dikim için katma değeri yüksek, ekonomik getirisi olan bir ağaç türü seçmeye odaklandık. Çıkan sonuçlara bağlı olarak defne bitkisine karar verildi. Proje kapsamında Bartın ilinde belirlenen alanda 5.500 adet defne fidanı ekildi. Projenin, bakım ekiplerinin iş yüklerinin azaltılması, olası kazaların önüne geçilmesi, arıza giderme için harcamaların azaltılması ve enerji kayıplarının düşürülmesi gibi birçok doğrudan ve dolaylı faydası bulunuyor.

- **Yüksek Gerilim Hatları İzolatör Projesi:** Göçmen kuşlar başta olmak üzere kanatlı fauna, dağıtım şebekelerinin üzerine konma, yuva yapma veya iki iletken arasına girme sonucu elektrik çarpma tehlikesiyle karşı karşıya kalabiliyor. Bu tip etkileşimler sonucunda yaşanan muhtemel kazalar kuşların çoğunluğunda ölüme sebep oluyor. 2017 sonunda başlayan Yüksek Gerilim Hatları Yalıtım Projesi kapsamında bazı elektrik hatlarına izolatörler monte edilmiştir. Bugüne kadar yapılan yatırımlar ve 2020 yatırım bütçesi aşağıdaki şekildedir:

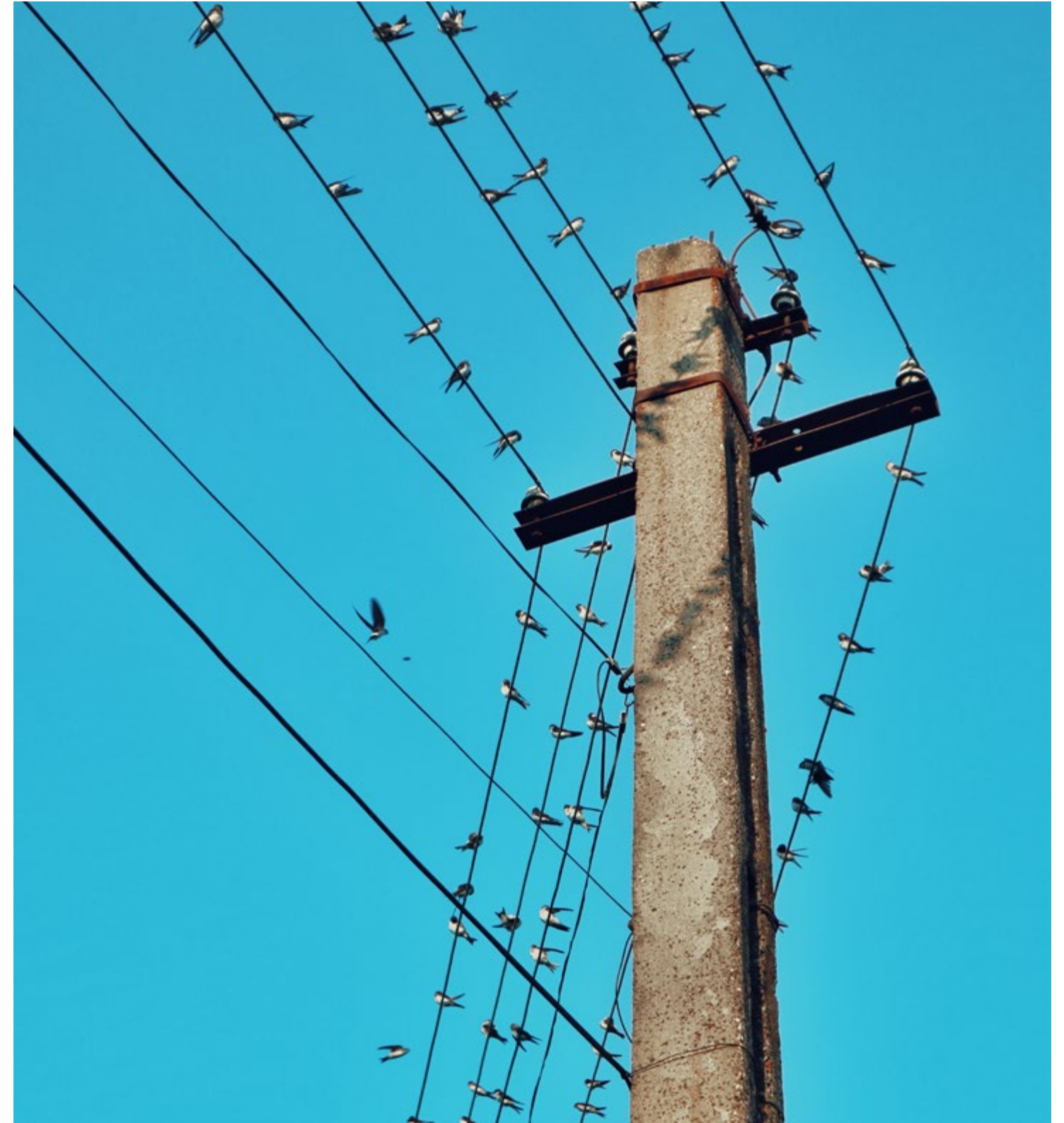
YATIRIMLAR (TL)	2018 (G)	2019 (G)	2020 (B)
AYEDAŞ	-	140.000	-
Başkent	88.000	111.000	700.000
Toroslar	35.000	95.000	700.000

- **Kuş Çarpılma Önleyici:** Kuş ölümlerinin önüne geçebilmek için göç yolu üzerinde bulunan veya riskli görülen hatlara izolatör montajları yapmaya başladık. Kuş Saptırıcı olarak adlandırılan aparatların montajı için Adana'da pilot bir hat seçildi ve izlenmeye başlandı. Bu proje ile hem bölgedeki kuş popülasyonunu hem de kanatlı biyoçeşitliliğini korumayı hedefliyoruz.

- **Kuş Saptırıcı:** Elektrik çarpması nedeniyle kuş ölümlerini en aza indirmek için seçilen hava hat bölümlerine XXX kurmak için bir pilot proje başlattık.

Ayrıca Çevre Politikamız, Sürdürülebilirlik Taahhüdümüz ve Çevresel ve Sosyal Eylem Planımız kapsamında Ekosistem Risk Değerlendirmesi yapılmış ve bulgulara göre Biyoçeşitlilik Eylem Planı hazırladık. Bu çalışmalar kapsamında aşağıdaki eylemleri belirledik:

- Dağıtım bölgelerimizdeki ekosistem çeşitliliği ve özellikleri tanımlanacak,
- Canlı yaşam türleri, kırılganlık, nadirlik ve korunma durumları tanımlanacak,
- Elektrik dağıtım faaliyetlerinin ekosistem ve ilgili habitat üzerindeki potansiyel etkileri değerlendirilecek,
- Etki azaltma faaliyetlerini yönetmek ve izlemek için Eylem Planı hazırlanacak.







*Mega trendlerle dönüşen dinamik bir sektörde faaliyet gösteriyoruz. Sektöre yön verecek olası değişiklikleri ve değer yaratmak üzere fırsatları öngören net bir vizyonumuz var. Yeteneklere yatırım yapmaya devam ediyor, marka değerimizi artırıyor ve her gün değişen dünyada geleceğin enerji dünyasına yön veren stratejilerimizle farklılaşıyoruz.*



## GELECEĞİN ENERJİ DÜNYASINA HAZIRLANMAK

GELECEĞİN ENERJİ DÜNYASINA HAZIRLANMAK 46

YETENEK YÖNETİMİ 46

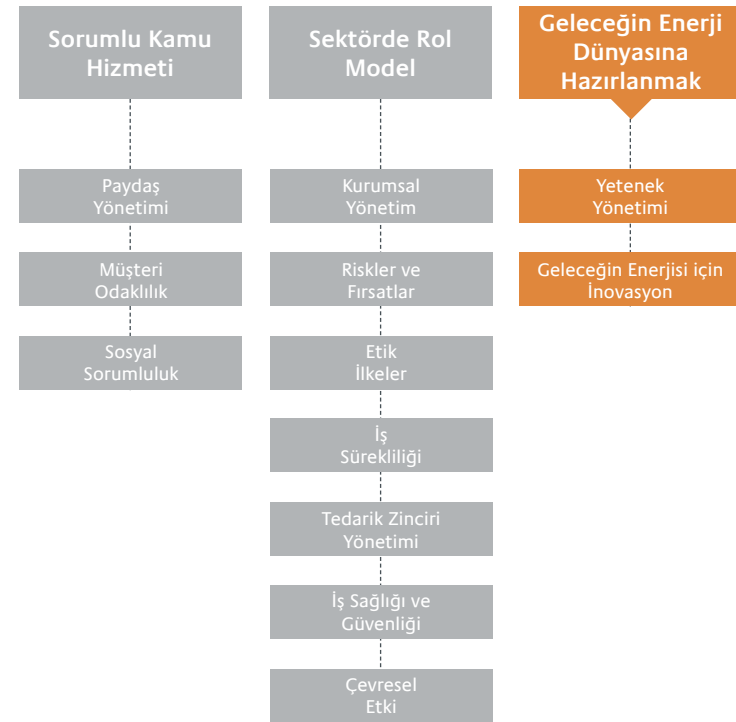
GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON 50

- Gaziantep

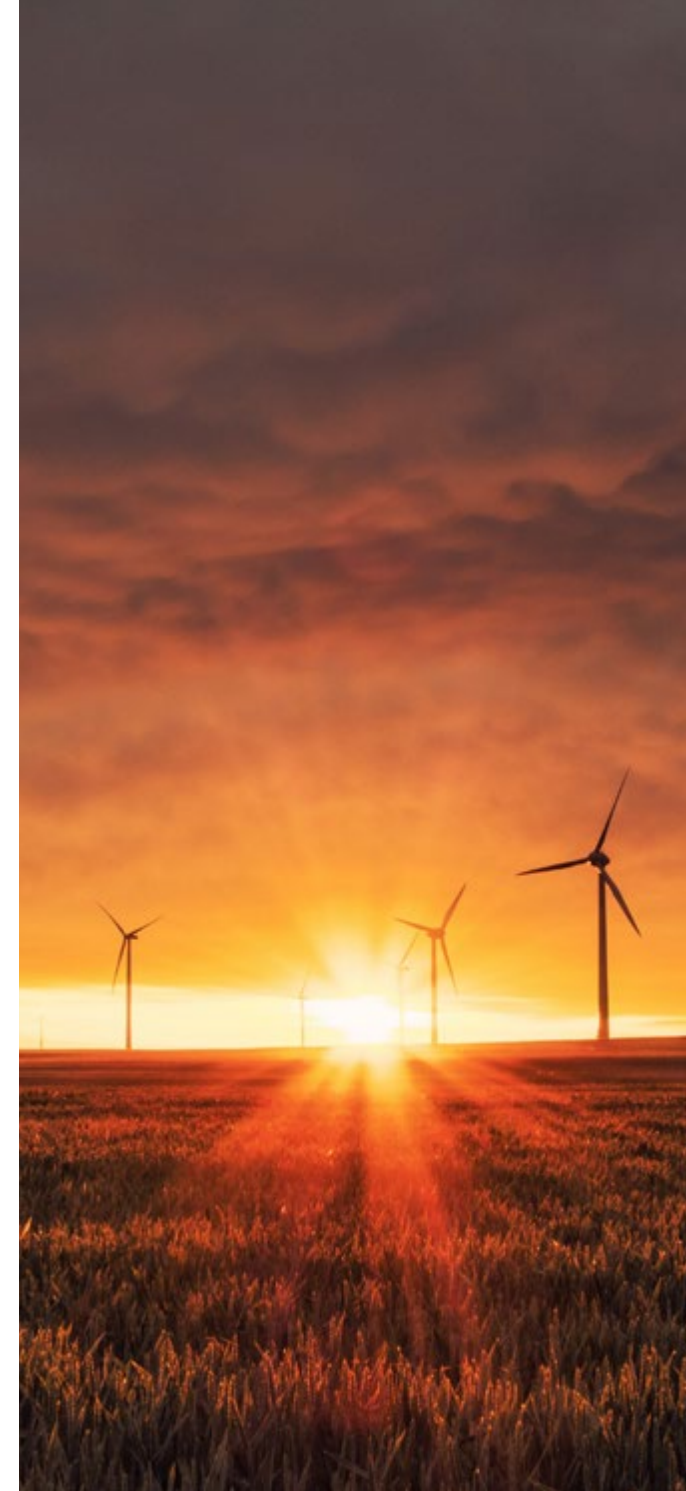
## GELECEĞİN ENERJİ DÜNYASINA HAZIRLANMAK

**Mega trendlerle dönüşen dinamik bir sektörde faaliyet gösteriyoruz. Sektöre yön verecek olası değişiklikleri ve değer yaratmak üzere fırsatları öngören net bir vizyonumuz var. Yeteneklere yatırım yapmaya devam ediyor, marka değerimizi arttırıyor ve her gün değişen dünyada geleceğin enerji dünyasına yön veren stratejilerimizle farklılaşıyoruz.**

Günümüzde enerji sektörü büyük bir dönüşüm geçiyor. Değişen mevzuat ve regülasyonlar, piyasaya dahil olan yeni aktörler, gelişen sorumlu ürün ve hizmetler, tüketicinin değişen talep ve beklentileri doğrultusunda enerji dünyasının kuralları yeniden yazılıyor. Türkiye'nin en büyük elektrik dağıtım ve perakende satış şirketi olarak enerji dünyasındaki değişimleri ve trendleri yakından izliyor ve sektörümüzdeki değişimle beraber başarılı bir dönüşüm gerçekleştirmek için güçlü, güvenilir markamız ile çeşitli, genç ve donanımlı insan kaynağımıza odaklanıyoruz.



## YETENEK YÖNETİMİ



Yarının enerji dünyasını şekillendirip sektöre liderlik etmemiz için, mevcutta ve gelecekteki ihtiyaçlarımızla örtüşen yetenekli ve donanımlı insan kaynağına ihtiyacımız var. Sektörde sürekli tercih edilen işveren olma vizyonumuz çerçevesinde, sektördeki en donanımlı bireyler ile çalışıyoruz. Çalışanlarımızın potansiyellerini en iyi şekilde gerçekleştirmeleri için mutlu oldukları, eşit, kapsayıcı ve güvenli bir iş ortamı ve gelişme fırsatları sunuyoruz.

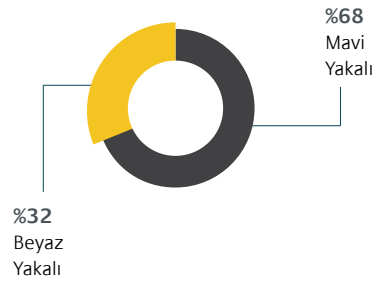
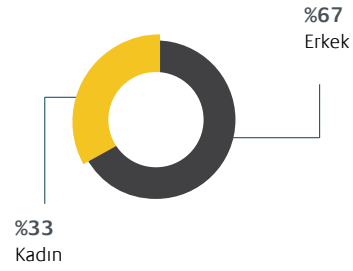
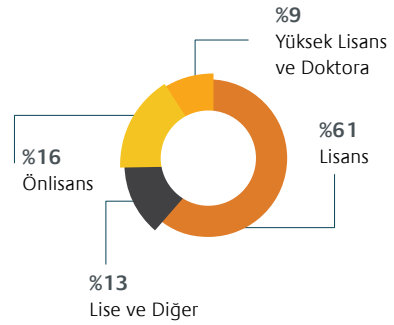
Yetenek yönetimini, tüm çalışanlara kendilerini keşfetme, anlama ve takdir etmelerine; becerilerini en doğru ve verimli şekilde kullanmalarına fırsat verecek şekilde değer yaratmanın bir yolu olarak görüyoruz. "Doğru işe doğru kişi" yaklaşımımız doğrultusunda, çalışanlarımızı, pozisyonlarının gerektirdiği yetenek ve becerileri geliştirmeleri için destekliyor, mesleki kapasitelerini artırmaları için onlara eğitimler sunuyoruz. Çalışan gelişimine katkıda bulunmanın yanı sıra, nitelikli işgücünün sektöre kazandırılmasında da önemli bir rol oynamaktayız.

Her çalışanın bir yetenek olduğuna inanarak, birçok farklı alandaki çeşitli çalışan profili için küresel trendleri takip ediyor ve onları öncelikli alanlarında desteklemek için yeni yaklaşımlar getiriyoruz. Bu bağlamda, çalışanların performans ve yetkinliğini belirlemek ve değerlendirmek için yetenek yönetim sistemleri kullanıyoruz. Yeteneklerin sürdürülebilirliğini sağlamak için tüm kritik pozisyonlar için kısa ve orta vadeli yedekleme planları geliştiriyoruz. Çalışanlarımızın ihtiyaçlarına göre uygun liderlik, kişisel ve mesleki gelişim programları ile sürekli gelişimi destekliyoruz.

### ENERJİSA'DA ÇALIŞMAK

Enerjisa'da çalışan memnuniyetini önemsiyor, çalışma koşullarını, her zaman tercih edilen işveren olmak, yetenekleri çekmek ve elde tutmak üzere geliştiriyoruz. Her yıl olduğu gibi 2019 yılında da çalışanlara enerji sektöründe kendi alanının en iyisi olmaları ve kariyer yolculukları boyunca potansiyellerini gerçekleştirmeleri için pozitif organizasyonel iklimi, iletişimi ve kültürü ile öne çıkan anlamlı ve adil bir çalışma ortamı sunmaya devam ettik. 2019'da 10.240 kişiye istihdam sağladık. İş gücümüzün %68'ini mavi yaka çalışanlarımız oluşturuyor.

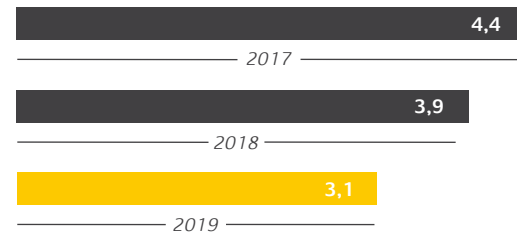
## YETENEK YÖNETİMİ

KATEGORİYE GÖRE  
ÇALIŞANLARCİNSİYETE GÖRE BEYAZ  
YAKALI ÇALIŞANLAREĞİTİME GÖRE BEYAZ  
YAKALI ÇALIŞANLARTOPLAM  
10.240YAŞ ORTALAMASI: 35  
ORTALAMA KIDEM: 4,9

Ayrıca, iş süreçlerimizi geliştirmenin ve hızlandırmanın yanı sıra karar alma süreçlerimizi veri odaklı yapmak adına insan kaynakları uygulamalarımızda teknolojinin ve dijitalleşmenin avantajlarından faydalanıyoruz. Dijital İnsan Kaynakları Platformumuz İKON, farklı bölgelerdeki çalışanlarımızın şirketteki tüm gelişmeler hakkında aynı anda bilgilendirilmesini, İK ve self servis uygulamalarına cep telefonları üzerinden ulaşmasını ve anlık, hızlı ve kullanıcı dostu anketler ile geri bildirimlerini paylaşmasını sağlıyor.

Enerjisa Enerji olarak çalışanlarımızın iş ve özel hayat dengelerine ve çalışma şartları tercihlerine önem veriyoruz. 2019 yılında esnek yaklaşımımızın ilk adımları olarak esnek çalışma saatleri, esnek kıyafet yönetmeliği ve tüm merkezlerde uzaktan çalışma gibi esnek çalışma modellerini uygulamaya başladık. Çalışan Destek Programı ile çalışanların ve ailelerinin psikolojik, tıbbi, mali ve hukuki konularda danışmanlık hizmeti almalarını sağlıyoruz.

Çalışanlara her zaman en iyi çalışma koşullarını sunmak adına çalışan memnuniyeti anketi gerçekleştiriyoruz. Geçtiğimiz yılki çalışan memnuniyet araştırması skorumuz olan %71'i iyileştirmek üzere çeşitli aksiyonlar aldık. 2019 yılında çalışan devir oranı ise %3,1 oldu. Son üç senede çalışan devir oranımız %30 oranında iyileşti.

ÇALIŞAN DEVİR ORANI  
(%)

Çalışanların yönetime katılımı bizi sektörde farklılaştırıyor. Şirket içinde yapılan periyodik toplantılar, yıllık hedef belirleme ve performans değerlendirilmelerinde çalışanlarımızı dinliyor, karar alma mekanizmalarına, komitelere ve projelere dahil ediyoruz. Ayrıca çalışanlarımız intranet, İKON ve diğer yazılımlar, öneri sistemi, geribildirim mekanizmaları ve anketler gibi farklı platformlardan talep, öneri ve görüşlerini paylaşabiliyorlar. Her yıl düzenlenen yönetim toplantıları ile çalışanlara şirketin genel durumu ile ilgili bilgilendirmeler yapılıyor. Her çeyrek sonunda düzenlenen canlı yayınlarla üst yönetim ekibi, şirket hakkındaki

gelişmeleri tüm çalışanlarla paylaşıyor ve çalışanlarımız tarafından merak edilen soruları yanıtlıyorlar.

## ÇEŞİTLİLİK

Çeşitlilik ve kapsayıcılık, vizyonumuz ve değerlerimizdeki ana ilkelerimiz. Tüm çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarken bireysel farklılıkları da gözetiyoruz. Tüm insan kaynakları süreçlerini dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, inanç, din, mezhep, yaş, fiziksel engel ve benzeri nedenler ile hiçbir ayırım gözetmeksizin eşitlik içinde yönetiyoruz. Ayrımcılık ve kötü muameleye konu olabilecek her türlü eylemin, gizlilik prensipleri doğrultusunda çalışanlar tarafından bildirilmesini ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlayan Etik Komitesini kurduk. Tüm temel ilkeleri İş Etiği Kuralları olarak çalışanlarla paylaşıyoruz.

Hayatın her alanında olduğu gibi iş ortamında da toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanmasını destekliyoruz. Bu çerçevede konuya olan hassasiyetimiz ile 2019 yılında Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi İlkelerinin imzacısı olduk.

## CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞANLAR



Ayrıca T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı tarafından Türkiye'nin yerli ve milli enerji alanına katkıda bulunan kadınlarına verilen "Türkiye'ye Enerji Veren Kadınlar" ödülleriyle 2019 yılı Enerjide Örnek Şirket Kategorisinde birinci olduk.

Enerjisa yönetim kurulundaki kadın üye sayısı %25'dir. Doğum ve ebeveynlik iznine ayrılan kadın ve erkek çalışanların %99'u izinlerinin sonlanmasını takiben işlerine geri döndüler.

Enerjisa'da dört farklı kuşağın bir arada çalıştığı çok geniş ve çeşitlilik içeren bir çalışan profiline sahibiz. 2019 yılında işe alımlarımızın %70'ini 30 yaş altı oluşturdu. Ayrıca, 2019 yılı itibarıyla çalışanların %47'si 5 ila 10 yıl süredir Enerjisa Enerji çatısı

altında çalışıyor. Gerçekleştirdiğimiz programlar ile farklı yaş, kadın-erkek, farklı seviyelerden çalışan grupları arasında çeşitlilik, eşitlik ve farklılık sayesinde kurumumuzdaki yaratıcılık, iş birliği, yeteneklerin gelişimi ve inovasyonu teşvik ediyoruz.

**2019 yılında işe alımlarımızın %70'ini 30 yaş altı oluşturuyor.**



## YETENEK YÖNETİMİ

### LİDERLİK GELİŞİM PROGRAMLARI

Direktör ve yönetici seviyesindeki çalışanlarımızın organizasyonumuzu dinamik dünya koşullarında en hızlı ve etkili şekilde liderlik etmelerine yardımcı olmak için geliştirdiğimiz programlar ile etkili liderler yetiştirmeyi amaçlıyoruz.

Program Adı	Programın Kapsamı
<b>LEAP Dijital Programı (Liderlik Hızlandırma Programı)</b>	LEAP'in (Leadership Acceleration Program) 2019 yılındaki devamı niteliğinde olan LEAP Dijital programı ile amacımız yöneticilerin dijitalleşme fırsatlarını kendi sektörlerine proaktif olarak yansıtmasını ve dijital çağın gerektirdiği liderlik yetkinliklerini geliştirmelerini sağlamak. 4 modülden oluşan Liderlik Hızlandırma Programının (Leap Dijital) 2019 yılındaki ilk modülüne 20 yönetici katıldı. Katılımcılarımız, Financial Times derecelendirmesine göre en iyi yönetici eğitim okullarından biri olan Berlin Teknoloji Enstitüsü Avrupa Yönetim ve Teknoloji Okulu tarafından ESMT Digital Excellence Sertifikası almaya hak kazanacaklar.
<b>STEP</b>	Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (Executive Development Unit - EDU) iş birliğinde gerçekleştirilen Yönetici Gelişim Programı STEP ile müdür ve grup müdürü seviyesindeki yöneticilerin liderlik vasıflarının artırılmasını hedefliyoruz. Program; Ben-Takımım-Şirketim-Gelecek olarak 360 derece liderlik; sınıf eğitimleri, çevrimiçi simülasyonlar, online sınıflar, gruplar arası geri bildirim ve vaka analizi olarak ayrı 2 modül şeklinde tasarlanmıştır. Bu gelişim programına 2019 yılında 142 çalışanımız katıldı.
<b>JUMP</b>	Harmanlanmış bir öğrenim yöntemi ile tasarlanan gelişim programlarımızdan JUMP, birinci düzey ekip ve süreç liderlerini desteklemeyi, bu kişilerin mevcut rollerindeki etkinliğini artırmayı ve liderlik becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Program, Aralık 2017'de başladı ve 2019'un ilk yarısında 263 katılımcı programı tamamladı.
<b>Young Energy</b>	2019 yılında, kariyerinin başında olan ve yüksek potansiyele sahip genç insan kaynağını, bir diğer deyişle genç yetenek havuzumuzu geliştirmek ve geleceğin liderlerini yetiştirmek adına 5. Genç Yetenek Gelişim Programını gerçekleştirdik. 2010 yılından beri düzenli olarak yürütülen programdan 4 nesil mezun olmuştu. 2019'da şirket içinden ve dışından gelen başvurular kabul edildi. Başvurular değerlendirilirken farklı ölçüm ve değerlendirme araçları kullanıldı. Değerlendirme sürecinin ardından 28 kişi, Aralık 2019'da bir yıllık 5. Genç Yetenek Gelişim Programına katılmaya hak kazandı

### BİREYSEL GELİŞİM PROGRAMLARI

Çalışanların kariyer hedeflerine ulaşmaları ve potansiyellerini gerçekleştirmeleri için ihtiyaçları olan çeşitli eğitim ve gelişim programları sunuyoruz.

Program Adı	Programın Kapsamı
<b>YODA Mentorluk ve YODA Tersine Mentorluk</b>	YODA Mentorluk ve YODA Tersine Mentorluk programları ile farklı nesilden olan Enerjisa'lıların birbirlerinden öğrenmelerini sağlayacak bir karşılıklı öğrenme ortamı oluşturduk. Programlar sayesinde farklı nesilleri kaynaştırırken kurum içi öğrenmeyi artırmayı hedefliyoruz.
<b>ENAkademi</b>	Enerjisa'lıların kariyer hedeflerine ulaşmaları için ihtiyaçları olan eğitimleri ve gelişim araçlarını sunduğumuz online öğrenme platformu EnAkademi'den 2019 yılında 3.200 çalışan eğitim aldı.
<b>Gate: Kişisel Farkındalık Yolculuğu</b>	Enerjisa'daki kilit rol olarak belirlediğimiz uzman seviye çalışanlarımızın güçlü ve gelişime açık alanlarını tespit ederek online kendine koçluk, e-öğrenme ve sınıf içi gelişim araçları ile geliştirmelerini destekliyoruz. 2019 yılında geliştirdiğimiz platformu 50 çalışana sunarak pilot çalışma yaptık.





## YETENEK YÖNETİMİ

### PROFESYONEL GELİŞİM PROGRAMLARI

Enerji sektörünün gerektirdiği teknik bilgi ve beceriler doğrultusunda geliştirdiğimiz profesyonel programlarımızla, sektörümüze yetkin, kaliteli insan gücü yetiştirmeyi amaçlamaktayız.

Program Adı	Programın Kapsamı
Satış Okulu	2014 yılında Sabancı Üniversitesi iş birliği ile hayata geçirdiğimiz Satış Okulu projesi ile çalışanların, öncelikli olarak Satış ve Müşteri Odaklılık bakış açısı olmak üzere sektör özelinde gerekli birçok davranışsal ve teknik konuda geliştirirken, hizmet kalitesi, operasyonel mükemmellik ve müşteri memnuniyetinin artırılması gibi önemli katkılar sağlıyoruz. 2019 yılında Satış Okuluna 243 çalışan katıldı.
KOZA Gelişim Programı	Satış temsilcisi/yetkilisi gelişim programı olarak satış fonksiyonundaki genç yetenek havuzunu beslemek amacıyla 2019 yılında başlayan Koza gelişim programı ile seçim sürecini başarıyla tamamlayan 38 Satış Yetkilisi ve Temsilcimizin gelişimlerini destekleyerek mevcut yetkinliklerini geliştirdik ve bir sonraki rollerine hazırladık.
Birbirimizden Öğreniyoruz	2019 yılında oluşturduğumuz Birbirimizden Öğreniyoruz platformu ile Enerjisa çalışanlarının sahip oldukları bilgi ve deneyimini birbirleriyle paylaşmalarını sağlayarak şirket içinde birbirinden öğrenme kültürünü yaygınlaştırıyoruz. 2019 yılında 172 çalışan, bu platform sayesinde çalıştıkları bölümden bağımsız sektör dinamikleri, dijitalleşen dünyadaki yeni yaklaşımlar, enerji sektörüne global bakış hakkında derinlemesine bilgi ve yetkinlik sahibi oldu.
Teknoloji Gelişim Atölyesi	Enerjisa bilişim ekiplerinin yükselen trendler yoluyla etkin iş yapma kültürlerini beslemek amacıyla tasarladığımız Teknoloji Gelişim Atölyesi'nde 2 yıl boyunca tüm bilişim ekiplerinin trend teknolojiler ve yeni proje yönetimi metodolojileri kapsamında çeşitli eğitim ve uygulamalara katılmalarını ve diğer fonksiyonlara yayılmasını hedefliyoruz. 2019 yılında başladığımız programı 97 çalışanın katılımıyla gerçekleştirdik.
Sahada Güvenli Çalışma	Dağıtım şirketlerinin ana hizmet süreçlerinden olan Şebeke Operasyonları çalışanlarının teknik bilgi ve becerilerini geliştirmek ve bu sayede iş verimliliği ve İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) bilincini artırmak amacıyla düzenlediğimiz eğitimleri iç eğitimlerimiz tarafından 887 çalışanın katılımıyla eğitim merkezlerimizde teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirdik.
Mühendis Gelişim Okulu	Dağıtım şirketlerinde çalışan mühendislerin teknik gelişimini hedefleyen Mühendis Gelişim Okulu, dağıtım operasyonları faaliyetlerine yönelik bir eğitim sistematigi oluşturarak, mühendislerin teknik kapasitelerini ve teknik verimliliği artırmayı ve iş kazalarının önüne geçmeyi amaçlıyor. 2019 yılında 307 çalışan eğitim aldı.
Meslek Lisesi Koçları Programı	Meslek Liseleri ile iş birliğinde çalışanlarımızın gönüllü olarak öğrencilerin gelişimlerini destekleyecek tecrübe, bilgi ve zamanlarını düzenli bir şekilde aktarmalarını sağlayıp, staj imkanları ve ardından öğrencilerin istihdam edilebilirliklerinin artırılmasına katkı sağladık. Projeden mezun olan 16 öğrenciyi mesleki eğitim sürecine (staj) dahil ettik.

### DiĞER EĞİTİMLER

Genç Enerjisa'lıların enerjisi, bakış açısı, potansiyeli ve çeşitliliğinden ilham almak üzere oluşturulan **Genç Danışma Kurulu'nun** değer katmak üzere geliştirilen çeşitli projelerde ve görevlerde yer alarak, liderlik takımımıza danışmanlık yapmasını hedefliyoruz. Genç Danışma Kurulu 2019 yılında 'Yeni Neslin Sabancı'sı' ödülüne layık görüldü.

2019 yılında Enerjisa üst yönetimi, Sabancı Holding tarafından düzenlenen üst düzey liderlik gelişim programı **X-CELERATE'e**, gelecek rollere hazırlanan orta seviye yöneticiler **X-Posure'a** ve potansiyeli yüksek genç çalışanlar ise genç yetenek programı **TPX** liderlik gelişim programlarına katıldı.

Sabancı Holding, Sabancı Üniversitesi ve Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (Executive Development Unit – EDU) iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz **İleri Düzey Veri Analizi Akademisi** programı ile veri analitiğinin demokratikleşmesini ve çalışanlarımızın veri analitiği bilgi ve becerilerinin gelişmesi ile iş süreçlerimizin iyileştirilmesini hedefliyoruz. 2019 yılından 16 çalışamız akademiden mezun oldu.

Yeni Bir Lider Derneği'nin Boğaziçi Üniversitesi iş birliği ile hazırladığı eğitim, mentörlük, koçluk ve network buluşmalarından oluşan Yeni Bir Lider Profesyonel liderlik gelişim programına 2019 yılında 9 çalışan katıldı.

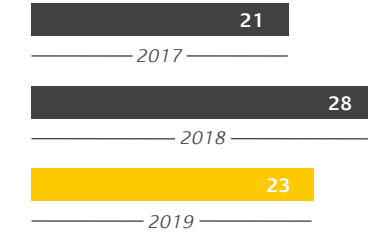
Yeni nesil yetenek yönetimi programımız **Enter** projesi ile, dördüncü sınıf ve yüksek lisans elektrik elektronik mühendisliği öğrencilerine enerji sektörünü ve Enerjisa Dağıtım süreçlerini deneyimleyecekleri fırsatlar sunduk. Bir yıl boyunca devam eden yatırım, müşteri ve şebeke alanlarında rotasyonlu olarak görev alan aday mühendisler, dağıtım bünyesindeki tüm mühendislik görevleri hakkında bilgi edinirken, kendilerine atanan yetenek koçları aracılığıyla hem mentörlük desteği aldı hem de ilgi alanlarını keşfedebilme olanağı yakaladı. 2019 yılı içerisinde 27 aday mühendis bir yıllık serüvenlerine üç bölgede başladı. Enter yetenek programı 2019 yılında TOPTALENT tarafından TOP100 TALENT Enerji Sektöründe birincilik Ödülüne layık görüldü.

Önceliklerimizden biri olan müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik başlattığımız **Müşterilerimiz** eğitimi saha çalışanlarımızın gerek iç gerek dış müşterilerle olan iletişimlerini arttırmaya yönelik bir kişisel gelişim eğitimidir. 2019 yılında 1.014 çalışan eğitim sayesinde iletişim, stres ve çatışma yönetimi konularında yetkinliklerini geliştirdi.

Çalışanlarımızın dünyada ve Türkiye'de yaşanan değişim, teknoloji ve trendlerin iş yapış biçimlerimize etkilerini anlaması ve iş yapış biçimlerini bu doğrultuda geliştirebilmesi amacıyla 2019 yılında Trend Talks buluşmaları düzenlemeye başladık. Tüm çalışanların Enerjisa ofislerinden çevrimiçi olarak bağlantı kurup soru sorarak etkileşimli olarak katılabildikleri buluşmalara, 2019 yılında farklı Enerjisa bölgelerinde yapılan dört farklı etkinliğe 2.500 çalışan katıldı.

2019 yılında genel olarak Enerjisa çalışanlarının mesleki ve kişisel gelişimlerini yüksek lisans programları, çevrimiçi yabancı dil kursları ve bilgi güvenliği, rekabet hukuku ve etik konularında eğitimler de dahil olmak üzere teknik ve mesleki eğitim programları ile desteklemeye devam ettik.

#### ÇALIŞAN BAŞINA YILLIK ORTALAMA EĞİTİM SAATI



## YETENEK YÖNETİMİ

### YÜKSEK PERFORMANS KÜLTÜRÜ

Şirketimizin stratejik önceliği sürekli öğrenme, çeviklik, tutku, kararlılık ve sorumluluğa dayanan Yüksek Performans Kültürüdür. 2019 yılında öncelikle bu kültürün sürdürülebilirliğini desteklemek için Performans Yönetim Sistemine odaklandık.

Hedef belirleme sürecinin şirket genelinde aynı yaklaşımla yürütülmesini sağlamak için üst düzeyi de kapsayan yaklaşık 200 yöneticiyle 26 çalıştay düzenledik. Fonksiyon yöneticileri tarafından düzenlenen çalıştaylar şirket hedeflerinin, şirketin stratejik önceliklerini takip ederek aynı yaklaşımla fonksiyonlar ve bireyler arasında dağıtılmasına yardımcı oldu.

Yıl boyunca çalışanlarımızdan gelen geri bildirimler doğrultusunda Yüksek Performans Kültürünü desteklemek için performans sürecimizi güncelledik. Hedef belirleme, sürekli performans yönetimi ve yıl sonu değerlendirme süreçlerinden oluşan performans yönetimi sistemimiz, önceki yıllardan farklı olarak çalışanların yıl boyunca hedeflerini gözden geçirmelerini, güncellemelerini ve yeni hedefler belirlemelerini destekleyen bir yapı haline geldi. 2019 yılında, anında geri bildirim alan ve veren, daha esnek, daha destekleyici performans diyalogu gibi yeni nesil performans yönetim sistemi ile ilgili çalışmaları tamamladık. 2020 yılında ise bu sistemi uygulamaya başlayacağız. Performans yönetimi konusunda liderlik ekibine destek olmak amacıyla performans koçluğu eğitimleri düzenlendi. Bu eğitimlere 2020 yılında da devam edilecek.

Tüm bunlara ek olarak, Yüksek Performans Kültürünü içselleştirmeyi ve korumayı amaçlıyoruz. Bu nedenle, 2019'da revize edilen değerlerimizi entegre etmeye çalışıyoruz.

### ÖDÜLENDİRME VE YAN HAKLAR

Enerjisa'da ödüllendirme ve yan haklar; adil, şeffaf, rekabetçi ve yüksek performansı ödüllendiren prensiplere dayanmakta ve ücret piyasası, faaliyet gösterilen sektör ve makroekonomik göstergeler çerçevesinde değerlendirilmektedir. Yapılan düzenli piyasa analizleri ile rekabetçi ve adil bir ücret politikasının uygulanması sayesinde, ihtiyaç duyulan yetenekleri Enerjisa Enerji'ye çekmeyi ve mevcut çalışanların bağlılığını yüksek tutarak olumlu ve rekabetçi çalışma ortamı yaratılmasını amaçlıyoruz.

**Sana Değer** Çevrimiçi Ödüllendirme Platformu, çalışanların istediklerinde ve ihtiyaç duyduklarında birbirlerini takdir etmelerini sağlıyor.

2019 yılında gerçekleştirilen puanlama sistemi gözden geçirme çalışmaları kapsamında, tüm işleri dünya genelinde kullanılan iş değerlendirme metodolojisiyle yeniden değerlendirdik ve puanlama sistemini güncelledik.

### ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Çalışanlarımızın, toplumsal fayda yaratmak için yürüttüğümüz sosyal sorumluluk projelerine gönüllü katılımını destekliyoruz. Çalışan motivasyonuna da etkisi olan bu projeler kurumsal algımızı da güçlendiriyor. 2019 yılında toplam 48 çalışmamızla gönüllü olarak sosyal sorumluluk projelerinde yer aldık. İlköğretim çağındaki çocuklarda enerji verimliliği, enerji tasarrufu ve çevre konusunda bilinç arttırılmasını hedefleyen projeler kapsamında düzenlenen eğitim ve tiyatro etkinliklerine gönüllü destek veriyoruz.

## GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

Mega trendlerle dönüşen dinamik bir sektörde faaliyet gösteriyoruz. Sektöre yön verecek olası değişiklikleri ve değer yaratmak üzere fırsatları öngören net bir vizyonumuz var. Toplum için kritik bir hizmet sunma sorumluluğuna taşıyoruz ve yeni enerji dünyasına hazırlanıyoruz. Küresel teknolojik gelişmelere, insan hayatına değer katan yeni fikirler hayata geçirmeye ve müşteri odaklı çözümler bulmaya odaklanıyoruz.

Bu temel değişime; sektörü ilgilendiren düzenlemeleri şekillendirerek, yeni iş fırsatlarını keşfederek ve Yeni Enerji Dünyasının dönüşümüne yön vererek bugünden hazırlanıyoruz.

Elektrik dağıtım ve perakende sektöründeki ana faaliyet alanlarımızın yanı sıra enerji verimliliği ve e-mobilite çözümlerindeki çalışmalarımızla sektöre öncülük ediyoruz. Ayrıca, elektrikli araç şarj istasyonları, elektrik depolama sistemleri, akıllı ev teknolojileri ve tüketicilerin kendi elektriğini üretmelerine yardımcı olan sistemler gibi yenilikçi iş alanlarındaki fırsatları yakından takip ediyoruz. Müşteri çözümleri ve dağıtık enerji konusundaki çalışmalarımızı **Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş.** altında yürütüyoruz.

### ENERJİ YAŞAMDIR, ENERJİ GELİŞİMDİR. GELECEĞİMİZ ENERJİDİR.

### BİRLİKTE GELECEĞİN ENERJİ ŞİRKETİ OLACAĞIZ. GELECEĞİN ENERJİSA ENERJİSİ'Sİ;

- Sınırsız olanaklara sahip iklim krizi farkındalığı olan bir toplum için çalışır
- Dijital çağın artan enerji talebine yanıt verir ve enerjiyi dijitalleştirir
- İnsanların istedikleri her yerde enerji üretebilmelerini sağlar
- Enerji kullanılabilirliğinde devrim yaratır



## GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

### İNOVASYON KÜLTÜRÜ

#### 2019 yılında inovasyon çalışmalarına ayırdığımız bütçe yaklaşık 9,7 milyon TL.

İnovasyonu, Geleceğin Enerjisine hazırlanmak için önemli bir güç olarak görüyoruz. Şirket içerisindeki inovasyon kültürünü destekleyen bir İnovasyon Departmanımız var. İnovasyon ekibi, büyük veri ve yeni dijital çözümler kullanırken teknolojiye trendlere ve iş süreçlerini iyileştiren ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine odaklanıyor. Yürüttüğümüz inovasyon projeleri sektörün dönüşümüne katkı sağlıyor. Projelerin çıktılarını kamu kurumlarına ve düzenleyici otoritelere raporlayarak mevcut ve/veya yeni çıkacak mevzuat ve çalışmalara katkı sağlayabiliyor, yön verebiliyoruz.

- Türkiye İhracatçılar Meclisi'nin (TİM) düzenlediği İnovalİG Girişimcilik Yarışması'nda En Başarılı İnovasyon Stratejisi kategorisinde son 5'e kalarak finale yükseldik.
- Akıllı Kutu projesi TÜSİAD Sanayide Dijital Dönüşüm Programı'nda Ticarileşme Potansiyeli Ödülü'ne layık görüldü.
- Kurumsal girişimcilik programı NAR, Türkiye ve globalde şirketler tarafından en iyi uygulamalar olarak kabul ediliyor.

İnovasyon kültürümüzü hem iç hem de dış metotlar ile güçlendirmeye çalışıyoruz:

#### AÇIK İNOVASYON

Açık inovasyon için start-up'lar, şirketler, teknoloji geliştirme bölgeleri ve üniversitelerle iş birliği yapıyoruz:

- Start-up ile İş Birliği:** Yenilikçi fikirleri Enerji Enerji'ye çekmek için start-up'larla iş birliği yaparken üç farklı iş modeli uyguluyoruz:
  - Uzmanlık konularındaki derinlemesine bilgi ve çevikliklerinden faydalanarak yeni ürün veya hizmetler geliştirmek;

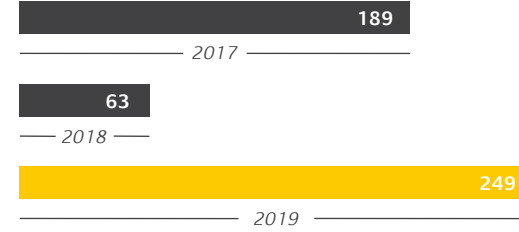
- Müşterilere start-up'lar bünyesinde hazır bulunan ürün ve hizmetleri Enerjisa'nın portföyüne ekleyerek sunmak, böylelikle de ürün ile tüketici arasında bir kanal oluşturmak;
- Start-up'lara yatırım yapmak.

- Şirket Ortaklıkları:** Bireysel ve kurumsal müşterilerimize yenilikçi ürün ve hizmetler sunmaya, dijitalleşme süreçlerimizi yeni teknolojilerle hızlandırmaya odaklanıyoruz. Bu doğrultuda, bizimle ortaklık kurmak ve/veya ürün geliştirmek isteyen tüm ölçekteki şirketler için açık bir platform olan Enerjisa Partner Hub gerçekleştirdik. Enerji verimliliği, yapay zeka, akıllı cihazlar (nesnelerin interneti), elektrikli mobilite ve enerji izleme-otomasyon konularında bizimle iş birliği yapmak isteyen kurum ve kişiler, internet sitemiz üzerinden **Enerjisa Partner Hub'a** başvurabilirler.
- Üniversite İş Birlikleri:** 2019 yılında ODTÜ, Sabancı Üniversitesi Inovent A.Ş., Bartın Üniversitesi, Özyeğin Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, TOBB, Bilkent Üniversitesi, İTÜ Arı Teknokent, İTÜ Çekirdek ve Avrupa Birliği tarafından finanse edilen EIT InnoEnergy ile iş birliği yaptık.

#### NAR KURUM İÇİ GİRİŞİMCİLİK VE İNOVASYON PROGRAMI

NAR, 5 yıldır aralıksız devam eden kurumiçi girişimcilik programımızdır. Her yıl belirlenen tema kapsamında çalışanlardan yenilikçi fikirlerin toplanmasını sağlıyor. Kurum içi girişimciler hızlandırma programı kapsamında pratik ve teorik yalın girişimcilik eğitiminden geçip, kuluçka sürecine dahil oluyorlar. NAR'ın 5. döneminde bir ay içerisinde şirket çalışanlarından 249 fikir toplayarak, projeyi başlattığımızdan bu yana en fazla fikir sayısına ulaştık. Program kapsamında ürün ve hizmet geliştirme hedefi olan projelerden bazıları İnovasyon Birimi üzerinden dış ortaklar ve girişimler ile yaptıkları ortaklıklarla çözümlerini geliştirme fırsatı buldu.

#### NAR'DA TOPLANAN FİKİR SAYISI



#### AR-GE

### Operasyonel verimlilik, uluslararası teknolojik gelişmeler ve İş Sağlığı ve Güvenliği'ni esas alan Ar-Ge projelerimizle sektör lideriyiz.

Ar-Ge projelerimizi operasyonel verimlilik elde etmek, uluslararası teknolojik gelişmelere uyum sağlamak ve iş sağlığı güvenliğini geliştirmek üzere geliştiriyoruz. Yeni ürün, sistem ve tasarım geliştirme odaklı projeler yürüten Enerjisa Enerji Ar-Ge Birimi ağırlıklı olarak dağıtım şebekesine yönelik en iyi dünya uygulama örneklerini, bilgi ve iletişim teknolojilerini ve bu teknolojiler arasındaki ilişkiyi analiz ediyor. 10 kişiden oluşan Ar-Ge ekibi elektrik dağıtımının verimliliğini, güvenilirliğini ve sürekliliğini artırıcı projelere odaklanıyor. Bu projelerde geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerin ticarileşmesini sağlamak şirketimizin ana hedefleri arasında yer alıyor. Projelerde geliştirilen ürün ve hizmetler yerli ve yabancı fon kaynakları tarafından destekleniyor.

Projeler, Şirketin stratejik hedefleri, içerideki ihtiyaç ve beklentiler ile Ar-Ge alanında yaşanan son uluslararası gelişmeler göz önünde bulundurularak belirleniyor ve seçiliyor. Ar-Ge çalışmaları, şirketteki inovasyon kültürünün geliştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca, projelerle ilgili çıktılar EPDK ile paylaşıldığı için gelecekteki mevzuatın şekillenmesine de yardımcı oluyor.

2019'da NAR kapsamında seçilen 3 proje:

- Gezgin:** Paylaşım ekonomisini ve bireylerin ulaşım alışkanlıklarını değiştirerek emisyon azaltımını destekleyen elektrikli scooter paylaşım platformudur.
- Prosa:** Makine öğrenmesi ile sayaçların bakımını sağlar.
- Güvenli Direk:** Aydınlatma direklerindeki olası kaçaklar için uyarı sistemidir.

Ar-Ge projeleri ve alınan fonlar konusunda sektör lideriyiz. Enerji alanında uluslararası Ar-Ge destek programı EUREKA çatısı altında faaliyet gösteren EUROĞIA 2020 kümesinin hem yönetim hem de teknik değerlendirme komitesinde hizmet veriyoruz. Kümeye Enerjisa Enerji CEO'su Murat Pınar başkanlık ediyor.

Ayrıca çalışanların Ar-Ge süreçlerine dahil olması için geliştirdiğimiz Öneri Sistemi'ne yıl içinde 59 fikir iletilmiş ve 3'ü hayata geçirildi.

### 2019 yılında Ar-Ge çalışmalarına yaklaşık 5,3 milyon TL ayırdık. Ar-Ge harcamaları cironun %0,07'sini oluşturuyor.

EPDK Ar-Ge Fonu tarafından desteklenen 9 projemiz için 2019 yılında toplamda 5.341.700 TL destek aldık.



## GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

Proje Adı	Amaç ve Yapılan Çalışmalar
Mikro Şebeke Yönetim Yöntemleri ve Kontrol Donanımı Geliştirilmesi	Mikro şebeke kontrol donanımı ve yönetim yazılımı geliştirmek.
Trafo Merkezlerinde Nem Problemi	Trafo merkezlerinde nemin elektriksel ekipmanlar üzerindeki olumsuz etkilerine çözüm bulmak.
Yüksek Gerilim Havai Hatları için Sensör ve İzleme Yazılımı Üretimi ile Enerji Kalitesinin Verimliliğinin Artırılması	Otomatik Sayaç Okuma Sistemi (OSOS) ile kablosuz haberleşen kayıp kaçak sensörü geliştirmek.
Hata İkaz Sistemi – Faz 2	Alçak gerilim havai hatlarda oluşan ancak tespit edilemeyen arızaları tespit etmek için ürün geliştirmek.
Çift Katlı Trafo Merkezi Tasarımı	Trafo merkezlerinin yer problemini çözmek amacıyla daha küçük ve çift katlı trafo merkezi tasarımı geliştirmek.
Enerji Verimliliği Hasat Projesi	Elektrik dağıtım sektöründe enerji verimliliğini artıracak uygulamaları tespit etmek.
Enerji Nakil Hatlarında Kayıpları Azaltma ve Yangın Riskini Önlemeye Yönelik Hat Altı Ağaçlandırma Defne Projesi	Ağaçların hatlara değmesi sonucu çıkan arıza ve kesintilerle yangın risklerinin azaltılması için katma değeri yüksek, nemli ve bodur ağaçlarla hat altı ağaçlandırma yapmak.
Görüntü İşleme ile Arıza Tespiti ve Analizi	Elektrik nakil hatlarındaki arızaların görüntü işleme tekniğiyle tespiti ve analizini gerçekleştirmek.
Şebeke Arıza Süresi Tahminlenmesi ve Optimizasyonu	Şebeke arıza süresi tahmin edilmesi ve optimizasyonu için yapay zeka, büyük veri, veri analizi ve iş zekası tabanlı platform geliştirmek.

### E-MOBİLİTE

Sürdürülebilir bir yaşam için geleceğin ulaşım teknolojisi olan elektrikli ve enerji verimli araçların ülke çapında yaygınlaşmasına destek oluyor, elektrikli araç şarj istasyonları ağı ile altyapı oluşturuyoruz. Bu bağlamda elektrikli araç şarj istasyonları, elektrik depolama, tüketicinin kendi elektriğini üretmesine yardımcı olan sistemler ve akıllı ev teknolojileri gibi yenilikçi iş alanlarında da fırsatları yakından takip ediyoruz.

2018 yılında Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.'nin (Eşarj) hisselerinin büyük çoğunluğunu satın alarak şirketin hâkim hissedarı olduk. Bu satın almaya elektrik sektöründe dağıtım ve satıştaki liderliğimizin yanı sıra elektrikli araçlar sektöründe de yenilikçi ve öncü bir rol üstlenmeyi ve endüstrinin dönüşümünde aktif rol oynamayı hedefliyoruz.

### ENERJİ VERİMLİLİĞİ ÇÖZÜMLERİ

Müşterilerin enerjiyi verimli kullanmalarına yönelik enerji tüketim trendlerini gözetererek onlara uygun ürünler geliştiriyoruz. Verimlilik projelerinin finansal ve çevresel etkilerini ortaya koyuyoruz.

Enerji kaynaklarının sürdürülebilirliği için etkili olan enerji verimliliği konusunda farkındalık yaratmak için “Enerjini Koru” hareketini başlattık. Bu kampanya ile 2016'dan bu yana daha fazla enerji tasarrufunun yapılmasını ve teknoloji uygulamalarını destekliyoruz.

### YEŞİL ÜRÜNLER

Düzenlemeye tabi piyasada müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak adına Türkiye ve dünyadaki gelişmeleri takip ederek müşterilerimize farklı ürün ve tarifelerle hizmet veriyoruz.

- Akıllı Kutu:** Kullanıcıların elektrikli cihazların tüketim miktarları konusunda bilinçlendirilmesi, elektrik fiyatlarını etkileyen talep tahmininin müşteriden gelen verilerle doğru yapılabilmesi ve müşteri bağlılığının artırılması amacıyla Akıllı Kutu projesini başlattık.

Enerjisa müşterileri, evlerine takılan Akıllı Kutu IoT cihazı ile elektrik tüketimlerini gerçek zamanlı olarak Enerjisa Mobil Uygulaması üzerinden takip edebiliyor, Akıllı Kutu'nun akıllı algoritmaları ile oluşturduğu iç görüler ve müşterilerin istedikleri gibi ayarlayabildiği alarmlarla enerjiyi daha verimli kullanabiliyor. Bugüne kadar 60'tan fazla kullanıcıya Akıllı Kutu kurulumu yaptık.

- Personal Energy Administration Kiosk Application (PEAKApp):** PEAKApp mobil uygulama çözümüyle elektrik fiyatlarını etkileyen talep tahminini doğru yapabilmek ve kullanıcıların hangi cihazın ne kadar elektrik tükettiğinin farkına varmasını sağlamayı amaçlıyoruz. Enerjisa'nın Avrupa Birliği Horizon 2020 tarafından fonlanan ilk projesi olan uygulama aynı zamanda TÜBİTAK'tan Başarı Ödülü, Austrian Energy Globe Award'tan ise Jüri Özel Ödülü aldı. Proje kapsamında geliştirilen cep telefonu uygulamasıyla, kullanıcılar tüketimlerini aktif olarak takip edebiliyor, geçmiş tüketim değerleri ile karşılaştırabiliyor, ciddi oyun kavramı ile kendine tasarruf hedefleri koyarak bu hedefler doğrultusunda puan alıp arkadaşları ile yarışabiliyor. Kullanıcılar kazandığı puanlarla çeşitli indirimlerden yararlanabiliyor ve elektriğin değişken fiyatlandırıldığı piyasalarda kullanıcılar elektriğin ucuz olduğu saatler konusunda bilgilendiriliyor. Uygulama Avusturya, Estonya, Letonya ve İsveç'te test grupları tarafından denendi ve proje sonuçları Avrupa Komisyonu'na raporlandı.

### DAĞITIK ENERJİ

Enerji verimliliğinin sağlanması ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı gerek dünyada gerekse ülkemizde enerji krizi ve iklim krizi ile mücadele için atılması gereken adımların başında geliyor. Bu kapsamda merkezi sistemli enerji modeline alternatif olarak merkezi olmayan dağıtık enerji modelini benimseme yönünde çalışıyoruz. Dağıtık enerji, elektrik üretim, iletim ve dağıtımında kayıpların ve maliyetlerin azaltılması, arz güvenliğinin sağlanması, dışa bağımlılığın azaltılması, sera gazı salımlarının azaltılması, yenilenebilir enerji kaynaklarının tercih edilmesi ve bölgesel kalkınmanın sağlanması konularına katkı sağlıyor.





YÖNETİMDEN  
MESAJLAR

ŞİRKET  
PROFİLİ

ENTEĞRE  
YÖNETİM

SORUMLU  
KAMU HİZMETİ

SEKTÖRDE  
ROL MODEL

GELECEĞİN ENERJİ  
DÜNYASINA  
HAZIRLANMAK

EKLER



PERFORMANS GÖSTERGELERİ	54
GRI İÇERİK İNDEKSİ	56
KISALTMALAR	59

- Zonguldak



## PERFORMANS GÖSTERGELERİ

## SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

KATEGORİYE GÖRE ÇALIŞANLAR	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<b>Toplam çalışan sayısı</b>	1.097	8.533	1.075	8.656	1.108	9.132
<b>Beyaz yakalı çalışan sayısı</b>	1.041	2.026	1.020	2.084	1.050	2.178
<b>Mavi yakalı çalışan sayısı</b>	56	6.507	55	6.572	58	6.954
<b>Toplu iş sözleşmesi kapsamındaki çalışan sayısı</b>	56	6.507	55	6.572	58	6.954
<b>Toplam</b>	<b>9.630</b>		<b>9.731</b>		<b>10.240</b>	
İSTİHDAM TÜRÜNE GÖRE ÇALIŞANLAR	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
<b>Beyaz yakalı çalışan sayısı</b>	3.067	0	3.104	0	3.228	0
<b>Mavi yakalı çalışan sayısı</b>	6.563	0	6.627	0	7.012	0
<b>Engelli çalışanlar</b>	271		287		307	
<b>Toplam</b>	<b>9.630</b>		<b>9.731</b>		<b>10.240</b>	
YAŞA GÖRE ÇALIŞANLAR	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<b>30 yaş altı</b>	438	2.306	338	2.001	345	2.038
<b>31-49 yaş</b>	651	6.088	731	6.512	755	6.927
<b>50 yaş üstü</b>	8	139	6	143	6	159
<b>Toplam</b>	<b>9.630</b>		<b>9.731</b>		<b>10.240</b>	
TAŞERON ÇALIŞANLAR <sup>5</sup>	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<b>Cinsiyete göre taşeron çalışan sayısı</b>	193	748	211	760	187	752
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
<b>Çalışma süresine göre taşeron çalışan sayısı</b>	941	-	971	-	318	621
CİNSİYETE VE YAŞA GÖRE YÖNETİMDEKİ ÇALIŞANLAR	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<b>30 yaş altı</b>	6	6	9	9	1	10
<b>31-49 yaş</b>	88	287	95	291	128	372
<b>50 yaş üstü</b>	2	20	1	19	2	24
<b>Yönetim Kurulu</b>	2	6	2	6	2	6

<sup>5</sup> Sadece temizlik ve güvenlik görevlisi çalışanlarını içermektedir.

DOĞUM İZİNİ	2017		2018		2019	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<b>Doğum/ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı</b>	82	717	76	746	88	699
<b>Doğum/ebeveynlik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı</b>	73	717	72	746	85	699
CİNSİYETE VE YAŞA GÖRE İŞTEN AYRILAN ÇALIŞANLAR	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<b>30 yaş altı</b>	72	212	55	188	37	149
<b>31-49 yaş</b>	121	435	107	341	67	252
<b>50 yaş üstü</b>	5	60	4	67	2	41
<b>Toplam</b>	<b>198</b>	<b>707</b>	<b>166</b>	<b>596</b>	<b>106</b>	<b>442</b>
<b>Çalışan devri</b>	%4,4		%3,9		%3,2	
CİNSİYETE VE YAŞA GÖRE YENİ İŞE ALINAN ÇALIŞANLAR	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<b>30 yaş altı</b>	128	784	90	445	93	640
<b>31-49 yaş</b>	63	441	45	253	41	275
<b>50 yaş üstü</b>	0	5	0	1	0	0
<b>Toplam</b>	<b>191</b>	<b>1.230</b>	<b>135</b>	<b>699</b>	<b>134</b>	<b>915</b>
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ PERFORMANSI	Enerjisa	Yüklenici	Enerjisa	Yüklenici	Enerjisa	Yüklenici
<b>Kritik yaralanma sayısı</b>	46	18	36	14	21	8
<b>Düzde Kayma, Takılma ve Düşme Kazaları Hariç Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF w/o STF)</b>	7,1	7,1	6,9	5,6	5,1	4,8
<b>Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF)</b>	12,7	8,8	11,8	6,4	9,6	4,9
<b>İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranı (LTISR)</b>	95,5	93,9	93,2	67,3	64,4	45,7



## PERFORMANS GÖSTERGELERİ

## ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

ENERJİ TÜKETİMİ (MWh)	2017	2018	2019
Binalar yakıt & elektrik	27.572	23.576	24.836
Araç yakıtları	89.572	100.619	103.724
<b>Toplam</b>	<b>117.144</b>	<b>124.195</b>	<b>128.560</b>
<b>Yenilenebilir enerji</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>989</b>
Yenilenebilir enerji tedarik (Elektrik)	0	0	989
Yenilenebilir enerji üretim (Elektrik)	0	0	0
<b>Toplam net enerji tüketimi</b>	<b>117.144</b>	<b>124.195</b>	<b>129.549</b>
Enerji yoğunluğu (milyon TL/MWh)	2,29	1,31	1,37
SERA GAZI EMİSYONLARI <sup>6</sup> (TON CO <sub>2</sub> - EŞDEĞER)	2017	2018	2019
<b>Kapsam 1</b>	<b>25.651,6</b>	<b>28.205,7</b>	<b>29.850,7</b>
Araçlar	24.262,9	27.255,0	28.096,1
F-gazları & SF6	0,0	0,0	140,9
Binalarda kullanılan yakıtlar	1.388,7	950,7	1.612,0
Jeneratörler (dizel)	0,0	0,0	1,7
<b>Kapsam 2</b>	<b>10.584,5</b>	<b>9.566,3</b>	<b>8.667,5</b>
Elektrik tüketimi	10.584,5	9.566,3	8.667,5
<b>Kapsam 3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1.286,1</b>
Çalışan ulaşımı - servisler	0,0	0,0	364,3
İş amaçlı yurtiçi uçuşlar	0,0	0,0	921,8
<b>Toplam</b>	<b>36.236,0</b>	<b>37.772,0</b>	<b>39.804,3</b>
Emisyon yoğunluğu (milyon TL/ ton CO <sub>2</sub> - eşdeğer)	2,94	2,06	2,05
SU TÜKETİMİ (m <sup>3</sup> )	2017	2018	2019
Şebeke suyu	70.000	97.182	101.000
ATIKLAR (TON)	2017	2018	2019
Tehlikeli atık	7.570	10.700	5.563
Tehlikesiz atık	14.000	11.118	6.675
Geri dönüştürülen atıklar	14.000	11.118	6.675

<sup>6</sup> 2019 yılında veri takibinde iyileştirmeler yaparak geçtiğimiz iki yılın verilerine de geriye dönük olarak geliştirmeler yaptık. Sera gazı hesaplama metodolojisi olarak "sera gazı emisyonu veya uzaklaştırma faktörleriyle çarpılan sera gazı faaliyet verilerine" dayalı hesaplama yöntemi uygulanmıştır. Sera gazı salımları, Sera Gazı Protokolü metodolojisine uygun şekilde hesaplanmıştır. Küresel Isınma Potansiyeli (Global Warming Potential, GWP) katsayıları Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 5. Değerlendirme Raporu'ndan alınmıştır.





## İNDEKS

## UNGC REFERANSLARI

ALAN	İLKE	İLGİLİ RAPOR BÖLÜMÜ
İnsan Hakları	İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve haklara saygı duymalı.	Sektörde Rol Model Tedarik Zinciri Yönetimi
	İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı.	Geleceğin Enerji Dünyasına Hazırlanmak Yetenek Yönetimi
Çalışma Standartları	İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli.	Geleceğin Enerji Dünyasına Hazırlanmak Yetenek Yönetimi
	İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmeli.	
	İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli.	
	İlke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli.	
Çevre	İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli.	Sektörde Rol Model Çevresel Etki
	İlke 8: Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.	
	İlke 9: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.	
Yolsuzlukla Mücadele	İlke 10: İş dünyası, rüşvet ve haraç dâhil her türlü yolsuzlukla savaşmalı.	Sektörde Rol Model Kurumsal Yönetim

## WEPs REFERANSLARI

İLKE	İLGİLİ RAPOR BÖLÜMÜ
Prensip 1 Toplumsal cinsiyet eşitliği için üst düzey kurumsal liderlik sağlanması	Geleceğin Enerji Dünyasına Hazırlanmak Yetenek Yönetimi
Prensip 2 Tüm kadın ve erkeklere iş yaşamında adil davranılması, insan haklarına ve ayırım yapmama ilkesine saygı gösterilmesi, bu ilkelerin desteklenmesi	
Prensip 3 Tüm kadın ve erkek çalışanların sağlık, güvenlik ve refahının sağlanması	
Prensip 4 Kadınların eğitim, kurs ve profesyonel gelişim olanaklarının desteklenmesi	
Prensip 5 Kadınların güçlenmesi için girişimci gelişimi, tedarik zinciri ve pazarlama yöntemlerinin uygulanması	
Prensip 6 Toplumsal girişimler ve savunuculuk çalışmalarıyla eşitliğin teşvik edilmesi	
Prensip 7 Toplumsal cinsiyet eşitliğine ilişkin elde edilen başarıların değerlendirilmesi ve halka açık raporlanması	

## GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	KAYNAK	VERİLMEYEN BİLGİNİN AÇIKLAMASI
GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016			
GENEL GÖSTERGELER			
GRI 102 GENEL GÖSTERGELER 2016	KURUMSAL PROFİL		
	102-1	2	
	102-2	9-11	
	102-3	<a href="http://www.enerjisa.com.tr/tr/iletisim">www.enerjisa.com.tr/tr/iletisim</a>	
	102-4	9-11	
	102-5	9	
	102-6	9	
	102-7	9-11	
	102-8	54	
	102-9	38	
	102-10	9, 11, 38	
	102-11	34-36	
	102-12	24	
102-13	27		
STRATEJİ			
102-14	6-7		
102-15	15, 18		
ETİK VE DÜRÜSTLÜK			
102-16	12, 36		
102-17	36		
YÖNETİŞİM			
102-18	34		
102-19	19		
102-20	19		
102-21	19		
102-22	34		
102-23	34		



PAYDAŞ ANALİZİ		
	102-40	24-27
	102-41	54
	102-42	24-27
	102-43	24-27
	102-44	24-27
RAPOR PROFİLİ		
	102-45	9-10
	102-46	20-22
	102-47	20-22
	102-48	Kapsam ve öncelikli konularda belirgin değişiklikler olmamıştır.
	102-49	20-22
	102-50	4
	102-51	<i>01.01.2018 - 31.12.2018 2018 Sürdürülebilirlik Raporu</i>
	102-52	Yıllık raporlama yapmaktadır.
	102-53	4
	102-54	4
	102-55	58
	102-56	Dış denetim alınmamıştır.
GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ		
EKONOMİK PERFORMANS		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	14
	103-2	14
	103-3	14, 22
GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS 2016	201-1	14
	201-2	35, 42
	201-4	<i>2019 Faaliyet Raporu</i>
GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ		
ENERJİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	42
	103-2	42
	103-3	42
GRI 302: ENERJİ 2016	302-1	55
	302-3	55

SU		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	42
	103-2	42
	103-3	42
GRI 303: SU 2016	303-1	55
EMİSYONLAR		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	42
	103-2	42, 43
	103-3	42, 43
GRI 305: EMİSYONLAR 2016	305-1	55
	305-2	55
	305-4	55
	305-7	55
ATIKSULAR VE ATIKLAR		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	43
	103-2	43
	103-3	43
GRI 306: ATIKSULAR VE ATIKLAR 2016	306-1	43
	306-2	55
ÇEVRESEL UYUM		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	42, 43
	103-2	42, 43
	103-3	42, 43
GRI 307: ÇEVRESEL UYUM 2016	307-1	55
GRI 400: SOSYAL STANDART SERİLERİ		
İSTİHDAM		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	46
	103-2	46, 47
	103-3	46, 47
GRI 401: İSTİHDAM 2016	401-1	47, 54
	401-2	47, 54
	401-3	54

**İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ**

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	39
	103-2	39
	103-3	39,41
GRI 403: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2018	403-1	39, 41
	403-2	39, 41
	403-3	39
	403-4	39
	403-5	39
	403-6	40, 41, 50
	403-7	41
	403-9	41, 54
403-10	41, 54	

**EĞİTİM VE ÖĞRETİM**

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	47-49
	103-2	47-49
	103-3	48, 49
GRI 404: EĞİTİM VE ÖĞRETİM 2016	404-1	49
	404-2	48, 49
	404-3	50

**ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ**

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	47
	103-2	47
	103-3	47
GRI 405: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ	405-1	47, 54

**AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ**

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	47
	103-2	47
	103-3	47
GRI 406: AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ	405-1	47

GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	31
	103-2	31
	103-3	31
GRI 418: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ	418-1	31





## İLETİŞİM

**İLKAY DEMİRDAĞ**  
YATIRIMCI İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ

+90 216 579 09 32  
investorrelations@enerjisa.com

**BURAK ŞİMŞEK**  
YATIRIMCI İLİŞKİLERİ UZMANI

+90 216 579 09 31  
investorrelations@enerjisa.com

**DELAL ALTUNTERİM ALVER**  
YATIRIMCI İLİŞKİLERİ UZMANI

+90 216 579 09 31  
investorrelations@enerjisa.com

**ÖZDE ÜNSAL**  
YATIRIMCI İLİŞKİLERİ UZMANI

+90 216 579 09 31  
investorrelations@enerjisa.com

## TİCARET SİCİL BİLGİSİ

**TİCARET SİCİL NUMARASI**  
800865

**TİCARET İSMİ**  
ENERJİSA ENERJİ ANONİM ŞİRKETİ

**ADRES**  
Barboros Mahallesi, Begonya Sok. Nida Kule,  
Ataşehir Batı Sitesi, No: 1 / 1, Ataşehir 34748 İstanbul

**ÇIKARILMIŞ SERMAYE**  
1.181.068.967,12 TL

**KAYITLI SERMAYE TAVANI**  
4.000.000.000,00 TL

**ŞİRKET TESCİL TARİHİ**  
21/12/2011

**MERSİS NO**  
0335042909900015



## KISALTMALAR

AGED	Atık Kağıt ve Geri Dönüşümcüler Derneği
AYEDAŞ	İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş.
AYESAŞ	Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş.
BİST	Borsa İstanbul
BM	Birleşmiş Milletler
BT	Bilgi Teknolojisi
CRM	Müşteri İlişkileri Yönetimi
CSAT	Müşteri Memnuniyeti
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSY	Çevresel, Sosyal ve Yönetişim
DSO	Dağıtım Sistemi Operatörleri
DVT	Düzenlenmiş Varlık Tabanı
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
EBDR PR	EBRD Performans Gerekliliği
EDAŞ	Elektrik Dağıtım A.Ş.
EDU	Yönetici Geliştirme Birimi
EİM	Enejsa İşlem Merkezi
ELDER	Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği
EPDK	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
Enetik	Enerjisa İş Etiği Kuralları
EPSAŞ	Elektrik Perakende Satış A.Ş.
Eşarj	Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.
FAVÖK	Faiz, Amortisman ve Vergi Öncesi Kâr
GRI	Küresel Raporlama Girişimi
GÜYAD	Güneş Enerjisi Yatırımcıları Derneği
IICEC	Sabancı Üniversitesi İstanbul Uluslararası Enerji ve İklim Merkezi
IIRC	Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi
IoT	Nesnelerin İnterneti
IICEC	Sabancı Üniversitesi İstanbul Uluslararası Enerji ve İklim Merkezi
IIRC	Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi
İVR	İnteraktif Sesli Yanıt Sistemi
İEA	İş Etki Analizi
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İSY	İş Sürekliliği Yönetimi
İTÜ	İstanbul Teknik Üniversitesi

KEP	Kayıtlı Elektronik Posta
KPI	Temel Performans Göstergeleri
KVKK	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
LEAP	Liderlik Hızlandırma Programı
LTISR	İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranı
MHM	Müşteri Hizmetleri Merkezi
MoEU	Ministry of Environment and Urbanization
MTPOD	Tolere Edilebilir Maksimum Kesinti Süresi
NPS	Net Tavsiye Skoru
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OHM	Online Hizmet Merkezi
OKSÜRE	Ortalama Kesinti Süresi Endeksi
OKSIK	Ortalama Kesinti Sıklığı Endeksi
OMS	Kesinti Yönetim Sistemi
OREO	Online Randevu Sistemi
OSOS	Otomatik Sayaç Okuma Sistemi
RPO	Kurtarma Noktası Hedefi
RTO	Kurtarma Zamanı Hedefi
SAP	Sistem Analizi ve Program Geliştirme
SASB	Sürdürülebilirlik Muhasebe Standartları Kurulu
SCADA	Uzaktan Kontrol ve Veri Toplama Sistemi
SKD Türkiye	İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği
TEİD	Etik ve İtibar Derneği
TİM	Türkiye İhracatçılar Meclisi
TKYD	Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği
TOBB	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TRIF	Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı
TRIFR w/o STF	Düzde Kayma, Takılma ve Düşme Kazaları Hariç Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜRKOTED	Türkiye Kojenerasyon Derneği
TÜSİAD	Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği
TÜYİD	Yatırımcı İlişkileri Derneği
UNGC	Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi
WEPS	Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri
WTEC	Teknolojide Kadın Derneği
YASED	Uluslararası Yatırımcılar Derneği
YEKDEM	Yenilenebilir Enerji Kaynakları Destekleme Mekanizması

