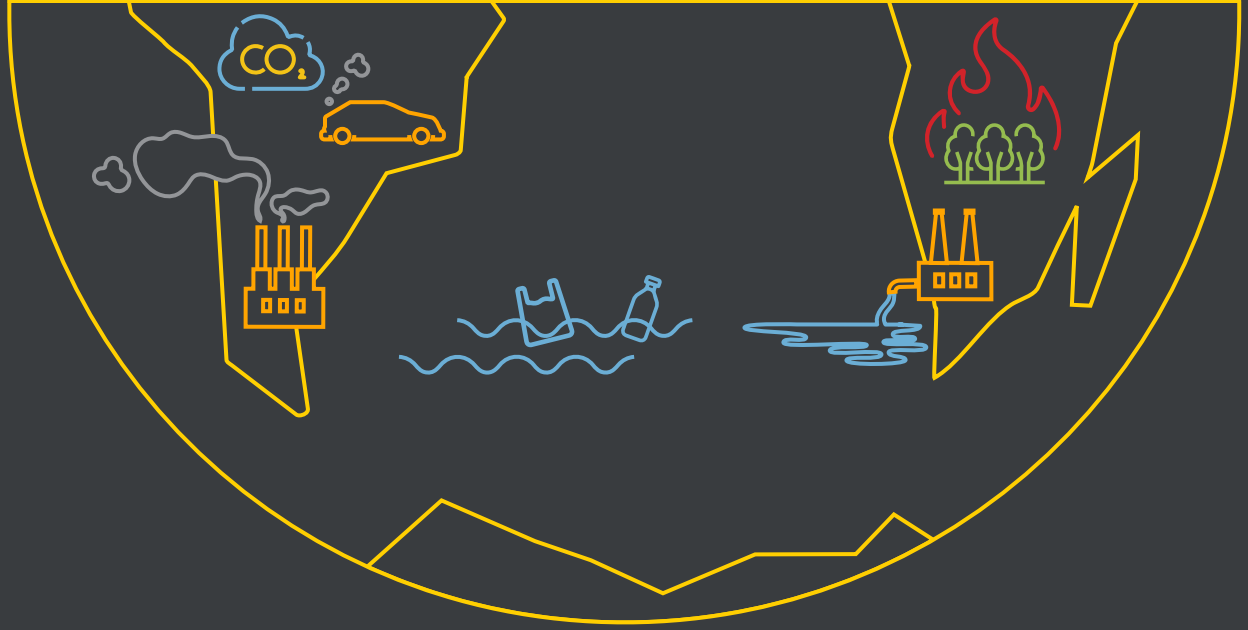




## ENERJİMİZ GELECEĞİMİZ İÇİN



## İÇİNDEKİLER

# 01

### RAPOR HAKKINDA

# 02

### YÖNETİMDEN MESAJLAR

- 5 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 6 CEO Mesajı
- 7 CFO Mesajı

# 03

### ŞİRKET PROFİLİ

- 9 Bir Bakışta Enerjisa
- 13 İş Modelimiz
- 15 Amaç, Vizyon, Misyon ve Değerler
- 15 Yatırım Teması

# 04

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ

- 17 CSY Kilometre Taşları
- 18 2021 CSY Performansında Öne Çıkanlar
- 21 2021 Yılı CSY Derecelendirme Notları
- 22 CSY Hedefleri
- 23 Trendler ve İşimize Etkileri
- 26 Sürdürülebilirlik Yönetimi

# 05

### ETKİ ODAKLI İŞ MODELİ

- 35 Kesintisiz ve Ulaşılabilir Enerji
- 40 Müşteri Odaklılık
- 45 Sorumlu Tedarik Zinciri
- 46 Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler
- 49 İnovasyon
- 55 Veri Güvenliği

# 06

### TOPLUM İÇİN ETKİ

- 59 Yetenek Yönetimi
- 65 Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık
- 67 Sağlık, Güvenlik ve Refah
- 70 Hassas Müşterilerin Yönetimi
- 71 Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Toplumsal Yatırımlar

# 07

### GEZEĞEN İÇİN ETKİ

- 74 Çevre Yönetimi Yaklaşımımız
- 75 Emisyonlar
- 77 Enerji Verimliliği
- 78 Biyoçeşitlilik
- 79 Atık Yönetimi
- 80 Su Yönetimi

# 08

### PERFORMANSIMIZIN TEMELLERİ

- 82 Kurumsal Yönetim
- 83 Uyum Yönetimi
- 84 İş Etiği
- 86 Risk Yönetimi
- 88 İç Kontrol
- 89 İç Denetim
- 89 İş Sürekliliği
- 90 Paydaş Katılımı

# 09

### PERFORMANSIMIZI MÜMKÜN KILAN ETMENLER

- 93 İnsan ve Kültür
- 94 Dijital Dönüşüm

# 10

### EKLER

- 97 Ek I: Sınırlı Güvence Raporu
- 100 Ek II: Raporlama Kılavuzu
- 107 Ek III: Paydaşlarla İletişim
- 108 Ek IV: Üye Olunan Kuruluşlar
- 109 Ek V: Çevresel Performans Göstergeleri
- 110 Ek VI: Sosyal Performans Göstergeleri
- 113 Ek VII: Ekonomik Göstergeler
- 114 Ek VIII: Kurumsal Yönetim Göstergeleri
- 114 Ek IX: Operasyonel Göstergeler
- 114 Ek X: Yönetim Sistemi Standartları
- 114 Ek XI: TCFD
- 115 Ek XII: UNGC & UN WEPs Göstergeleri
- 116 Ek XIII: Ödüller
- 117 Ek XIV: GRI İçerik Endeksi

## OKUYUCU KILAVUZU



“Ana sayfa” butonuna tıkladığınızda içindekiler sayfasına gidebilirsiniz.



Navigasyondaki sarı yazı, hangi bölümde olduğunuzu göstermektedir.



Navigasyonda tıkladığınız her başlık sizi ilgili bölüme götürecektir.



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



Bu işaret dahili referansı göstermektedir.



Bu işaret paydaş görüşlerini belirtmektedir.



Bu işaret internet ortamında mevcut bilgileri göstermektedir.



Bu işaret bir bilgi kutusunu göstermektedir.



Bu işaret denetlenmiş veriyi göstermektedir.



<https://www.enerjisainvestorrelations.com/home-tr>

## RAPOR HAKKINDA

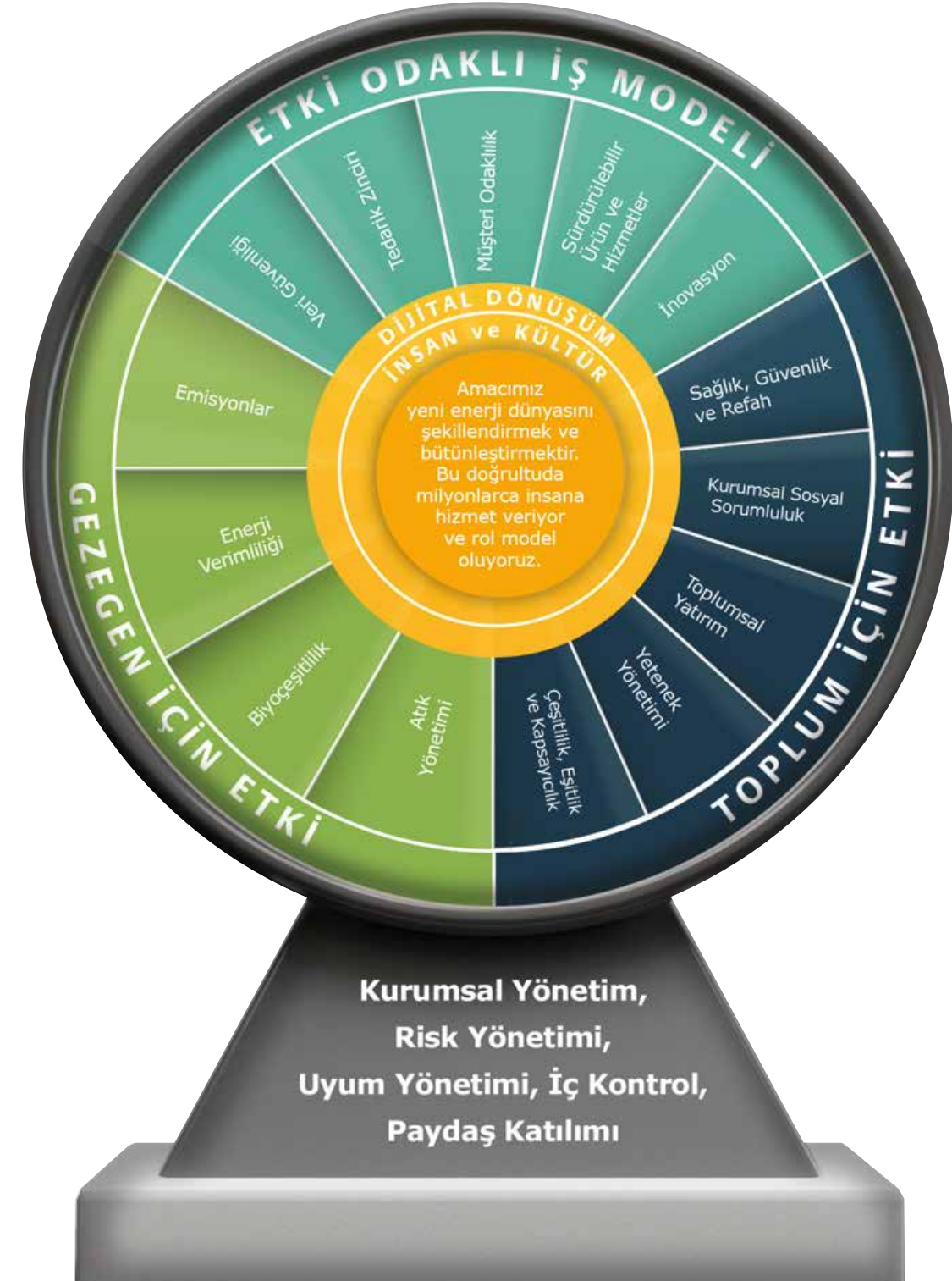
Enerjisa Enerji A.Ş. (Enerjisa Enerji) olarak sektöre yön veren uygulamalar geliştirerek operasyonlarımızı örnek bir şekilde yürütmeyi amaçlamaktayız. Enerji sektörüne Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre Yönetimi alanlarında öncülük eden bir şirket olarak, Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) performansımızı daha da iyileştirmek için küresel trendleri ve paydaşlarımızın beklentilerini takip etmekteyiz. Bu alanda hem Türkiye’de hem de dünyada enerji sektörüne liderlik etmeyi hedefliyoruz. Bugün elektrik dağıtım, perakende satış ve müşteri çözümlerinden oluşan üç ana iş kolunda faaliyet göstermekteyiz.

En önemli önceliklerimiz arasında müşterilerimize sürdürülebilir ve yenilikçi çözümler sunmak bulunuyor. Bu bağlamda, müşteri çözümleri faaliyetlerini gerçekleştirmek üzere 2017 yılında Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş.’yi kurduk. 11 binden fazla çalışmamız ile üç faaliyet bölgesinde yer alan 14 ilde 10,3 milyona yakın müşteriye ulaşarak, 21,9 milyon kişiye hizmet sağlamaktayız.

2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu (“Rapor”) 1 Ocak 2021 tarihinden 31 Aralık 2021 tarihine kadar olan dönemi kapsamaktadır. Rapor, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (International Integrated Reporting Council - IIRC) tarafından yayımlanan uluslararası çerçeve ve GRI Standartları “temel” seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Hem şirketimiz hem de paydaşlarımız için gittikçe önem arz eden bazı spesifik ÇSY hususlarını ve değişen trendleri dikkate alarak 2021 yılında öncelikli konularımızı gözden geçirdik ve performansımızı bütünsel bir şekilde yönetmek için paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimler doğrultusunda öncelikli konularımızı yeniden belirledik.

Performansımızı devamlı, ölçülebilir ve kıyaslanabilir şekilde ortaya koyabilmek için çoğunlukla son üç yıla ait verileri paylaşıyoruz. Ayrıca, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (SKA) katkılarımızı da vurguluyoruz. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ve Kadının Güçlenmesi Prensiplerini (WEPS) bu raporun sonunda bulabilirsiniz.

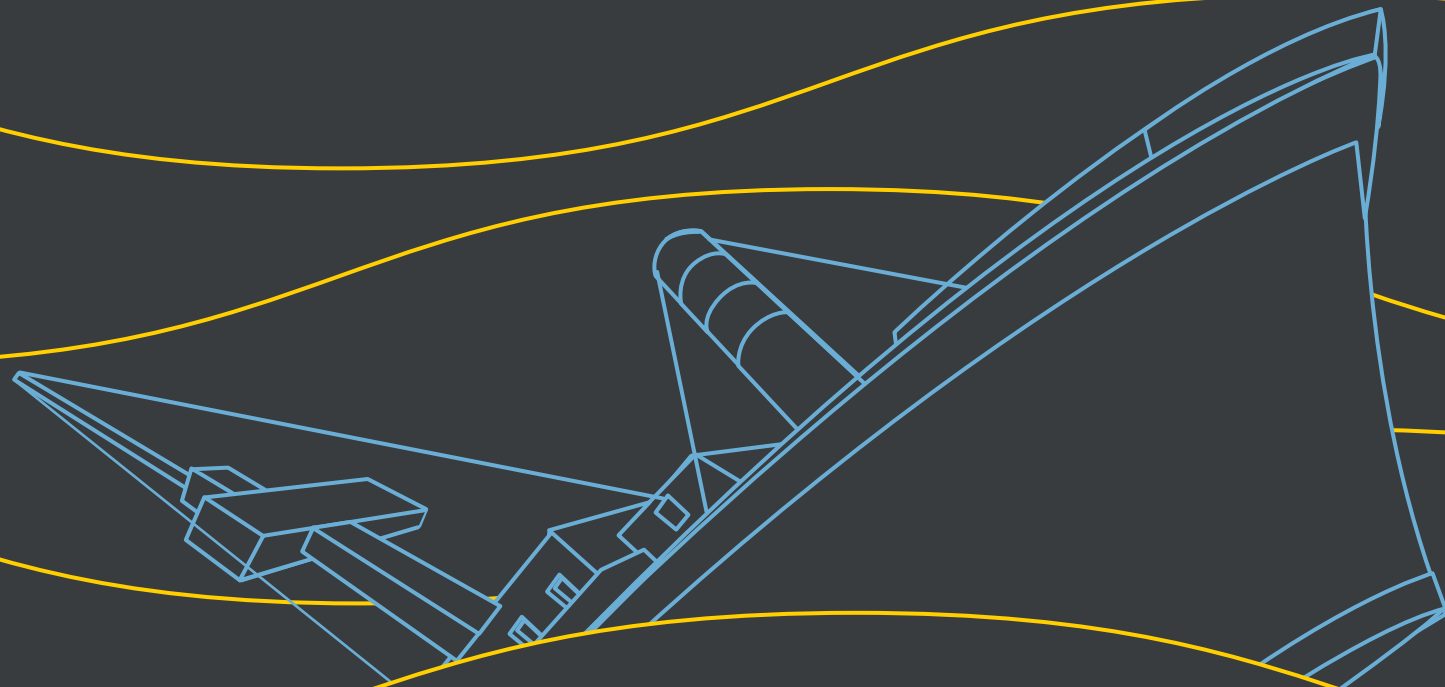
Rapor ile ilgili soru, görüş ve önerilerinizi [investorrelations@enerjisa.com](mailto:investorrelations@enerjisa.com) e-posta adresine iletebilirsiniz.



<sup>1</sup> Bu rapor, Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. (BAŞKENT EDAS), Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş. (BAŞKENT EPSAS), İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAS), Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş. (AYESAS), Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. (Toroslar EDAS), Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş. (Enerjisa Toroslar EPSAS), Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. ve Eşarj Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş. (Eşarj) kuruluşlarını kapsamaktadır.



## İYİ YÖNETİM UYGULAMALARIMIZLA SEKTÖRE ÖNCÜLÜK EDİYORUZ



### YÖNETİMDEN MESAJLAR

- 5 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 6 CEO Mesajı
- 7 CFO Mesajı

## YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

“Yeni Enerji Dünyasına öncülük ederken, tüm faaliyetlerimiz ile daha temiz ve karbonsuz bir enerji dünyasını destekliyoruz. Çok boyutlu bir yaklaşımla insanlığı güvenilir ve büyüyen bir enerji ekosistemine taşıyacak sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin geliştirmeye ve aynı zamanda inovasyona yatırım yapmaya, kararlıyız.



Değerli Paydaşlarımız,

İnsanlara ve gezegene duyduğumuz sorumlulukla, tüm paydaşlarımız için değer yaratmak üzere durmaksızın çalışıyoruz. Enerjisa Enerji olarak elektrik dağıtım, perakende satış ve müşteri hizmetleri faaliyetlerimizle Türkiye'deki nüfusun dörtte birinin hayatına dokunuyoruz. Bu hayati hizmeti kesintisiz olarak sağlamak ve müşterilerimize en kaliteli hizmeti sunmak için tüm gücümüzle çalışıyoruz.

Küresel olarak uygulanmaya başlanan Covid-19 aşılması, 2021 yılında kontrollü bir normalleşme dönemini de beraberinde getirdi. Pandeminin tetiklediği ekonomik sıkıntılar ve tedarik zinciri problemlerine rağmen, 2020 yılının ikinci yarısında ülkemizde yakalanan büyüme trendinin, 2021 yılında artarak devam ettiğini görmek sevindiriciydi.

Güçlü ekonomik büyüme ve hava koşulları, 2021 yılında küresel ölçekte elektrik talebinin %6'nın üzerinde bir artış göstermesine neden oldu. Bununla birlikte, enerji talebindeki güçlü büyüme, enerji sistemlerine yapılan yatırımların düşük seviyede gerçekleşmesi ve Ukrayna savaşı, enerji arzı üzerinde baskı oluşturarak elektrik tedarik maliyetlerinde ve fiyatlarında ani artışlara neden oldu. Bu durum da hem haneleri hem de işletmeleri etkiledi.

Enerji sektörünü bir kenarı “Sürdürülebilirlik ve özellikle de İklim Değişikliği”, diğer kenarları “Ekonomik Gelişme ve Alım Gücü” ve “Arz Güvenliği” olan bir “Trilemma” üçgenini kullanarak tanımlayabiliriz. Enerji ekosisteminin etkin bir şekilde çalışması için bu konular arasında doğru dengenin sağlanması ve birden fazla paydaşla iş birliği yapılması gerekmektedir.

Dünya genelinde düşük karbonlu ekonomiye dönüşümde hızlı bir şekilde yeni politikaların devreye alınması gerekiyor. Karbon emisyonlarının aslan payının enerji sektöründen geldiği dikkate alındığında, bu dönüşümdeki

“Altyapı ve şebeke yatırımlarının hem çevre hem de refaha katkı sağlayan verimlilik araçları olarak ön plana çıktığına inanıyoruz. Yüksek kalitede, kesintisiz ve kayıpsız enerjinin kullanıcılara temin edilmesi, gelişmekte olan ülkelerde muazzam çarpan etkisi ile kaynakların yüksek değerli sektörlerle aktarılmasına imkan tanımaktadır.

sorumluluğun büyük bölümü sektöre düşmekte. . Düşük karbonlu ekonomiye dönüşüm için enerji sektörünün adil bir dönüşümden geçmesi gerekmektedir ve bu dönüşümün bir de maliyeti bulunmaktadır. Öte yandan, mevcut küresel enerji krizi, enerji dönüşümünün hızlandırılması, yenilenebilir ve diğer temiz enerji kaynaklarına yapılan yatırımlar ve enerji verimliliği önlemleri ile ele alınabilecek enerji bağımsızlığı ve enerji güvenliğinin önemini de vurgulamaktadır.

4. uygulama döneminin ilk yılı olan 2021'de sektörün şeffaflığını ve kalitesini ve yatırım yapılması için teşvikleri daha da artırmak için yeni tarife parametreleri uygulamaya kondu. Sorumlu bir değer zinciri ve inovasyon ile sürdürülebilir ürün ve hizmetler vasıtasıyla işimizin büyümesine katkıda bulunurken, ilgili faaliyetlerimizi yeni uygulama döneminin parametrelerine göre yürütüyoruz. 2021 yılında tüm olumsuz koşullara rağmen taahhüt ettiğimiz altyapı yatırımlarını tamamladık. Beklentiler doğrultusunda yatırımlarımızı ve hizmet kalitemizi artırmaya devam edeceğiz. Altyapı ve şebeke yatırımlarının hem çevre hem de refaha katkı sağlayan verimlilik araçları olarak ön plana çıktığına inanıyoruz. Yüksek kalitede, kesintisiz ve kayıpsız enerjinin kullanıcılara temin edilmesi, gelişmekte olan ülkelerde muazzam çarpan etkisi ile kaynakların yüksek değerli sektörlerle aktarılmasına imkan tanımaktadır.

Yeni Enerji Dünyası'na öncülük ederken, sürdürülebilirliği iş modelimize entegre ettik ve tüm faaliyetlerimizle daha temiz ve karbonsuz bir enerji sistemini destekliyoruz. Sürdürülebilirlik alanında çok boyutlu bir yaklaşım benimsiyor ve inovasyona yatırım yaparken, aynı zamanda insanlığı güvenilir, büyüyen bir enerji ekosistemine taşıyacak sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştirmek için çalışıyoruz. Ar-Ge ve inovasyon programlarımız, sürdürülebilir ürün, hizmet ve yenilikçi çözümler geliştirmemize olanak sağlıyor. Geçen sene “İşimin Enerjisi” adıyla markalaştırarak hız verdiğimiz Müşteri Çözümleri alanında bu sene pek çok büyük ve öncü işi hayata geçirdik.

İyi tanımlanmış bir kurumsal yönetimin finansal, operasyonel ve ÇSY performansımızı en üst düzeye çıkarmanın anahtarı olduğuna inanıyoruz. Bu nedenle yönetim yapımızın şeffaflığını, hesap verebilirliğini ve sürdürülebilirliğini artırmaya devam ediyoruz. Sürdürülebilirlik, Kurumsal Yönetim Komitemiz ve dolayısıyla da Yönetim Kurulumuz için sürekli bir gündem maddesi teşkil ediyor. 2021 yılından bu yana sürdürülebilirlik performansı ve girişimleri, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Şirket/CEO karnemizin bir parçası oldu. Bu hedefler daha sonra ilgili iş birimlerine yayılarak, gerçekleştirmeleri yıllık performansı, dolayısıyla da ücretlendirmeyi etkiliyor.

Yönetimimiz, çalışanlarımız ve tüm paydaşlarımızın inanılmaz derecedeki çaba ve katkılarıyla hazırladığımız 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz. Hedefimiz, ancak tüm paydaşlarımızın desteği ile gerçekleştirebileceğimiz bir arzu olan geleceğin enerji şirketi olmaktır.

Kivanç Zaimler  
Yönetim Kurulu Başkanı

## CEO MESAJI

2021 yılında yatırımlarımız 2,8 milyar TL'ye ulaştı ve sürdürülebilir yatırımlarımız 330 milyon TL olarak gerçekleşti. Mega enerji trendleri ile şekillenen Yeni Enerji Dünyası'nın lideri olma amacımız kapsamında sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştirmeye devam ediyoruz.



Değerli Paydaşlarımız,

Salgının ikinci yılında, küresel ekonomi açısından zorluklar devam etti. Aşılama çalışmaları iş ve sosyal hayatın normalleşmesine yardımcı olurken, tedarik zincirinde yaşanan sorunlar ve artan enflasyonist baskılar tüm sektörleri dünya genelinde bir ölçüde etkiledi. Ayrıca, dünya çapında hem iklim değişikliğinin büyük bir risk oluşturması hem de artan eşitsizlik ile çevresel ve sosyal krizler dünyanın gündemini şekillendirmeye devam ediyor.

Tüm bu olumsuz koşullara rağmen 2021 yılında sağlam sonuçlar elde ettik. Çevik yönetim tarzımız, tedarik planlamamız ve yerel tedarik zincirine verdiğimiz destekle yatırım faaliyetlerimizde ivmemizi sürdürdük ve 2021 yılında 2,8 milyar TL'ye ulaşan yatırımlarda bulunduk. 2021 yılında sürdürülebilir yatırımlarımız 330 milyon TL'ye ulaşırken, bu yatırımların %30'unu müşteri çözümleri iş birliğimiz tarafından gerçekleştirildi. Mega enerji trendleri ile şekillenen Yeni Enerji Dünyası'nın lideri olma amacımız kapsamında sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştirmeye devam ediyoruz.

2021 yılında kurumsal sürdürülebilirliğe stratejik ve entegre bir yaklaşım sağlamak için Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler fonksiyonunu oluşturduk ve Sürdürülebilirlik Yürütme Komitemizi iş birimlerini içerecek şekilde genişlettik. İş stratejisiyle bağlantılı bir çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) çerçevesi geliştirmek artık çok önemli. Enerji sektörünü şekillendiren başlıca trendleri dijitalleşme, düşük karbonlu büyüme, dağıtık üretim, kentleşme, müşteri odaklılık ve serbestleşme olarak tanımlıyoruz. Risk ve fırsatlarımızı etkin bir şekilde yönetmek amacıyla 2021 yılında ÇSY çerçevemizi bu mega trendler doğrultusunda revize ettik. Stratejik çerçevemiz içerisinde Etki Odaklı İş Modeli, Toplum İçin Etki ve Gezeğen İçin Etki olmak üzere üç alana odaklanıyoruz. İnsan ve Kültür ile Dijital Dönüşümü hedeflerimize ulaşmamızı mümkün kılan etmenler olarak görüyoruz.

“Risk ve fırsatlarımızı etkin bir şekilde yönetmek amacıyla 2021 yılında ÇSY çerçevemizi mega trendler doğrultusunda revize ettik. Stratejik çerçevemiz içerisinde Etki Odaklı İş Modeli, Toplum İçin Etki ve Gezeğen İçin Etki olmak üzere üç alana odaklanıyoruz. İnsan ve Kültür ile Dijital Dönüşümü hedeflerimize ulaşmamızı mümkün kılan etmenler olarak görüyoruz.

**Etki Odaklı İş Modelimizin** odağında, işimizdeki büyümeyi sürdürürken, sorumlu bir değer zincirini desteklerken ve inovasyonu işimizin merkezine yerleştirirken müşterilerimize daha iyi hizmet vermek için sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştirmeyi amaçlıyoruz. Düşük karbonlu, dayanıklı ve kaynakları verimli kullanan bir ekonomiye geçişi hızlandırma taahhüdümüz doğrultusunda yüksek verimli elektrikli araçların yaygın kullanımını teşvik ediyoruz. Bu bağlamda, Türkiye'nin ilk ve en hızlı elektrikli araç şarj istasyonu ağı olan Eşarj'daki payımızı %94'e çıkarttık. Kurum içi ve açık inovasyon platformlarımız olan NAR ve İVME ile girişimci düşünce yapısını desteklemeye devam ediyoruz. 2021 yılında Ar-Ge harcamalarımız 9,4 milyon TL'ye ulaştı.

**Toplum için Etki** odağımız, daha kapsayıcı ve müreffeh bir toplum ile yetenekli, çeşitli ve eşit iş gücü oluşturmaya yardımcı olmayı amaçlıyor. Bugün Enerjisa Enerji'de beyaz yakalı kadın çalışan oranı %31 ve yönetici pozisyonundaki kadın çalışan oranı ise %26'dır. Bu oranları artırmayı ve iş gücümüzdeki kadın liderliğini desteklemeyi taahhüt ediyoruz. 2021 yılında Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık faaliyetleri platformumuz olan Sensiz Olmaz'ı devreye aldık. Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Toplumsal Yatırımlara önem veriyoruz. 2021 yılında toplam 38,6 milyon TL bağışta bulunduk. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Sabancı Üniversitesi iş birliği ile Türkiye'deki turizm sektörünü canlandırmak üzere Sentrum Projesi'ni hayata geçirdik ve Ayvalık Küçükköy'de sürdürülebilir bir turizm merkezi modelini oluşturduk.

**Gezeğen için Etki** odağımız, karbon nötr çalışma ve sıfır atıklı faaliyetlere geçişi kolaylaştırarak ekolojik etkimizi azaltmayı amaçlıyor. 2021 yılında CDP İklim Değişikliği ve CDP Su Güvenliği puanımızı B'ye yükselttik. Karbon nötr olma hedefimiz doğrultusunda, doğrudan elektrik tüketimimizin neredeyse tamamını yenilenebilir kaynaklardan temin ettik. Tüm operasyonlarımızda enerji, su ve kaynak verimliliğimizi artırmak için girişimlerde bulunduk.

Dijitalleşmenin işimizin odağında bulunduğu 2009 yılından bu yana dijitalleşme yatırımlarımız 1,5 milyar TL'ye ulaştı. Sürdürülebilirliği dijitalleşme ile bütünsel olarak güçlendirmek için dijital dönüşüm modelimiz E-TERNAL'i geliştirdik. Şirketimiz, E.ON ve Sabancı Holding iştirakleri arasında dijital olgunluk değerlendirmesinde en yüksek puanı aldı.

Aynı zamanda, 2019 yılından bu yana imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Global Compact'in bu yıl da destekçisi olduğumuzu belirtmek ve taahhüt etmek isterim.

ÇSY vizyon ve hedeflerimizi, performansımızı ve en iyi uygulamalarımızı, risk ve fırsatlarımızı özetlediğimiz 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyorum. Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda bize destek olan tüm paydaşlarımıza da ayrıca teşekkür ediyorum.

Saygılarımızla,

Murat Pınar  
CEO

## CFO MESAJI

2021 yılında yıllık %56 artışla 2,8 milyar TL seviyesinde gerçekleşen yatırımlarımız kesintisiz enerji sağlama taahhüdümüzü göstermektedir.



Değerli Paydaşlarımız,

Tedarik zincirinde meydana gelen aksamaların yarattığı belirsizlikler ve enflasyonist baskılar nedeniyle yaşadığımız zorluklara rağmen, sağlam iş modelimiz, güçlü risk yönetimimiz ve her şeyden önemlisi de çalışanlarımızın yüksek bağlılığı sayesinde stratejimizi başarıyla uygulayarak 2021 yılında güçlü finansal, operasyonel ve ÇSY performansı elde ettik.

Genel anlamda elektrik şebekesi elektrik sisteminin bel kemiği olup, güvenli, emniyetli ve güvenilir enerjiye erişim sağlar. Günümüz dünyasında şebekeler, Yeni Enerji Dünyasının interneti haline gelerek Net Sıfır ekonomisine geçişte önemli bir rol oynamaktadır. Bu sebeple yüksek seviyede şebeke yatırımları gerçekleştirdik ve gelecekte de bu yatırımlara devam edeceğiz. 2021 yılında şebeke altyapımızı genişletmeye devam ettik. Elektrik dağıtım şebekelerimize 2020 yılına göre %56 artışla 2,8 milyar TL yatırım yaptık. Piyasalarda belirsizliğin arttığı zamanlarda bile yatırımlarımızı sürdürmemiz için gereken esnekliği bize sağlayan güçlü bir bilançomuz var.

Finansman, enerji dönüşümü ile ilgili yatırımların hızlandırılmasında kritik öneme sahip bir unsur. 2021 yılında Yeşil Finans Çerçevemizi tamamladık ve ilgili İkinci Taraf Görüşünü aldık. Ayrıca, EBRD ile yeni bir "Kapsayıcı ve Yeşil Odaklı" kredi anlaşması imzaladık. 110 milyon Dolar karşılığı Türk Lirası tutarındaki 7 yıl vadeli bu kredi anlaşması, Enerjisa'nın gerçekleştirdiği bir başka başarılı işlem.

Bir şirketin başarısı yalnızca finansal performansına bağlı değildir. ÇSY stratejimizi düzenli olarak gözden geçiriyor ve kurumsal stratejimizle birleştiriyoruz. Güçlü kurumsal yönetim, uyum, entegre risk yönetimi ve iç kontrol mekanizmaları ile etkin paydaş katılımının sürdürülebilir bir performansın bel kemiği olduğuna inanıyoruz. 2021 yılında, üçüncü taraflarla çalışırken temel prensiplerimizi belirleyen Üçüncü Taraf İlişkileri Politikamız, ihbarda bulunan bireylerin korunmasını

“Enerji ihtiyacımızı karşılarken daha temiz, daha akıllı, daha sürdürülebilir ve dijital bir yaşam şekli sunacak Yeni Enerji Dünyasına uyum sağlamaya öncülük ettiğimizden, kurumumuzu etki odaklı bir yapıya dönüştürmek için adımlar atıyoruz.

sağlayan Misillemenin Önlenmesi Politikamız ve Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikamız da dahil olmak üzere ÇSY ile ilgili politikalarımızı genişletmeye devam ettik. 2021 yılında Enerjisa'nın iç kontrol ortamının, kontrollerin, bilgi ve iletişim kanallarının etkin ve verimli olmasını sağlamak için iç kontrol sistemimizin kurulumunu tamamladık.

Enerji ihtiyacımızı karşılarken daha temiz, daha akıllı, daha sürdürülebilir ve dijital bir yaşam şekli sunacak Yeni Enerji Dünyasına uyum sağlamaya öncülük ettiğimizden, kurumumuzu etki odaklı bir yapıya dönüştürmek için adımlar atıyoruz.

Sürdürülebilirlik hedeflerimize yönelik somut ilerleme kaydetmekten memnuniyet duyuyoruz. Sürdürülebilirlik endekslerindeki sıralamamız, bu alandaki çabalarımızın bir yansıması olarak geliyor. Bu konudaki önemli gelişmelerden biri de 2022 yılında güçlü çevresel, sosyal ve yönetim performansı sergileyen şirketlerin performansını ölçmek için tasarlanmış olan FTSE4Good endeks serisine dahil olmamızdır.

İklim stratejimizi geliştirmek ve yayınlamak amacıyla 2021 yılında iklim hedeflerini belirleme sürecini başlattık. Net Sıfır Projesi'ne yönelik taahhütlerimizi gerçekleştirmek için senaryo ve hedeflerin yanı sıra bir yol haritası belirleyerek 2022 yılında düşük karbonlu stratejimizi oluşturmayı hedefliyoruz.

Ortak değer yaratmak için çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanları oluştururken, sektörümüzdeki paydaşların görüşlerini ve mega trendleri önemsiyoruz. Bu yıl, kapsamlı bir paydaş analizinin ardından önceliklendirme matrisimizi değişen iş dinamikleri ve öncelikler doğrultusunda güncelledik. Düşük karbonlu bir dünyaya dönüşümde sektörümüzün oynadığı kritik rolün bir yansıması olarak, iklim değişikliği ve karbon yönetimini öncelikler listemizin en başına yerleştirdik.

Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanındaki performansımızı şeffaf bir şekilde ortaya koyan 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan gurur duyuyorum. Etki odaklı stratejimize ve hem Türkiye'nin hem de enerji sektörünün sunduğu fırsatlardan yararlanma becerimize tam anlamıyla güveniyorum.

Bu vesileyle çalışma arkadaşlarıma özverili katkıları için ve yatırımcılarımıza, müşterilerimize ve diğer paydaşlarımıza değerli destekleri için teşekkürlerimi sunuyorum.

Dr. Michael Moser  
CFO





## ENERJİMİZ GELECEĞİMİZ İÇİN

### ŞİRKET PROFİLİ

- 9 Bir Bakışta Enerjisa
- 13 İş Modelimiz
- 15 Amaç, Vizyon, Misyon ve Değerler
- 15 Yatırım Teması

# BİR BAKIŞTA ENERJİSA

## BAŞLICA FİNANSAL GÖSTERGELER (2021)

Faaliyet gelirlerinde  
büyüme

**%34**

Borçluluk oranı  
(Net finansal borç/faaliyet  
geliri)

**1,2x**

Baz alınan net kâr artışı

**%29**

Kâr payı dağıtımı  
hisse başına 1,24 TL

**%61\***

\*Baz alınan net kâr üzerinden temettü ödeme oranı

## BAŞLICA OPERASYONEL GÖSTERGELER (2021)

**11.300**

Çalışan



Dağıtım

**%31**

Beyaz yakalı



Perakende

**%69**

Mavi yakalı



Müşteri Çözümleri

**11,2 milyar TL**

DVT  
(Düzenlemeye  
Tabi Varlık Tabanı)



**309.907 km**

Dağıtım  
ağı uzunluğu



**35,8 TWh**

Satış hacmi



**10,3 milyon**

Müşteri sayısı



**263**

Halka açık şarj noktası



**494**

Şarj soket sayısı



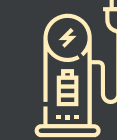
**2,8 milyar TL**

Altyapı yatırımları



**170**

Hızlı şarj soketi



**22.6 MWp**

Güneş Enerjisi Santrali  
Kapasitesi



## ENERJİSA HAKKINDA

Elektrik dağıtımı, perakende satış ve müşteri çözümlerinde Türkiye'nin lider şirketiz. 11 binden fazla çalışmamız ile üç dağıtım bölgesinde yer alan 14 ilde 10,3 milyon müşteriye hizmet sağlayarak, 21,9 milyon kişiye ulaşıyoruz.

Sebeke yatırımlarımız, sürdürülebilir ürün ve hizmetlerimiz, verimlilik, müşteri memnuniyeti ve teknoloji odaklı iş modelimiz sayesinde, milyonlarca insana kamu hizmeti sunarak, 1996 yılından bu yana Türkiye'nin elektrik piyasasında bir rol model olarak faaliyet göstermekteyiz.

Sürdürülebilirliği işimizin temel değerlerinden biri olarak belirleyip, strateji ve yönetimimize entegre ettik. Sürdürülebilirliğe yaklaşımımız, ürün ve hizmetlerimizin etkisine odaklanmamızı sağlıyor, daha temiz, daha yeşil, düşük karbonlu bir enerji sektörüne dönüşümde ortan çıkan fırsatlardan yararlanmamızı temin ediyor ve eşitliği güçlendirirken esnek bir tedarik zincirini besliyor.

2018 yılındaki başarılı halka arzımızı takiben, uzun vadeli değer yaratmak amacıyla ekonomik, çevresel ve sosyal faktörler ile ilgili stratejik ve bütünsel bir yaklaşım geliştirmek üzere Kurumsal Sürdürülebilirlik konusuna odaklandık. 2018'den beri FTSE All-World (Tüm Dünya) ve MSCI Small Cap (Küçük Ölçekli Hisseler) Endeksi'nde, 2019'dan beri BIST Kurumsal Yönetim ve BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaktayız. Ayrıca, Haziran 2022 itibarıyla FTSE4Good Endeks Serisi'ne dahil olduk. 2021 yılında Kurumsal Yönetim Derecelendirilme notumuz ise 100 üzerinden 95,09 olarak gerçekleşti.

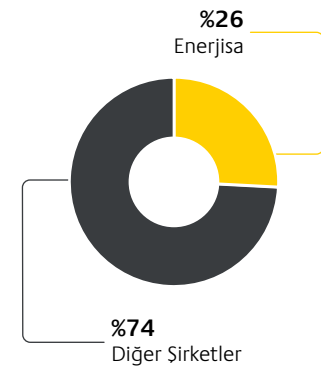
2019 yılından bu yana dünyanın en büyük gönüllü kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (UN Global Compact) imzacısı ve yine Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi İlkeleri'nin (WEPS) destekçisiyiz. 2021 yılında, yüksek etik standartlara bağlı kalma kararlılığımızı göstermek için Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün (Transparency International) ilkelerine uyum taahhüdünde bulunduk.

Yine 2021 yılında ilk defa önemli ÇSY göstergeleri ile ilgili üçüncü taraf güvencesi aldık. 2021 yılında yalnızca Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP) İklim Değişikliği ve Su Güvenliği programındaki puanlarımızı B'ye yükseltmekle kalmadık, aynı zamanda endeksler, derecelendirme kuruluşları ve değerlendirme platformları tarafından yürütülen diğer değerlendirmelerde ÇSY performansımızı arttırmaya devam ettik.

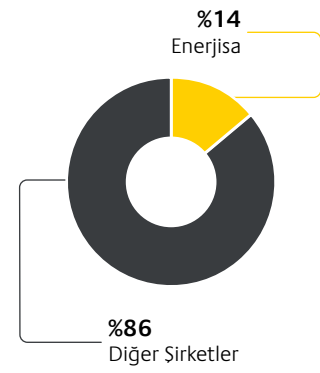
# BİR BAKIŞTA ENERJİSA

## SAYILARLA DAĞITIM ŞİRKETLERİ

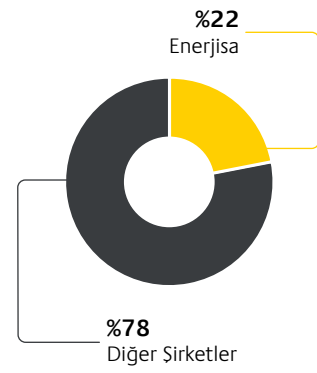
Türkiye Nüfusu\*  
84,7 milyon



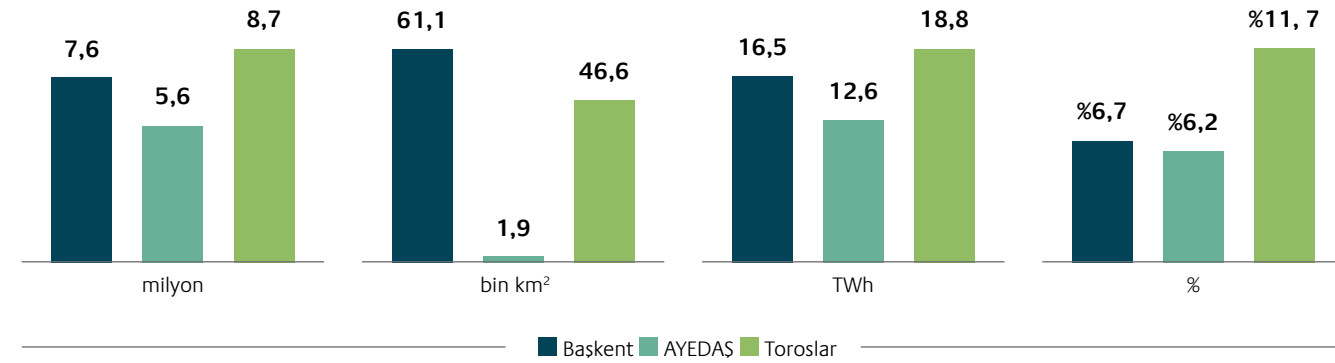
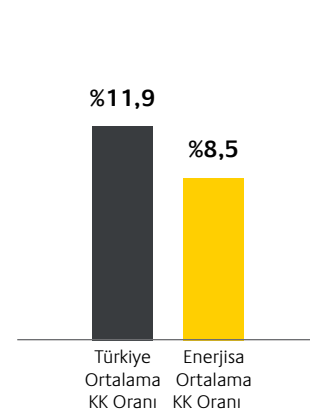
Türkiye Yüzölçümü  
783.562 km<sup>2</sup>



Türkiye'de Toplam Dağıtılan  
Elektrik - Brüt\*\* 215 TWh



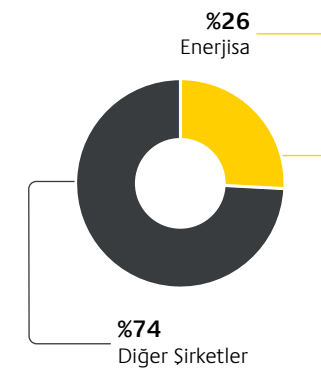
Türkiye Kayıp-Kaçak Oranı\*\*  
(%)



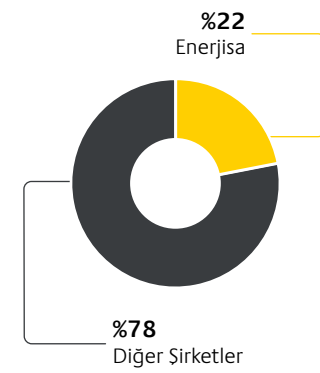
Nüfus	Yüzölçümü	Dağıtılan Elektrik - Brüt	Ortalama Kayıp-Kaçak Oranı
21,9 milyon	109.663 km <sup>2</sup>	48 TWh	%8,5

## SAYILARLA PERAKENDE ŞİRKETLERİ

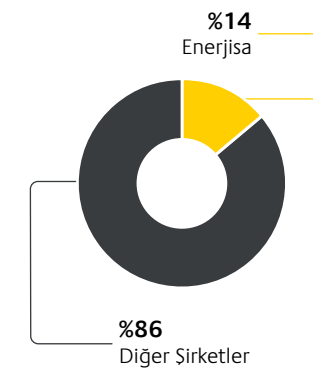
Türkiye Nüfusu\*  
84,7 milyon



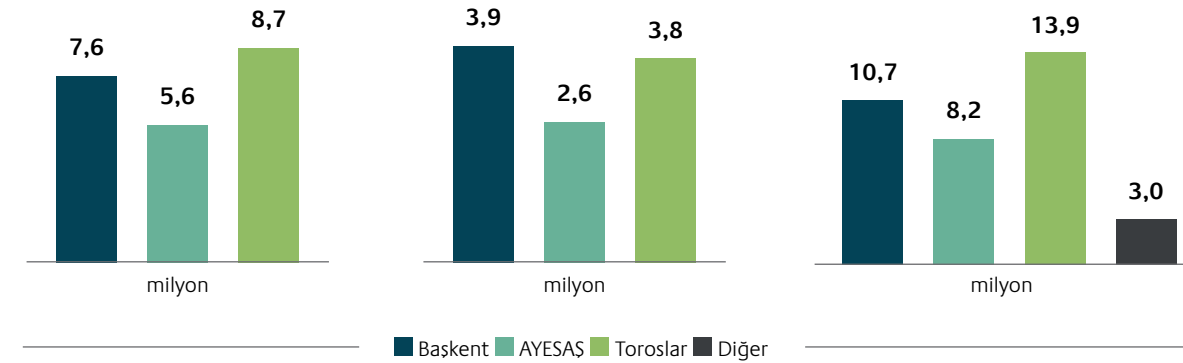
Türkiye Toplam Müşteri  
Sayısı\*\* 47 milyon



Türkiye'de Toplam Satılan  
Elektrik\*\* 253 TWh



## ENERJİSA ENERJİ



Nüfus	Müşteri Sayısı	Satış Hacmi
21,9 milyon	10,3 milyon	35,8 TWh

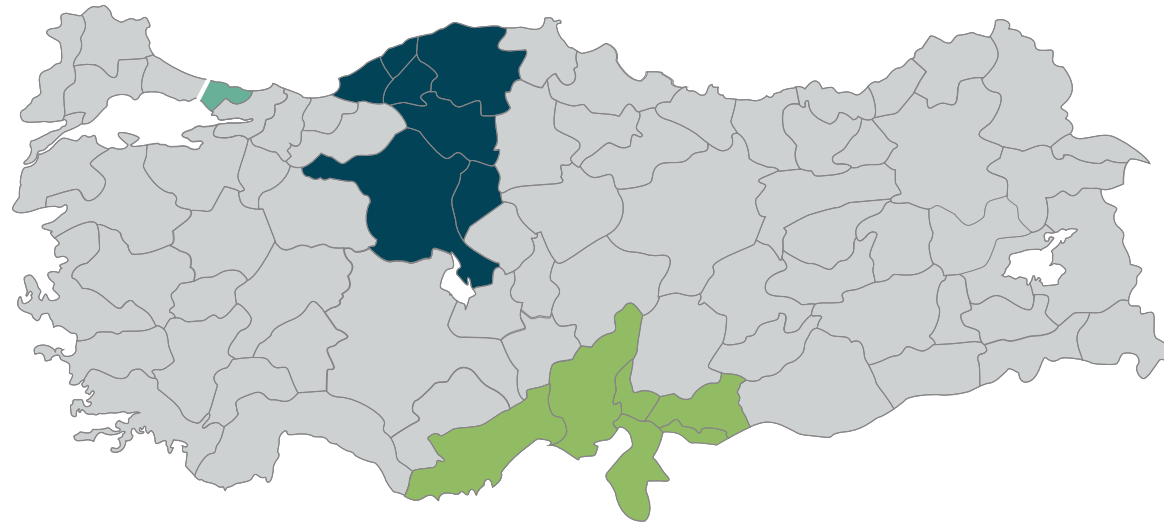
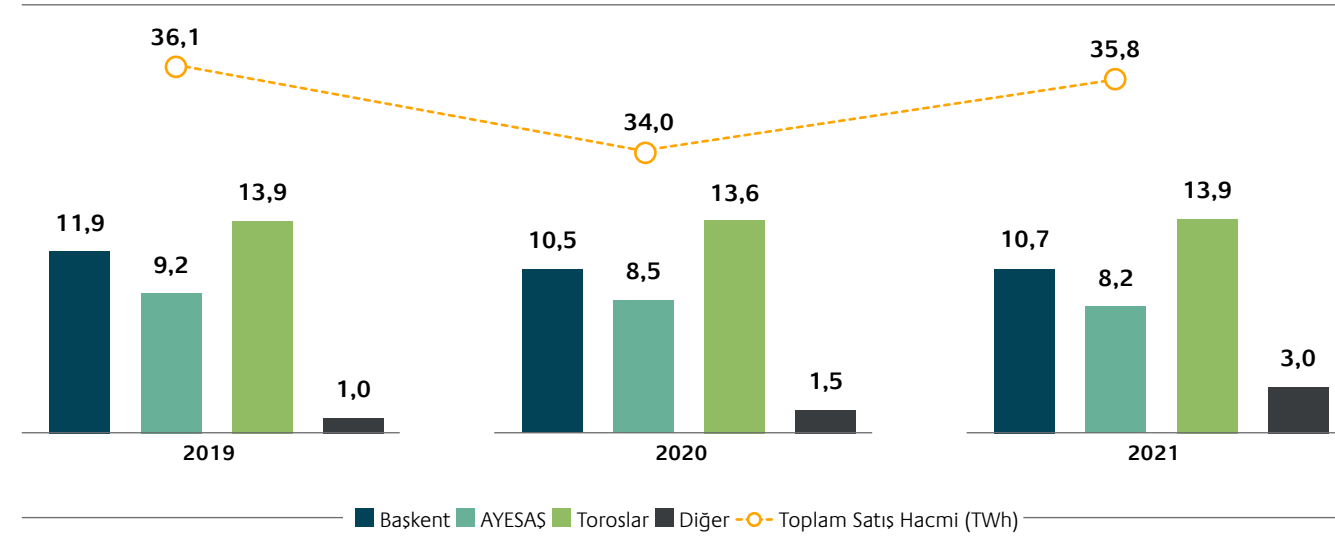
\*TÜİK  
\*\*EPDK 2021 Raporu

\*TÜİK  
\*\*EPDK 2021 Raporu

# BİR BAKIŞTA ENERJİSA

## SAYILARLA PERAKENDE ŞİRKETLERİ

### BÖLGELERE GÖRE SATIŞ HACMİ (TWh)



#### Başkent

Ankara, Bartın, Çankırı,  
Karabük, Kastamonu,  
Kırıkkale, Zonguldak

#### AYESAŞ

İstanbul - Anadolu Yakası

#### Toroslar

Adana, Gaziantep, Hatay,  
Kilis, Mersin, Osmaniye



“Elektrik dağıtımı, perakende satış ve müşteri çözümlerinde Türkiye'nin lider şirketiz. 11 binden fazla çalışmamız ile üç dağıtım bölgesinde yer alan 14 ilde 10,3 milyon müşteriye hizmet sağlayarak, 21,9 milyon kişiye ulaşıyoruz.

## BİR BAKIŞTA ENERJİSA

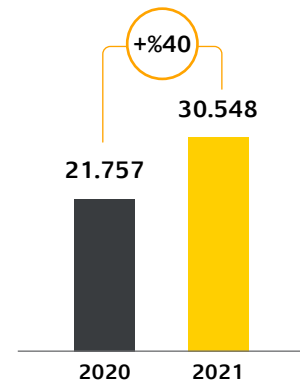
### TEMEL FİNANSAL VE OPERASYONEL GÖSTERGELER

Enerjisa Enerji olarak güçlü performansımız 2021 yılında da devam etti. Faaliyet Gelirlerimiz bir önceki yıla göre %34 artış göstererek 7.494 milyon TL'ye, Baz Alınan Net Kâr ise bir önceki yıla göre %29'luk bir artışla 2.415 milyon TL'ye ulaştı.

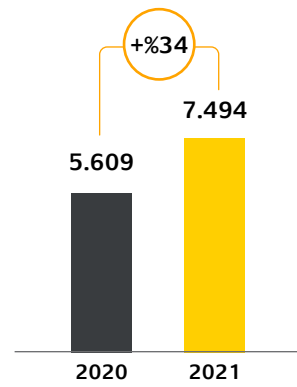
Covid-19 pandemisinin etkileri 2021 yılında görülmeye devam etti. Tedarik sıkışıklıkları ve talepte toparlanma emtia fiyatlarında artışa sebep oldu ve şebeke

### Konsolide Finansal Göstergeler

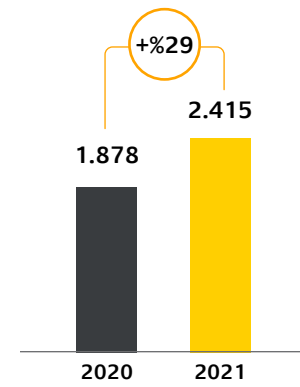
**Hasılat**  
(milyon TL)



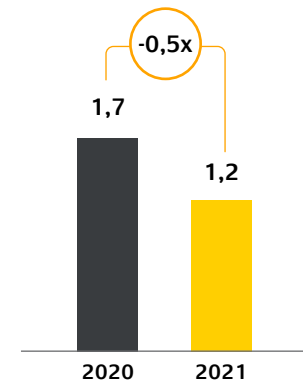
**Konsolide Faaliyet Gelirleri**  
(milyon TL)



**Baz Alınan Net Kâr**  
(milyon TL)

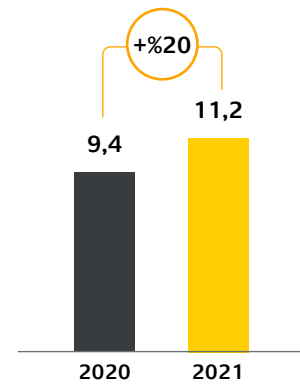


**Borçluluk Oranı** (net finansal borç/faaliyet gelirleri)

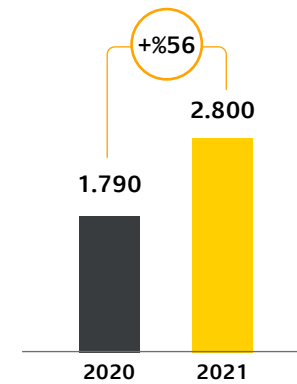


### Dağıtım Operasyonel Göstergeler

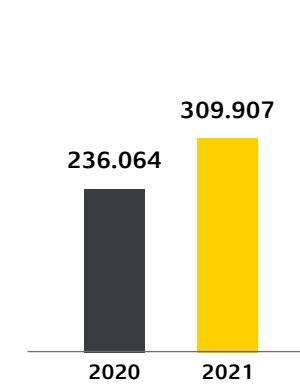
**Düzenlenmeye Tabi Varlık Tabanı** (milyar TL)



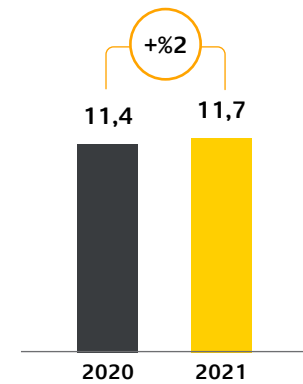
**Yatırım Harcamaları** (milyon TL)



**Dağıtım Ağı Uzunluğu\*** (km)



**Dağıtım Bağlantı Nokta Sayısı** (milyon)



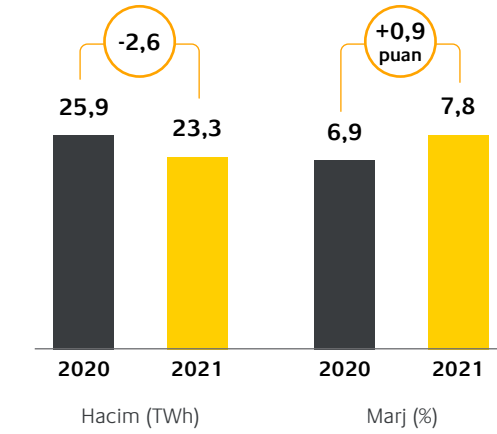
\* Hesaplama metodolojisi 2021 yılında değişmiştir.

# 66

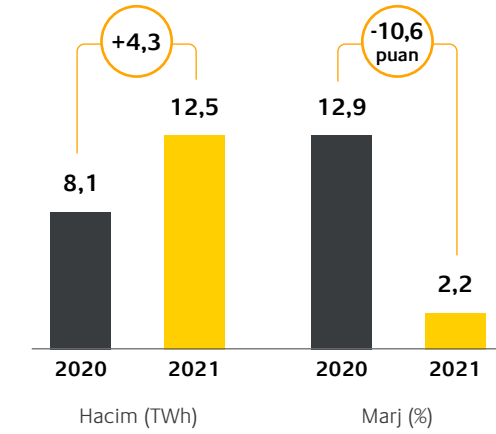
2021 yılındaki konjoktüre rağmen, çevik yatırım ve tedarik planlamamız sayesinde yatırım faaliyetlerimizdeki ivmemizi sürdürdük.

### Perakende ve Müşteri Çözümleri Operasyonel Göstergeler

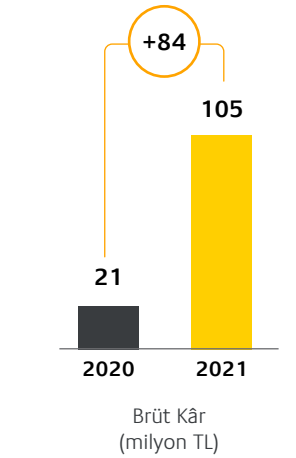
**Düzenlemeye Tabi Segment**



**Serbest Segment**

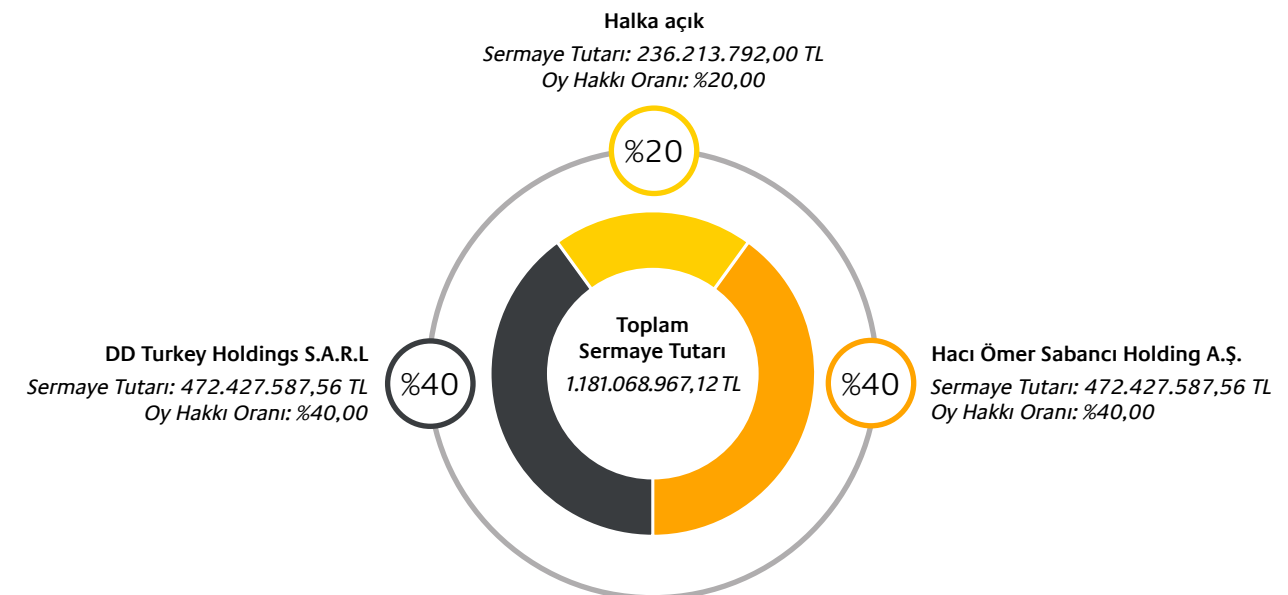


**Müşteri Çözümleri**

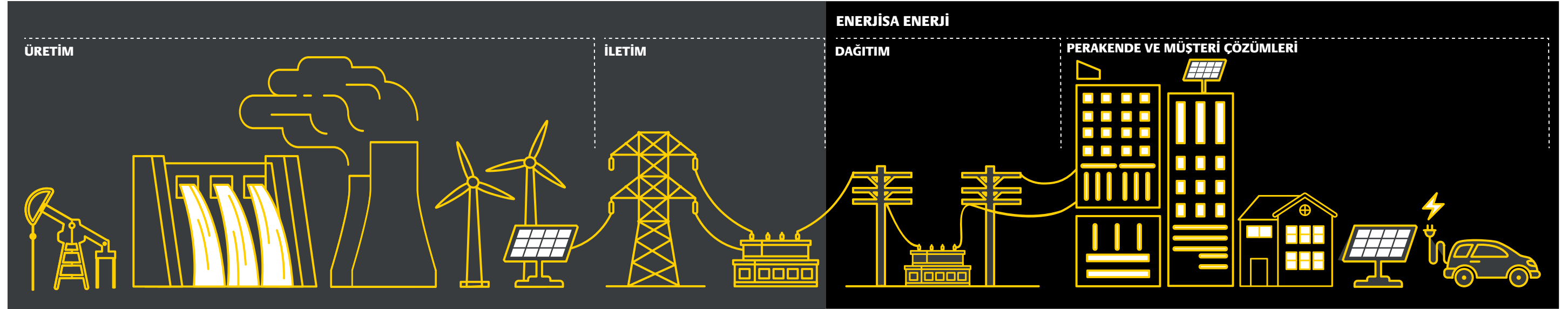


### ORTAKLIK YAPISI

Şirketimizin iki ana hissedarı E.ON ve Sabancı Holding'dir. Dünyadaki en büyük elektrik hizmet sağlayıcılarından biri olan E.ON, Avrupa'da dağıtım şebekelerinin yönetimi ve müşteri çözümlerine odaklanmıştır. Sabancı Holding ise sürdürülebilirlik ilkelerini gözetirken, yüksek performans kültürüne öncelik veren ve Grubu'nun ekosistemi içerisinde katma değer yaratmaya odaklanmış olan bir Türk şirketler grubudur. Hisselerimizin %20'si Şubat 2018'den beri Borsa İstanbul'da işlem görmektedir.



# İŞ MODELİMİZ



## İŞ MODELİMİZİN DEĞER ZİNCİRİ

Uygun fiyatlı ve güvenilir elektriğe evrensel erişim, temel insan ihtiyaçları arasında yer almaktadır. Ekonomik büyüme ve kentleşme, dijital dönüşüm, elektrifikasyon trendleri ve genç ve dinamik nüfus, Türkiye’de elektrik talebinde önemli bir büyüme potansiyeli yaratmaktadır. Yeni Enerji Dünyasını şekillendirmek ve bütünleştirmek hedefiyle milyonlarca insana değerli bir kamu hizmeti sunuyoruz.

Türkiye’de bir rol model olarak, sürdürülebilirliği işimizin odağına yerleştirerek stratejimize entegre ediyoruz. Sürdürülebilir yaklaşımımız doğrultusunda, ürün ve hizmetlerimizin etkisine odaklanıyor ve müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve hissedarlarımız dahil olmak üzere tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer yaratırken eşitliği güçlendiren daha temiz ve daha yeşil, düşük karbonlu bir enerji sektörüne dönüşüm fırsatlarından yararlanıyoruz.

Düzenlemeye tabi bir sektörde Türkiye’nin en büyük elektrik dağıtım ve perakende satış şirketiyiz. 31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla, üç farklı dağıtım bölgesindeki 14 ilde yaklaşık 11,7 milyon dağıtım bağlantı noktamız ve elektrik perakende satış piyasasının yaklaşık %22’sini oluşturan 10,3 milyon müşterimiz bulunmaktadır.

Operasyonlarımızı:

- Ankara, Bartın, Çankırı, Kastamonu, Kırıkkale, Karabük ve Zonguldak illerini kapsayan Başkent Bölgesi’nde faaliyet gösteren Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. (Başkent EDAS) ve Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş. (Başkent EPSAŞ)
- İstanbul ilinin Anadolu yakasındaki ilçelerini kapsayan AYEDAS Bölgesi’nde faaliyet gösteren İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAS) ve Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş. (AYESAS)
- Adana, Gaziantep, Hatay, Kilis, Mersin ve Osmaniye illerini kapsayan Toroslar Bölgesi’nde faaliyet gösteren Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. (Toroslar EDAS) ve Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş. (Enerjisa Toroslar EPSAŞ)
- Müşteri çözümleri faaliyet gösteren Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. aracılığıyla yürütüyoruz.

Sorumlu bir değer zinciri ile sürdürülebilir ürün ve hizmetler aracılığıyla işimizi büyütüyoruz. Türkiye’nin çevik ve yenilikçi enerji şirketi olarak insan hayatına dokunan sürdürülebilir enerji çözümleri üretmeye devam ediyoruz.

## DAĞITIM

Elektrik dağıtım, iştiraklerimiz olan Başkent EDAS, AYEDAS ve Toroslar EDAS tarafından yürütülmektedir. Elektrik dağıtım şirketlerinin faaliyetleri lisanslarında tanımlı bölgelerle sınırlıdır. Her bir bölgesel dağıtım şebekesi işletmecimiz, kendi bölgelerinde dağıtım şebekesinin işletilmesi; gerekli bakım, onarım, çevre, güvenlik yenileme ve genişleme yatırımlarının yapılması; elektrik sayaçlarının bakımının yapılması ve okunması; talep tahminlerinin ve yatırım planlarının hazırlanması; kayıp-kaçak elektrik oranlarının takip edilmesi; teknik ve ticari kayıpları karşılamak için elektrik tedarik edilmesi ve bu kayıp-kaçak oranları azaltmak için gerekli teknik ve operasyonel önlemlerin alınması ile kamuya açık alanların aydınlatılmasından sorumludur.

Üç dağıtım bölgemizdeki operasyonlarımızın tamamını merkezi olarak yönetiyor ve izliyoruz. Şebeke yönetimi süreçleri kapsamında, şebekemizi büyütüp yeniliyor, şebekenin operasyonel verimliliğini artırırken, aynı zamanda araştırma ve geliştirme faaliyetlerinde de bulunuyoruz. Bu faaliyetler her 3 bölgede şebeke yönetim süreçlerini standardize etmemize, merkezileştirilmiş prosedürler oluşturmamıza, EPDK’nın teknik ve ticari standartları ile tedarik güvenilirliği standartlarına, kesinti, kayıp-kaçak hedeflerine uyum gibi önemli performans göstergelerini tespit etmemize, sistem iyileştirmelerini planlamamıza, yerel şebekeleri kontrol etmemize, izlememize ve müşterilerle bağlantılı faaliyetleri yürütmemize imkan tanımaktadır.

## PERAKENDE

Elektrik perakende satış faaliyetlerimiz Başkent EPSAŞ, AYESAS ve Enerjisa Toroslar EPSAŞ tarafından yürütülmektedir. Elektrik perakende satış şirketleri görevli tedarik şirketi olarak münhasıran dağıtım bölgelerimizdeki düzenlemeye tabi müşterilere elektrik satışı yaparken, herhangi bir bölgesel sınırlama olmaksızın Türkiye genelindeki düzenlemeye tabi olmayan (serbest tüketici) müşterilere de elektrik satışı gerçekleştirebilmektedir.

Ayrıca, hanelerden küçük veya büyük ölçekteki işletmelere kadar 10,3 milyon müşteriye yenilikçi ürün ve hizmetler sunmaktayız. Geniş saha ekiplerimiz ile 39 Müşteri Hizmet Noktası ve 76 İşlem Merkezi’nin yanı sıra internet ve dijital kanallar üzerinden hizmet sağlıyoruz.

## İŞ MODELİMİZ

### MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ

Müşteri ihtiyaçlarını sürdürülebilir ve yenilikçi çözümlerle karşılamaya çok önem veriyoruz. Bu doğrultuda, müşteri çözümleri faaliyetlerini yürütmek üzere 2017 yılında Enerjisa Müşteri Çözümleri A.S.'yi kurduk.

"İşimin Enerjisi" çatısı altında 2020 yılı Ekim ayından bu yana kurumsal müşterilerin enerji verimliliğini artırmaya ve karbon salınımını azaltmaya yönelik uçtan uca çözümler sunuyoruz. Güneş enerjisi santrali (GES) kurulum hizmetlerinden, kojenerasyon/ trijenerasyon uygulamalarına, elektrikli araç şarj istasyonu yönetiminden yeşil enerji sertifikasyonuna kadar pek çok çevre dostu ve sürdürülebilir enerji çözümü bu portföy altında toplanmıştır.

### Yeşil Enerji ve Enerji Verimliliği Çözümleri

Müşterilerimiz yeşil enerji çözümlerimiz ile elektrik tüketimlerinden kaynaklı sera gazı salınımlarını azaltabilir ya da nötrleyebilirler. Bu amaçla müşterilerimize Yenilenebilir Enerji Sertifikası ve Karbon Azaltım Sertifikası sunmaktayız.

### Dağıtık Üretim Çözümleri

İklim değişikliği konusunda harekete geçme sorumluluğumuzun son derece farkındayız. İklim değişikliği ile mücadelede aktif bir rol üstlenmek için, merkezi sistemli enerji modeline paralel olarak dağıtık enerji modelleri de kullanılmaktadır. Bu kapsamda, finansal ve teknik birikimimizi kullandığımız güneş enerjisi santrallerine ilişkin yenilikçi modellerimizle, müşterilerimizin özgün ihtiyaçlarına uygun, güvenilir çözümler sunuyoruz.

### E-mobilite: Eşarj

Düşük karbonlu, dayanıklı ve yüksek kaynak verimliliği olan bir ekonomiye dönüşümü hızlandırmak için yatırımlarımızı sürekli olarak artırıyoruz. Bu bağlamda, elektrikli araç şarj istasyonları, elektrik depolama sistemleri, tüketicinin kendi elektriğini üretmesine yönelik teknolojiler gibi yenilikçi iş alanlarında aktif bir şekilde fırsatları takip ediyoruz.

Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. 2018 yılında Eşarj Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.'nin (Eşarj) %80'ini satın alarak şirketin hakim hissedarı olmuştur. Aralık 2021'de ise Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş., Eşarj'ın %14 oranındaki azınlık payını satın alarak toplam payını %94'e yükseltmiştir. Eşarj vasıtasıyla elektrikli araçlar ekosisteminde ve sektörün dönüşümünde yenilikçi ve öncü bir rol üstlenmeyi amaçlıyoruz.

Eşarj, 2021 yıl sonu itibarıyla 263 halka açık noktada, 170'i hızlı şarj soketi olmak üzere 494 şarj soketi ile Türkiye'nin ilk ve en hızlı elektrikli araç istasyon ağını işletmektedir. Ayrıca, Temmuz 2020'den itibaren tüm halka açık istasyonlarda şarj için kullanılan elektriği Uluslararası Yeşil Enerji Sertifikası (IREC) ile belgelendirerek, karbon salınımının azaltılmasına yönelik katkı sağlıyoruz.



“Mali ve teknik birikimimizi kullandığımız güneş enerjisi santrallerine ilişkin yenilikçi modellerimizle, müşterilerimizin özgün ihtiyaçlarına uygun, güvenilir çözümler sunuyoruz.”

## AMAÇ, VİZYON, MİSYON VE DEĞERLER

### AMACIMIZ

İnsanları ve endüstrileri enerjiye ulaştırmak ve Türkiye’de gelecek nesiller için daha güvenli, daha temiz ve daha iyi bir enerji geleceği sağlamaktır.

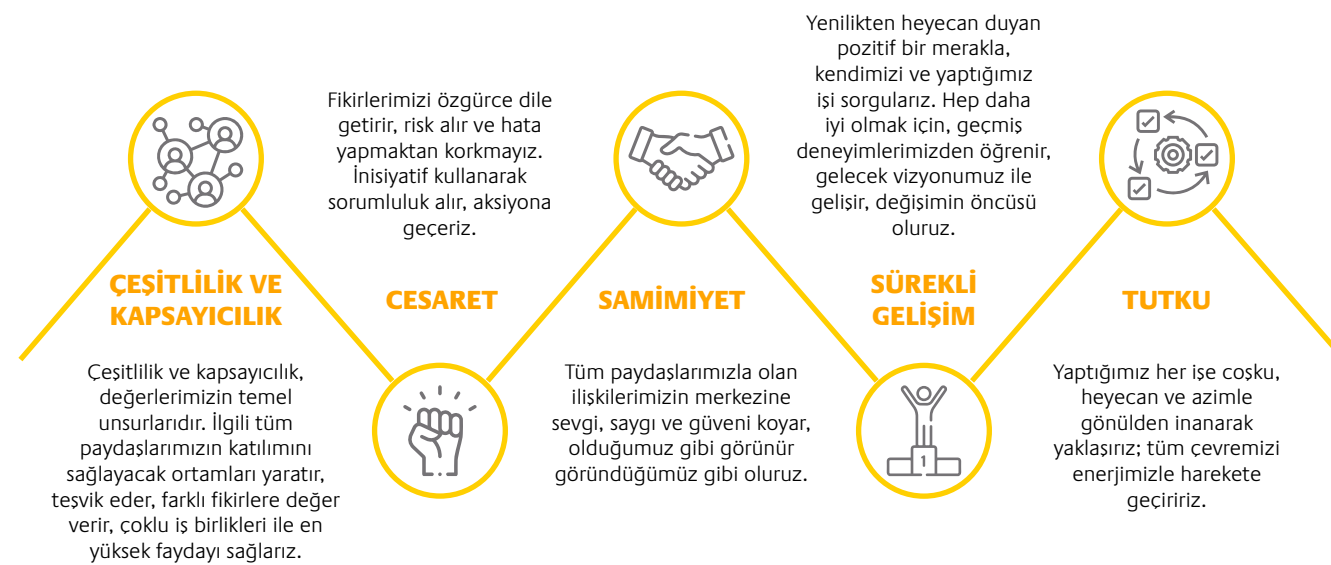
### VİZYONUMUZ

Herkes sürdürülebilir bir enerji dünyasında yaşamalıdır.

### MİSYONUMUZ

Yarının ihtiyaç duyduğu altyapı ve hizmetleri kurarak sürdürülebilir enerji dönüşümünü hızlandırmaktır.

## DEĞERLER



## YATIRIM TEMASI

Türkiye’nin lider dağıtım, perakende satış ve müşteri çözümleri şirketi olarak, tüm paydaşlarımızla iletişimimizde operasyonel, finansal ve ÇSY performansımızın yanı sıra sektörün dinamiklerini de aktarmaya azami derecede özen gösteriyoruz.

Sorumlu bir değer zinciri ve inovasyonla sürdürülebilir ürün ve hizmetler vasıtasıyla dağıtım bölgelerimizdeki yüksek kalite şebekemizi büyütürük ve ülke çapında perakende satış faaliyetlerimizin kapsamını genişleterek hissedarlarımıza değer kazandırmayı ve karlı bir şekilde büyümeyi amaçlıyoruz. Milyonlarca insana değerli bir kamu hizmeti sunarken, şimdiki ve gelecek nesillere refah getirme sorumluluğumuzun bilincindeyiz.

Amacımız sürdürülebilirliği işimizin odağına yerleştirerek Yeni Enerji Dünyasını şekillendirmek ve bütünleştirmek. Dijitalleşme, düşük karbonlu büyüme, dağıtık üretim ve kentleşme gibi küresel mega trendler sektörümüzü dönüştürüyor. Son derece net olan vizyonumuz, gelecekteki gelişmelere hazırlıklı olmamızı ve çalışanlarımızla değer yaratmaya yönelik fırsatları ve inovasyon kültürünü önceliklendirmemizi sağlıyor. Uzun vadeli stratejilerimizi sürdürülebilir ve bütünsel

bir yaklaşımla oluşturup, mevzuatın şekillenmesine katkı sağlayarak ve yeni iş fırsatları keşfederek bu önemli değişikliklere hazırlanıyoruz. Çevresel, Sosyal ve Yönetişim etmenlerini kurumsal stratejimiz ile entegre ederken, sürdürülebilirliği yatırım temamızın odağına koyuyoruz.

Stratejik önceliklerimiz sayesinde hissedarlarımız olan Sabancı Topluluğu ve E.ON’un ekosistemlerinin önemli yapıtaşlarından birini oluşturuyoruz. Hedeflerimize ulaşmak ve geleceğe hazır olmak adına beş temel stratejik öncelik belirledik:

*Stratejik önceliklerimiz hakkında daha fazla bilgi için, 2021 Yılı Faaliyet Raporu’na bakınız. [www.](#)*

Şirket Yatırım Temamız aşağıda belirtilen 4 ana temele dayanarak bir ortak değer yaratmaya odaklanmıştır: Büyüme, Sürdürülebilirlik, Dijitalleşme ve Risk Yönetimi.

*Sürdürülebilirlik Stratejisi ile ilgili daha fazla bilgi için “Sürdürülebilirlik Stratejisi” Bölümüne bakınız. [↑](#)*

### BÜYÜME (ORGANİK & İNORGANİK)

Hissedarlarımız için yarattığımız değeri ve güçlü büyümeyi sürdürmeyi hedefliyoruz. Hem sebekenin kalite standartlarını artırmak, hem de şebekeyi genişletmek için dağıtım bölgelerinde yatırımlar yapmaya devam ediyoruz. Bir yandan elektrik dağıtım sektörünün sunduğu organik büyüme fırsatlarını kovalarken, diğer yandan enerjideki yeni mega trendleri yakından takip ederek müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılamayı sürdürüyoruz. Bu mega trendlere “İşimin Enerjisi” çatısı altında, çevre dostu sürdürülebilir enerji çözümleri sunarak yanıt veriyoruz.

### DİJİTALLEŞME

Elektrik şebekelerinin genişletilmesi, modernizasyonu ve dijitalleştirilmesi, mevcut tüm esneklik kaynaklarını bir araya toplamada, verimliliği artırmada ve elektrik arzının hızlı düşük karbonlu dönüşümünü desteklemede önem taşımaktadır. 2020 yılında, sürdürülebilirliği bütünsel olarak dijitalleşme ile güçlendirmek için dijital dönüşüm modelimiz E-TERNAL’i geliştirdik. Bu modelle, tüm dijital girişimlerimizi amacımızla eşleştirerek, küresel ve mega enerji trendleri ile uyumlu hale getiriyoruz.

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Sürdürülebilirlik, iş modelimizin ayrılmaz bir parçası ve kurumsal stratejimizin lokomotifidir. Tüm süreçlerimize sürdürülebilirliği entegre ederken, çevresel ve sosyal konularda küresel ilkelere uyuyor ve bu konularda sosyal bilincin oluşması için yatırımlar yapıyoruz. Faaliyetlerimizin çevreye etkilerini yönetirken aynı zamanda müşterilerimize de iklim değişikliğiyle mücadelede öne çıkan enerji çözümleri sunuyoruz.

### RİSK YÖNETİMİ

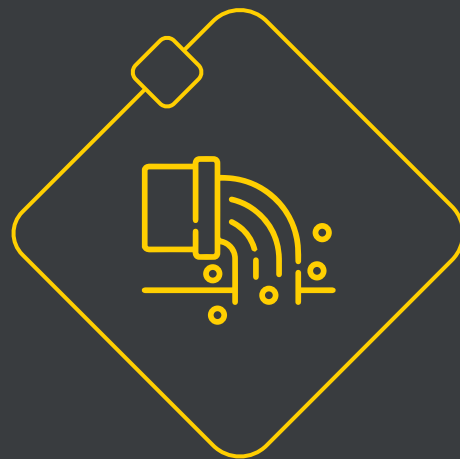
Risk yönetimi, yönetim anlayışımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Risk Yönetimi Çerçevemiz, finansal, operasyonel ve stratejik planları etkileyebilecek tüm risk ve fırsatları tanımlamayı ve bu riskleri azaltmayı amaçlamaktadır. Risk yönetimi sistemlerimizle, paydaşlarımız için değeri maksimize etmek üzere finansal ve finansal olmayan risklerin oluşumunu ve etkilerini en aza indirecek aksiyon planları geliştiriyoruz.

### YATIRIM TEMASI





## UZUN VADELİ STRATEJİLERİMİZİ SÜRDÜRÜLEBİLİR VE BÜTÜNSEL BİR YAKLAŞIMLA OLUŞTURUYORUZ



### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ

- 17 CSY Kilometre Taşları
- 18 2021 ÇSY Performansında Öne Çıkanlar
- 21 2021 Yılı ÇSY Derecelendirme Notları
- 22 ÇSY Hedefleri
- 23 Trendler ve İşimize Etkileri
- 26 Sürdürülebilirlik Yönetimi

## ÇSY KİLOMETRE TAŞLARI

2019

- İlk Sürdürülebilirlik Raporu'nun yayımlanması
- İlk Paydaş Katılım Planı'nın yayımlanması
- Sürdürülebilirlik Komitesi ve Çalışma Gruplarının oluşturulması
- Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) imzacısı olunması
- BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin imzacısı olunması
- Çevre Politikası ve Yönetim Sistemi'nin yayımlanması
- İlk Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu 10 üzerinden 9,45
- BİST Sürdürülebilirlik Endeksi ve BİST Kurumsal Yönetim Endeksi'ne dahil olunması

2020

- Sürdürülebilirlik stratejisi ve yol haritasının geliştirilmesi
- Paydaş Katılımı Planı'nın Şirket önceliklerini içerecek şekilde güncellenmesi
- İç Kontrol Sistemi'nin kurulması
- Türkiye Etik ve İtibar Derneği'ne (TEİD) üyelik
- İş Etiği Kuralları'nın güncellenmesi
- İnsan Hakları Politikası'nın yayımlanması
- İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Program Koordinatörlüğü iş birliği ile "Elektrik Dağıtım Sektöründe Eşit Fırsatlar" Projesi'nin başlatılması
- "Sosyal Yönetim ve İzleme Planı"nın yanı sıra her bir dağıtım şirketine özgü "Paydaş Katılım ve Kültürel Miras Yönetim Planları"nın hazırlanması
- Dijital dönüşüm modeli E-TERNAL'ın geliştirilmesi

2021

- Sürdürülebilirlik stratejisi ve yol haritasının revize edilmesi
- Paydaş Katılım Planı'nın güncellenmesi
- Net Sıfır Projesi'nin başlatılması
- Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler fonksiyonunun oluşturulması
- Uluslararası Şeffaflık Örgütü ilkelerine uyum taahhüdü
- "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık", "Misillemenin Önlenmesi", "Üçüncü Taraf İlişkileri" ve "Uyum" Politikaları'nın yayımlanması
- Karbon Saydamlık Projesi (CDP) İklim Değişikliği ve Su Güvenliği skorunun "B"ye yükselmesi
- E-mobilite şirketi Eşarj'ın %14 azınlık hisselerinin alınarak toplam payın %94'e yükseltilmesi
- İşin Geleceğine Uyum çalışmalarına başlanması
- Çeşitlilik ve kapsayıcılık platformu Sensiz Olmaz'ın lansmanı
- EBRD ile yeni bir "Kapsayıcı ve Yeşil Odaklı" kredi anlaşmasının imzalanması
- Yeşil Finans Çerçevesi'nin tamamlanması ve İkinci Taraf Görüşü'nün alınması









# 2021 ÇSY PERFORMANSINDA ÖNE ÇIKANLAR

## Etki Odaklı İş Modeli

	Dağıtım ve Perakende Satış	Müşteri Çözümleri	Müşteri Odaklılık	İnovasyon	Sorumlu Tedarik Zinciri
<b>11 binin üzerinde çalışanla</b> 3 dağıtım bölgesinde faaliyet	Önceki yıla göre <b>%34</b> artış ile <b>7.494 milyon TL</b> Faaliyet Geliri	Brüt kârda 2020 yılına göre <b>beş kat artış</b>	Dağıtım çağrı merkezlerinde <b>22 milyon</b> , perakende satış çağrı merkezlerinde ise <b>7 milyon</b> çağrıya yanıt	İvme Girişim Hızlandırma Programı aracılığıyla <b>12 girişim</b> desteklendi	<b>3.000'in</b> üzerinde tedarikçi, %100 yerli
<b>326 milyon TL</b> sürdürülebilirlik ürün ve hizmetlerden gelir	Önceki yıla göre <b>%11</b> artış ile <b>1.045 milyon TL</b> Verimlilik ve Kalite Geliri	E-mobilite şirketi <b>Eşarj</b> 'daki hisse payı <b>%80'den %94'e</b> yükseldi	<b>1.000</b> dağıtım iş kolu <b>çalışanına</b> müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti konusunda eğitim	<b>NAR</b> Kurumsal Girişimcilik ve İnovasyon Programı ile <b>130 fikir</b> başvurusu alındı. Bu başvurular arasında <b>11 fikir</b> hızlandırma programına kabul edildi	Kraljic Matrisi kapsamında 2021 yılında toplam <b>1,4 milyar TL</b> malzeme ve komponent tedariki
<b>330 milyon TL</b> sürdürülebilir yatırım	<b>2,8 milyar TL</b> şebeke yatırımı	<b>3,8 MWe</b> kurulu gücünde kojenerasyon ve trijenerasyon tesisi ile hizmet	Perakende iş kolunda <b>dijital kanalların</b> kullanımı 2020 yılında <b>%13'ten</b> 2021 yılında <b>%18'e</b> yükseldi	<b>11,8 milyon TL</b> Ar-Ge ve inovasyon yatırımı yapıldı	Kapsamlı lojistik operasyonları kapsamında <b>433.000 m<sup>2</sup></b> 'yi kapsayan 118 uydu deposu ve 13 lojistik hizmet merkezi
<b>11,2 milyar TL</b> Düzenlemeye Tabi Varlık Tabanı	<b>22,6 MWp</b> güneş enerjisi santrali kapasitesi (13,4 MWp'lik kısmı öz tüketim modeli kapsamında)	<b>60 perakende satış noktasında</b> aylık müşteri memnuniyeti anketi	Konsolide müşteri memnuniyeti anketi (CSAT) puanı <b>4,08'den 4,17'ye</b> yükseldi (5 üzerinden)	<b>3.299</b> çalışana <b>3.299 saat</b> KVKK eğitimi	<b>Yönetim Sistemleri</b>
<b>35,8 TWh</b> perakende satış hacmi		Konsolide Net Tavsiye Skoru (NPS) 5'ten <b>12'ye</b> yükseldi			<b>• ISO 22301:2019</b> İş Sürekliliği Yönetim Sistemi <b>• ISO 9001</b> Kalite Yönetim Sistemi <b>• ISO 10002</b> Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi <b>• ISO 27001</b> Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi




















## 2021 ÇSY PERFORMANSINDA ÖNE ÇIKANLAR

### Toplum İçin Etki

	Yetenek Yönetimi	Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Toplumsal Yatırımlar	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sağlık, Güvenlik ve Esenlik	Yönetim Sistemleri
Kesintisiz enerji sağlamak için <b>14 ilde 10,3 milyon</b> müşteriye hizmet verilerek <b>21,9 milyon</b> kişiye erişim	Çalışan memnuniyeti skoru <b>%76</b> , çalışan bağlılığı oranı ise <b>%66</b> olarak enerji sektörü ve Türkiye ortalamalarının üstünde gerçekleşti	<b>38,6 milyon TL</b> bağış	Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık faaliyetleri platformu <b>Sensiz Olmaz</b> lansmanı	Yükleniciler için <b>19.100 İSG</b> saha denetimi	<b>ISO 45001:2018</b> İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
	Yönetici pozisyonlarındaki kadın oranı <b>%26</b>	Sürdürülebilir Enerji Temelli Turizm Uygulama Merkezi ( <b>Sentrum</b> ) projesi başlatıldı	Makineye bağlı yaşayan hastalar için kesintisiz elektrik hizmeti sağlayan <b>Hasta Var</b> programı <b>2.051 müşteri</b> tarafından kullanıldı	Çalışanlar için <b>39.000 İSG</b> saha denetimi	
	Beyaz yakalı çalışanlar arasında kadın oranı <b>%31</b>	“Enerjimi Koruyorum” projesi <b>SROI = 2,7</b>		<b>80,9 milyon TL</b> İSG yatırımları	
	Çalışan başına <b>36,8 saat</b> eğitim	Doğal enerji kaynaklarının korunması için “enerji kaynaklarının verimli kullanılması” temalı kısa öykü yarışmasının dijital iletişim kampanyası ile <b>1,5 milyon</b> izlenmeye ulaşıldı	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık politikası yayımlandı	Tüm çalışanlar için ortalama <b>13,3 saatlik</b> İSG eğitimi	
	<b>6.354 saatlik</b> çevrimiçi İş Etiği Kuralları eğitimi			<b>İşin Geleceğine Uyum</b> çalışmalarına başlandı	

# 2021 ÇSY PERFORMANSINDA ÖNE ÇIKANLAR






## Gezegen İçin Etki

	Dağıtım ve Perakende Satış Faaliyeti	Müşteri Çözümleri Faaliyeti	Emisyonlar	Yönetim Sistemleri	
Çevresel risk ve fırsatları yönetmek için <b>Çevre Politikası ve Yönetim Sistemi</b> doğrultusunda faaliyetler	Doğrudan elektrik tüketiminin <b>%96'sı yeşil enerjiden</b> temin edildi 	<b>Elektrikli ve hibrit araçların</b> idari araçlar filosundaki payı 2020'deki %8 seviyesinden <b>%13</b> seviyesine yükseldi 	Yeşil Enerji Çözümleri: <b>284 GWh</b> yenilenebilir enerji sertifikası ve <b>27.000 metrik tona</b> eşdeğer CO <sub>2</sub> emisyonu azaltım sertifikası satıldı 	<b>Net Sıfır Projesi</b> başlatıldı 	<b>ISO 14001</b> Çevre Yönetim Sistemi 
	<b>OSOS</b> sistemi ile elektrik tüketiminin gerçek zamanlı izlendiği bina sayısı 2020 yılında 98 iken <b>150</b> 'ye yükseldi 	İkili anlaşmalar yoluyla <b>yenilenebilir enerji</b> kaynaklarından tedarik edilen elektrik hacmi <b>146 GWh</b> 'e ulaştı 	Aydınlatma Dönüşüm Çözümleri: Yaklaşık <b>3.650 MWh</b> enerji korundu ve yaklaşık <b>1.730 ton CO<sub>2</sub> salımı</b> önlendi 	Şebeke verimliliğinin artırılması, modernizasyonu ve kayıpların azaltılmasına yönelik <b>200 milyon TL</b> yatırım 	<b>ISO 50001</b> Enerji Yönetim Sistemi (2022 yılında tamamlanacak) 
<b>CDP İklim Değişikliği ve CDP Su Güvenliği</b> puanı B'ye yükseldi 	Su tüketimi <b>3,370 m<sup>3</sup></b> azaldı 	<b>32 m<sup>3</sup></b> yağmur suyu toplanıp kullanıldı 	Proses Verimlilik Projeleri: Yaklaşık <b>280 MWh</b> elektrik enerjisi tasarrufu sağlayacak ve yıllık yaklaşık <b>130 ton CO<sub>2</sub></b> emisyonunu önleyecek bir projeye başlandı 	<b>İklim değişikliği</b> hakkında bilgilendirici toplantılara <b>100</b> çalışan katılımı 	
	<b>11.367 ton</b> atığın geri dönüşümü sağlandı 	Tüm lokasyonlarda atık ayırma uygulamaları <b>Sıfır Atık Yönetim Sistemi</b> 'ne uyumlandırıldı 	Kojenerasyon (CHP) ve Trijenerasyon (CCHP) Çözümleri: Bu tesislerin yarattığı verimlilik ile 10 yılda toplam <b>30.000 ton</b> üzerinde CO <sub>2</sub> emisyonunun önüne geçilmesi hedefleniyor 		
			Dağıtık Üretim Çözümleri: Kurulan GES'ler ile yaklaşık <b>12.200 ton CO<sub>2</sub></b> emisyonu önlendi 		

## 2021 YILI ÇSY DERECELENDİRME NOTLARI

Kurumsal yönetim yapımıza uygun olarak şeffaf, etik ve ilkel bir şirket olarak faaliyet göstermek temel değerlerimizden biridir. ÇSY verilerini bu çerçevede raporlamaktayız ve 2021 yılında ilk defa önemli ÇSY göstergeleri için bağımsız bir üçüncü taraf denetim görüşü aldık.

2021 yılında birçok endeks ve değerlendirme platformu tarafından yapılan değerlendirmelerde ÇSY performansımızı artırmaya devam ettik.

	<b>CDP İklim Değişikliği</b>	Raporlama Tarihi: 2021 Derecelendirme Notu Aralığı: D-, D, C-, C, B-, B, A-, A Enerjisa Enerji Notu: B
	<b>CDP Su Güvenliği</b>	Raporlama Tarihi: 2021 Derecelendirme Notu Aralığı: D-, D, C-, C, B-, B, A-, A Enerjisa Enerji Notu: B
	<b>FTSE Russell</b>	Raporlama Tarihi: Haziran 2022 Derecelendirme Notu Aralığı: 0-5 Enerjisa Enerji Notu: 3,8 Sektör Sıralaması*: Dağıtım şirketleri arasında %86 içerisinde
	<b>Saha Derecelendirme (Kurumsal Yönetim Derecelendirme)</b>	Raporlama Tarihi: Aralık 2021 Derecelendirme Notu Aralığı: 0-100 Enerjisa Enerji Derecelendirmesi: 95,09
	<b>Refinitiv</b>	Raporlama Tarihi: Aralık 2021 Enerjisa Enerji Notu: Toplam 86/100 (Çevre: 80, Sosyal: 88, Yönetişim: 95) Sektör Sıralaması: 252 elektrik dağıtım ve bağımsız enerji üretim şirketi içinde 3.
	<b>Sustainalytics**</b>	Raporlama Tarihi: Aralık 2021 Derecelendirme Notu Aralığı: ÇSY Risk Derecelendirmesi Genel Puan Aralığı İhmal Edilebilir / Düşük / Orta / Yüksek / Şiddetli Enerjisa Enerji Puanı: Düşük Risk Enerjisa Risk Puanı: 16,3





\* FTSE değerlendirmesine göre "1", şirketin değer setinin içerisinde sondan %1 içerisinde olduğunu, "100" ise ilk %1 içerisinde olduğunu ifade etmektedir.

\*\* Telif Hakkı ©2021 Sustainalytics. Tüm hakları saklıdır. Bu bölüm, Sustainalytics (www.sustainalytics.com) tarafından hazırlanan bilgileri içermektedir. Bu tür bilgi ve veriler Sustainalytics'in ve/veya üçüncü taraf tedarikçilerinin (Üçüncü Taraf Verileri) mülkiyetinde olup, yalnızca bilgilendirme amacıyla sunulmaktadır. Herhangi bir ürün veya projeyi desteklemez ve yatırım tavsiyesi teşkil etmezler. Bu bilgi ve verilerin belirli bir amaca uygun, eksiksiz, zamanlı veya doğru oldukları garanti edilmemektedir. Kullanımları <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers> adresinde bulunan koşullara tabidir.



“2018 yılındaki başarılı halka arzımızdan bu yana, paydaşlarımıza ÇSY performansımız hakkında şeffaf bilgi paylaşımı önceliğimiz oldu ve ÇSY uygulamalarımızı sürekli iyileştirmeye çalışıyoruz.”

## ÇSY HEDEFLERİ

Gösterge	2021 Gerçekleşme	2022 Hedef	
<b>Etki Odaklı İş Modeli</b>			
	Serbest Piyasadan Temin Edilen Yenilenebilir Enerji Hacmi	146 GWh	960 GWh
	Müşteriler İçin Kurulan Güneş Enerjisi Kapasitesi	22,6 MWp	42 MWp
	Elektrikli Araç Şarj Soket Sayısı (Halka açık)	494	1.000
	Şarj İstasyonu Olan Şehir Sayısı	31	50
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı	12	13
<b>Gezegen İçin Etki</b>			
	İklim Değişikliği Çalışmaları	“Net Sıfır Yolculuğu” nun Lansmanı	<ul style="list-style-type: none"><li>İklim Değişikliği Senaryosunun tamamlanması</li><li>Emisyon azaltma girişimlerinin ve hedeflerinin tanımı</li></ul>
	Doğrudan Elektrik Kullanımında Yenilenebilir Enerji Payı	%96	%100
	Dağıtımda Enerji Verimliliği Sertifikası (ISO 50001)	Enerji Verimliliği Sertifika hazırlıkları başladı (Dağıtım)	Enerji Verimliliği Sertifikasının tamamlanması (Dağıtım)
	Sıfır Atık	Toroslar Genel Müdürlük'te Sıfır Atık Sertifikasyonu uygulaması	Sıfır Atık Uyum Planının uygulanması (Dağıtım Genel Müdürlükleri)
<b>Toplum İçin Etki</b>			
	Yönetici Atamalarında Kadın Atama Oranı (Orta Düzey ve Üzeri Yöneticileri)	%24	%30
	Beyaz Yakalı Çalışanlarda Kadın Oranı	%31	%32
	Beyaz Yakalı Çalışanlarda Rotasyon Oranı	%5,7	%5
	Sıfır Kaza Yolculuğu: Kritik Kazalar	38	36
	Yönetici ve Mühendislerle İş Sağlık ve Güvenlik hakkında Kritik Davranış Analizi ve Değişim Çalışmaları	ODTÜ ile Kritik Davranış Analizi ve Değişim Çalışmaları tamamlandı	Yönetici ve mühendislere yönelik oturumların tamamlanması
	Kurumsal Sorumluluğun Sosyal Etkisi ve Toplumsal Yatırım Projeleri	“Enerjimi Koruyorum” projesi SROI = 2,7	“Enerjimi Ben Koruyorum” ve “SENTRUM” ‘dan pozitif sosyal fayda
<b>Performansımızın Temelleri ve Mümkün Kılan Etmenler</b>			
	İşin Geleceği	İşin Geleceği çalışması sonuçlandı	<ul style="list-style-type: none"><li>İşin Geleceği Eylemlerinin tamamlanması (%90)</li><li>İşin Geleceğine yönelik Çalışan Memnuniyet Oranı (%65)</li></ul>
	E-TERNAL (Dijital Dönüşüm)	Dijital Dönüşüm Projelerinin Lansmanı	55 Projenin tamamlanması
	İnsan Hakları	Beyaz yakalı çalışanlara yönelik İnsan Hakları eğitimi başlatıldı	İnsan Hakları durum tespiti sürecinin belirlenmesi

# TRENDLER VE İŞİMİZE ETKİLERİ

## Yeni Enerji Dünyası

Enerji sektörü, iklim aşırılıkları üzerinde gözle görülür etkilerle, sanayi öncesi dönemden bu yana küresel ortalama sıcaklıklarda halihazırda 1,1 °C artışa sebep olan emisyonların neredeyse dörtte üçünden sorumludur.<sup>1</sup> Aynı zamanda, modern enerji 2050 yılına kadar yaklaşık 2 milyar daha artacak olan dünya

nüfusunun geçim kaynaklarının ve beklentilerinin ayrılmaz bir parçasıdır. Nüfus artışı, gelir artışı ve birçok gelişmekte olan ekonominin tarihsel olarak enerji yoğun bir kentleşme ve sanayileşme döneminden geçtiği dikkate alındığında enerji hizmetlerine olan talebin her zamankinden daha fazla artması beklenmektedir. Bu sebeple, enerji sektörüne, iklim değişikliğine yönelik çözümde önemli bir rol düşmektedir.

Paris Anlaşması'nı onaylayarak 2053 yılına kadar CO<sub>2</sub> emisyonlarında net sıfıra ulaşmayı taahhüt etmiştir.

Öte yandan, enerji sektörü hala, sektörde temel bir dönüşümü gerektirecek şekilde küresel emisyonların çoğundan sorumludur. Enerji sektöründeki karbon emisyonlarını azaltmak için enerji verimliliğini temiz enerji ile birleştirmemiz hayati önem arz etmektedir. AB Yeşil Mutabakatı, tüm sektörlerde bu yolda ilerlemeyi ve enerji sistemimizi sürdürülebilir, düşük maliyetli ve güvenli bir hale dönüştürmeyi amaçlamaktadır.<sup>3</sup>

tüm zamanların en yüksek seviyesine ulaşmıştır. 2021 yılındaki bu artışın temel sebebi kömür kaynaklı olup, CO<sub>2</sub> emisyonlarındaki artışın 800 Mt'dan fazlasını oluşturmuştur.<sup>7</sup>

Tedarik darboğazı ile birlikte fosil yakıtlara artan talep, tedarik sorunlarına ve yüksek enerji fiyatlarına neden olmuştur. Avrupa'daki ciddi ölçüde yükselen doğalgaz fiyatları ve doğalgazın enerji üretimdeki %20'lik payı nedeniyle, 2021 yılının dördüncü çeyreğinde ortalama toptan elektrik fiyatları, 2015-2020 ortalamasının dört katından daha yüksek gerçekleşmiştir.<sup>8</sup>

2021 yılında yakıtla dayalı enerji fiyatlarındaki ani yükseliş ve bunun sonucunda elektrik fiyatlarında meydana gelen artış, enerji bağımsızlığının ve enerji dönüşümünün hızlandırılmasının önemini vurgulamıştır. Bunun için yenilenebilir enerjinin hızlandırılmış şekilde yayılması, enerji verimliliği, ulaşım ve ısıtmanın elektrifikasyonu ve üretim ve tüketim kalıplarına daha dögüsel bir yaklaşımı destekleyen talep yönetimi gerekmektedir.

Enerji dönüşümü söz konusu olduğunda, genellikle enerjinin üretilmesi ve tüketilmesine odaklanılmaktadır. Ancak, dağıtım şebekelerinin rolü göz ardı edilmemelidir. Başarılı bir enerji dönüşümünün temeli, her bir haneye uzanan dağıtım şebekesidir. Dayanıklı ve esnek dağıtım şebekeleri olmadan enerji dönüşümü mümkün değildir.

Enerji dönüşümüne hız verecek ve dijitalleşmeyi de kapsayan yenilikçi iş modelleri, enerji sektöründe üretim, dağıtım ve tüketim değer zincirlerini değiştirerek çok yönlü faydalar sunmaktadır. Dağıtık enerji kaynak yönetimi, elektrifikasyon yönetimi, şebeke altyapısı, artan enerji tüketimi, değişen tüketici beklentileri ve daha iyi veri yönetimi gerekliliği, enerji sektöründe dijitalleşmeye yön veren önemli etkenlerdir. Enerji sektörünün dijitalleşme yoluyla dönüşümünü hızlandırabilecek iş modelleri arasında arz/talep toptancıları (aggregators), eş taraflar arası (P2P) ticaret, hizmet olarak enerji sağlayıcıları, enerji hizmeti şirketleri, kullandıkça öde ve ortak mülkiyet öne çıkmaktadır.<sup>9</sup>



Yeni Enerji Dünyası, tamamen sürdürülebilir enerji sistemlerine, akıllı altyapıya ve dijital olarak birbirine bağlı teknolojilere sahip olduğumuzda yaşayacağımız dünyadır. Bu dünyada, enerji dögüsel anlayışla üretilmektedir.

Bu dünyada müşteriler dağıtım şebekesindeki son nokta değil, enerji sisteminin merkezindedir. Müşteriler; enerjiyi dağıtık bir şekilde kendileri üretebilir, toplulukları içinde paylaşabilir veya gelişmiş depolama çözümleri aracılığıyla gelecekteki ihtiyaçları için depolayabilirler.

Yeni Enerji Dünyası'nın gelişmiş şebeke altyapısı ile müşteriler, enerjiyi şebekeye geri satmayı da seçebilir ve böylece kendi enerji maliyetlerini kontrol edebilirler. Yeni Enerji Dünyası, yalnızca bireysel bazda değil, aynı zamanda enerjiyi evlerimizin içinde ve arasında kullandığımız için enerji ile etkileşim şeklimizi değiştirecek. Enerji, esnek bir şekilde yönetilecek ve enerji kullanımımızı ve enerji yüklerimizi dijital olarak optimize etmek için cihazlarımız, arabalarımız ve depolama ünitelerimizle bağlantılı olacak.

Çevremizde gerçekleşmeye başlayan bu dönüşüm; daha fazla bireysel tüketicinin ve şirketin, geleneksel enerji dünyasından uzaklaşacak şekilde aktif bir duruş sergilemesiyle ivme kazanacaktır.

ÇSY konularına artan ilgisi, enerji sektöründe önemli değişimlere neden olmaktadır.<sup>2</sup>

2050 yılına kadar emisyon bazında net sıfır nihai hedefine ulaşmada, temiz enerji, Paris ajandasına uygun şekilde, temel bir rol oynamaktadır. Mevcut durumda, ABD ve Çin de dahil 110'dan fazla ülke, temiz enerjiyi vurgulayarak net sıfıra ulaşacakları taahhüdünde bulunmuşlardır. Türkiye ise kısa süre önce

Küresel elektrik talebi 2020 yılında pandemi nedeniyle meydana gelen ufak düşüşü takiben, 2021 yılında yaklaşık %6 artmıştır. Bu artış, yıllık olarak gerçekleşen en yüksek mutlak artış (1.500 TWh'nin üzerinde) olup, 2010 yılındaki finansal kriz sonrası toparlanmadan bu yana en büyük nispi yükseliştir. Mevsim normallerinden daha soğuk bir kış da dahil olmak üzere 2020 yılına kıyasla artan aşırı hava koşullarıyla birleşen güçlü bir ekonomik toparlanma talebi artırmıştır.

2021 yılı enerji dönüşümü açısından güçlü bir yıl olmuştur. Dünya genelinde yaklaşık 257 Gigawatt (GW) yenilenebilir enerji kapasitesi eklenmiş, yenilenebilir enerji kapasitesi %9 oranında artmış ve küresel enerji kapasite artışına benzeri görülmemiş bir şekilde %81 katkıda bulunmuştur. Yalnızca güneş enerjisi, geçen yıl 133 GW gibi rekor bir seviye ile yenilenebilir kapasite artışının yarısından fazlasını oluşturmuştur. Bunu 93 GW ile rüzgar enerjisi izlemiştir. Toplam küresel enerji üretim kapasitesi içerisinde yenilenebilir enerjinin payı 2011 yılında %25 iken, 2021 yılında %38'ye yükselmiştir.<sup>4</sup> Uluslararası Enerji Ajansı'nın Sürdürülebilir Kalkınma Senaryosuna göre, değişken yenilenebilir kaynakların 2040 yılına kadar toplam elektrik üretiminin %45'ini oluşturması beklenmektedir.<sup>5</sup>

Yenilenebilir enerji ve e-mobilite alanındaki tüm gelişmelere rağmen, 2021 yılında kömür ve petrol kullanımında önemli bir artış olmuştur.<sup>6</sup> 2019 ve 2020 yıllarında düşüş gösterdikten sonra, 2021 yılında küresel elektrik sektörü emisyonları %7'ye yakın büyümüş ve

<sup>3</sup> Temiz enerji, Avrupa Yeşil Anlaşması, Avrupa Komisyonu, 2019

<sup>4</sup> Yenilenebilir Kapasite İstatistikleri, IRENA, 2022

<sup>5</sup> Elektrik Sektöründe Güvenli Enerji Dönüşümü, Uluslararası Enerji Ajansı (IEA), 2022

<sup>6</sup> Dünya Enerji Görünümü 2021, Uluslararası Enerji Ajansı (IEA)

<sup>7</sup> Elektrik Piyasası Raporu, Uluslararası Enerji Ajansı (IEA), 2022

<sup>8</sup> Elektrik Piyasası Raporu, Uluslararası Enerji Ajansı (IEA), 2022

<sup>9</sup> SHURA, 2022

<sup>1</sup> Dünya Enerji Görünümü 2021, Uluslararası Enerji Ajansı (IEA)

<sup>2</sup> Temiz enerji, Avrupa Yeşil Anlaşması, Avrupa Komisyonu, 2019



## TRENDLER VE İŞİMİZE ETKİLERİ

### TÜRKİYE ELEKTRİK PİYASASI

Türkiye Elektrik Piyasası son 20 yıllık dönemde büyük bir dönüşüm yaşamış ve bu dönüşüm sayesinde de önemli seviyede büyüme sergilemiştir. Yenilenebilir teknolojilerin devreye girmesi, piyasalarda serbestleşme ve özelleştirmeler gibi gelişmelerle beraber etkin regülasyonlar ve yeni kanunlar sayesinde toplam kurulu güç 2001 yılındaki 28 GW seviyesinden 2021 yılında 99,8 GW'ya ulaşmıştır.

Türkiye, mevcut durumda, yenilenebilir enerji kapasitesi açısından dünyada 12, Avrupa'da ise 5. sıradadır. Toplam kapasite içerisindeki 2021 yıl sonu itibarıyla Türkiye'de yenilenebilir enerjinin payı %53'e yükselmiştir.<sup>10</sup> Bu yükselişte Yenilenebilir Enerji Kaynakları Destekleme Mekanizması (YEKDEM) belirleyici bir rol oynamıştır.

Türkiye'nin elektrik talebinin, 2022 yılından 2024 yılına kadar, yılda ortalama yaklaşık %4 olmak üzere Avrupa'daki diğer tüm büyük ekonomiden daha hızlı büyümesi beklenmektedir. Yenilenebilir üretimin, büyük ölçüde hidroelektrik santral kaynak artışına bağlı olarak, yılda ortalama %13 artması öngörülmektedir.<sup>11</sup>

2020'de EMTİA piyasaları Covid-19 pandemisinden etkilenirken, 2021'deki ekonomik toparlanmayla bu etki tersine dönmüş ve bu toparlanma EMTİA piyasalarının sıkılaşmasına ve fiyat artışlarına neden olmuştur. Artan doğal gaz ve kömür fiyatları, birçok pazarda elektrik fiyatlarının yükselmesine yol açmıştır.

EMTİA fiyatlarında global ölçekte yaşanan artıstan Türkiye elektrik piyasası da etkilenmiştir. Yılın ikinci yarısında özellikle ülkenin elektrik üretiminde önemli rol oynayan marjinal enerji kaynaklarından olan kömür ve doğal gaz fiyatlarının artması ve kuralık sebebiyle hidroelektrik üretiminin ortalamaların altında kalması nedeniyle elektrik tedarik fiyatındaki artış hızlanmıştır.

2021 yılı için gerçekleşen gün içi Piyasa Takas Fiyatı ortalaması önceki yıla göre %82 oranında artarak 508 TL/MWh olmuştur. 2021'in dördüncü çeyreğinde ortalama Piyasa Takas Fiyatı, 2020 yılının aynı çeyreğine göre yaklaşık %175 artış kaydetmiştir. Maliyet artışlarının düşük tüketimli müşteriler üzerindeki etkisini azaltmak ve daha yüksek tüketim için daha yüksek marjinal maliyeti yansıtmak amacıyla konut aboneleri için Şubat 2022'den ve ticari aboneler için ise Mart 2022'den itibaren düşük kademeli ve yüksek kademeli tarifeler uygulanmaktadır.



“2021 yıl sonu itibarıyla Türkiye'de yenilenebilir enerjinin toplam kapasite içerisindeki payı %53'e yükselmiştir. Bu yükselişte Yenilenebilir Enerji Kaynakları Destekleme Mekanizması belirleyici bir rol oynamıştır.

<sup>10</sup> Yenilenebilir Kapasite İstatistikleri, IRENA, 2022

<sup>11</sup> Elektrik Piyasası Raporu, Uluslararası Enerji Ajansı (IEA), 2022

# TRENDLER VE İŞİMİZE ETKİLERİ

## MEGA TRENDLER VE BUNLARA YANITIMIZ

Sektörümüzü şekillendirecek temel değişimlere; sektörü ilgilendiren düzenlemelerin belirlenmesine yardımcı olarak, yeni iş fırsatları keşfederek ve Yeni Enerji Dünyası'nın gerektirdiği değişime öncülük ederek hazırlanıyoruz. Ürün ve hizmetlerimizi Yeni Enerji Dünyası'nın birbiriyle bağlantılı ve birbirini güçlendiren ana trendlerine göre şekillendiriyoruz.

### Düşük Karbonlu Büyüme

Sürdürülebilir bir dünya için enerji dönüşümü, tüketilen enerjinin karbon yoğunluğunun azaltılmasını gerektirmektedir. Bu da enerji verimliliğini, nihai kullanımın elektrifikasyonunu ve düşük emisyonlu elektriği gerektirir. Enerji verimliliği çözümleri, yenilenebilir enerji ürünleri, sürdürülebilir ulaşımı destekleyen e-mobilite çözümleri bu trendin kritik itici güçleridir.

- Yenilenebilir Enerji Entegrasyonu
- Elektrifikasyon Trendleri
- Enerji Verimliliği Çözümleri
- E-mobilite Çözümleri (Eşarj)
- Yeşil Enerji Ürünleri
- Enerji Depolama

### Kentleşme ve Müşteri Odaklılık

Hızlı kentleşme sürecinden geçen ülkelerin, yeni altyapı yatırımlarını kentsel yoğunluğun yüksek olduğu yerlere yönlendirmesi önemli bir gereklilik haline geliyor. Şebekelerin; yenilenebilir enerji sistemlerindeki artış, elektrifikasyon trendi ve elektrikli araç şarj talebindeki büyümeyi karşılayacak şekilde geliştirilmesi ve sürdürülebilir kentleşme için akıllı şehir çözümlerinin elektrik şebekesine entegre edilmesi gerekiyor. Elektrik tedarik kaynağını seçme esnekliği ve dağıtık üretim eğilimleri ile müşteri memnuniyeti giderek daha önemli hale geliyor. Ayrıca hükümetlerin, düzenleyicilerin ve özel sektörün de enerjiye evrensel erişimin artan önemine değinmesi önem kazanıyor.

- Müşteri Memnuniyeti
- Kesintisiz Enerji
- Akıllı Şehir Çözümleri
- Akıllı Evler
- Çatı Üstü GES Çözümleri
- Bireysel Talep Tarafı Katılımı
- Dezavantajlı Müşterilere Hizmet Sunulması

### Deregülasyon

Deregülasyon, rekabeti ve girişimciliği teşvik eder. Türkiye'de deregülasyonu özellikle elektrik perakende satış piyasalarında gözlemliyoruz. Deregülasyon daha iyi kalitede daha ucuz ürün ve hizmetler sağlamakta ve müşteri beklentilerinin yanı sıra hizmet kalitesinin önemini ön plana çıkarmaktadır. Deregülasyon dağıtık üretim ve yeni teknolojilerin hızlı bir şekilde benimsenmesi için de kritik öneme sahiptir.

- Talep Yönetimi
- Müşteri Memnuniyeti
- Yeni Ürünlerin Sunulması
- Enerji Depolama
- Dağıtık Üretim

### Dijitalleşme

Dijitalleşme Elektrik şebekelerinin genişletilmesi, modernizasyonu ve dijitalleştirilmesi, mevcut tüm esneklik kaynaklarını bir araya toplamak, verimliliği artırmak ve elektrik arzının hızlı düşük karbonlu dönüşümünü desteklemek için önem taşımaktadır. Dijitalleşme veri temelli enerji ve talep yönetimini mümkün hale getirirken, enerjiyi en verimli şekilde kullanmaya olanak sağlar. Nesnelerin interneti (IoT) ve akıllı teknolojiler gibi gelişmelerin sağladığı fırsatlar ise sektörü dönüştürmektedir.

- Büyük Veri Analitiği
- IoT Şebeke Çözümleri
- Siber Güvenlik
- Akıllı Şebekeler
- Akıllı Evler
- Gelişmiş Sensörler
- Yapay Zeka
- Akıllı Şehir Çözümleri
- Blokzincir ile Enerji Ticareti

### Dağıtık Üretim

Dağıtık üretim, elektrik enerjisinin kullanıldığı yerde veya yakınlarında üretimini ve/veya depolanmasını sağlar. Yenilenebilir enerji üretiminin kesintili doğası, depolama sistemlerine olan ihtiyacı artırmaktadır. Şebeke altyapısı, bu yeni enerji üretim araçlarını yansıtacak şekilde iyileştirilmelidir.

- Dağıtık Üretim
- Enerji Depolama
- Mikro Şebekeler
- Rezerv Kapasite
- Talep Tarafı Katılımı



Trendlerle ilgili kilit alanlar ve Enerjisa'nın yanıtı

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI

Sürdürülebilirlik odaklı şirketler, müşteri ihtiyaçlarını belirleme, kaynakları daha etkin kullanma ve mega trendlere çevik yanıt vermede daha donanımlıdır. Ayrıca, yatırımcıların ÇSY performansına verdikleri önem ve ÇSY etmenlerini stratejileri ile birleştiren ve daha iyi sürdürülebilirlik performansı sergileyen şirketlere ayırdıkları kaynaklarda artış gözlemlenmektedir.

2018 yılındaki başarılı halka arzımızdan bu yana, paydaşlarımıza ÇSY performansımız hakkında şeffaf bilgi paylaşımı önceliğimiz olmuştur. ÇSY uygulamalarımızı sürekli olarak iyileştirmek için de çalışıyoruz.

Sürdürülebilirlik işimizin temel unsurlarından biri olup, strateji ve yönetimimize entegre edilmiştir. Sürdürülebilirlik yaklaşımımız, ürün ve hizmetlerimizin etkisine odaklanmamıza, düşük karbonlu, daha temiz ve daha yeşil bir enerji sektörüne dönüşüm fırsatlarından yararlanmamıza, dayanıklı bir tedarik zincirinin dayanıklılığını arttırmamıza ve insanları eşit olarak güçlendirmemize yardımcı olmaktadır.

Sürdürülebilirliği şirket yatırım tamamının önemli bir unsuru ve etkin stratejik yönetimin kritik bir aracı olarak önemsiyoruz. Süreçlerimize sürdürülebilirliği entegre ederken, uluslararası çevresel, sosyal ve yönetim norm ve standartlarına uygunluğumuzu arttırmak için çalışmaya ve ÇSY konularında sosyal bilinci arttırmak için yatırımlar yapmaya devam ediyoruz.

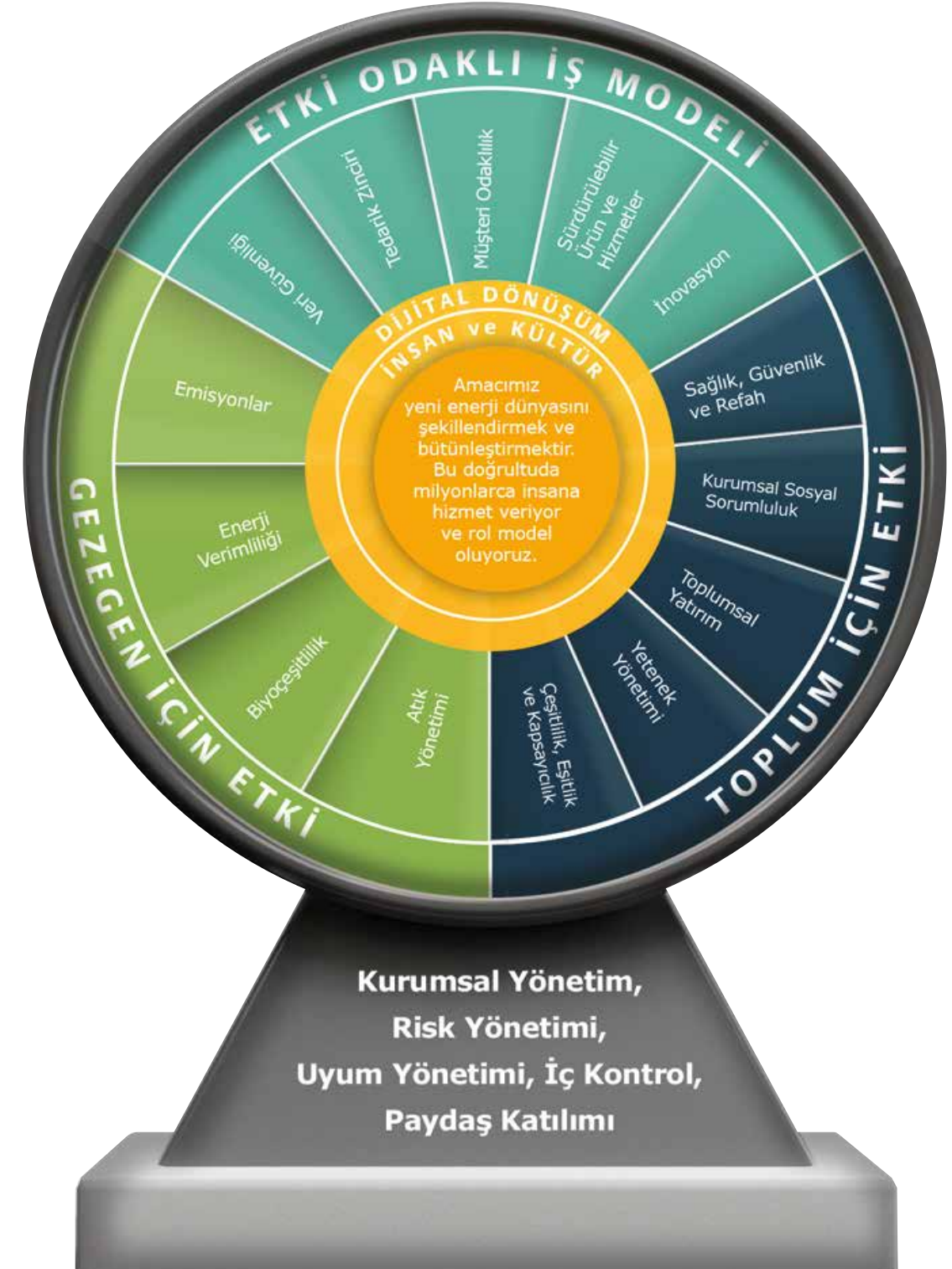
## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇERÇEVESİ

Türkiye'nin önde gelen elektrik dağıtım, perakende satış ve müşteri çözümleri şirketi olarak hem bu nesle hem de gelecek nesillere refah getirme sorumluluğumuzun bilincindeyiz. Amacımız, Yeni Enerji Dünyasını şekillendirmek ve bütünleştirmektir. Bu doğrultuda, milyonlarca insana değerli bir kamu hizmeti sunuyor ve rol model olarak operasyonlarımızı yürütüyoruz.

Gelecekteki zorlukları başarılı bir şekilde yönetmek için sürdürülebilirlik stratejimizin iş stratejimize tamamen entegre olması gerektiğine inanıyoruz. 2021 yılının sonunda, iş birimlerimizin sürdürülebilirlik performansımıza katkısını artırmak için sürdürülebilirlik stratejimizi güncelledik. Stratejimizin tüm temel değerlerini içeren bir eylem planı oluşturmaya başladık. Bu plan, ÇSY kilit performans göstergelerimizi (KPI) belirleyerek stratejik hedeflerimize katkıda bulunmaktadır. Stratejimizi yeniden tasarlarırken, ÇSY gündemindeki gelişmeleri, paydaşlarımızın görüşlerini, uluslararası olarak kabul görmüş en iyi uygulamaları ve benzer şirketlerle kıyaslamalı değerlendirmeleri dikkate aldık.

Yanda Sürdürülebilirlik Çerçevemizi görebilirsiniz.

“Sürdürülebilirlik yaklaşımımız ürün ve hizmetlerimizin etkisine odaklanarak, düşük karbonlu, daha temiz ve daha yeşil bir enerji sektörüne dönüşüm fırsatlarından yararlanmamıza, tedarik zincirinin dayanıklılığını artırmamıza ve insanları eşit olarak güçlendirmemize yardımcı oluyor.”



## Sürdürülebilirlik Stratejimiz

Düşük karbonlu büyüme, kentleşme ve müşteri odaklılık, deregülasyon, dağıtık üretim ve dijitalleşmenin iş yapma şeklimizi kökten değiştirme potansiyeline sahip beş sektörel trend olarak öne çıktığının farkındayız. Erişilebilir ve kesintisiz enerji için çalışırken yalnızca bu trendlerin getirdiği değişimlere daha iyi uyum sağlamak için değil; dönüşüme liderlik etmek amacıyla da yenilikçi, etki odaklı ve sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştiriyoruz.

## Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Sürdürülebilirlik tüm organizasyonumuza entegre şekilde işimizin merkezinde yer almaktadır. Tüm canlıların yaşam hakkına saygı duyuyoruz. Bu sebeple hizmetlerimizin ve ürünlerimizin düşük karbonlu, daha temiz ve daha yeşil bir enerji sektörü için etkilerine odaklanıyor ve eşitliği destekliyoruz.

Etki odaklı bir yaklaşımla çevresel, sosyal ve yönetim etkilerimizi önceliklendirdik, hedeflerimizi belirledik ve BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı (SKA) merkezine alan bir yol haritası hazırladık.

Tematik çalışma gruplarını da içeren sistematik bir sürdürülebilirlik yönetim yapısı oluşturduk ve sürdürülebilirlik etki alanlarımıza ilişkin birçok politikamızı kamuya açıkladık. Hedeflerimiz doğrultusunda bu politikalara uygun şekilde hareket etmeyi, performansımızı ve ilerlememizi şeffaf bir biçimde izlemeyi, ölçmeyi ve açıklamayı taahhüt ediyoruz.

## Sürdürülebilirlik Etki Alanları

**ETKİ ODAKLI İŞ MODELİ** - Sorumlu bir değer zinciri ve inovasyon ile sürdürülebilir ürün ve hizmetler aracılığıyla işimizin büyümesine katkıda bulunuyoruz.

Bu etki alanı altında:

- Müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını anlamaya ve onlara özel en iyi hizmetleri sunmaya çalışıyoruz.
- Dayanıklı ve büyüyen bir enerji ekosistemine yönelik sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştirmeye çalışıyoruz.
- Yeni Enerji Dünyasına liderlik etmek için inovasyona yatırım yapıyoruz.
- Düşük karbonlu, dayanıklı ve kaynak verimliliği olan bir ekonomiye dönüşümü hızlandırmak için yatırımlar gerçekleştiriyoruz.



**TOPLUM İÇİN ETKİ** - Kapsayıcı ve müreffeh bir toplum için insanları güçlendiriyoruz. Yetenekli ve çeşitli iş gücümüzü güvenli bir çalışma ortamında teşvik ediyor ve toplum üzerinde geniş kapsamlı olumlu etki yaratabilmek adına sorumluluk üstleniyoruz.

Bu etki alanı altında:

- İş sağlığı ve güvenliği konusunda bir rol model olarak faaliyet gösteriyoruz. Sıfır Kaza Yolculuğunu taahhüt ediyor ve ölümleri, kritik kazaları ve yüksek potansiyelli ramak kala olayları önlemeyi amaçlıyoruz.
- Toplumsal yatırımlarımızla toplumun refahına doğrudan maddi destek sağlamanın yanı sıra gönüllü katkılarda da bulunuyoruz. Toplumsal etkisi güçlü olan kurumsal sorumluluk projelerine odaklanıyoruz.
- Yetenekli çalışanları işe almak ve elde tutmak için yatırımlar yapıyoruz. Yetenek yönetimi programlarımızın etkisini ölçmeyi taahhüt ediyoruz.
- Çeşitliliğe sahip bir iş gücünün ve kapsayıcı bir çalışma ortamının gücüne inanıyoruz. Özellikle yönetici pozisyonlarında cinsiyet ve yaş açısından çeşitliliği artırmayı taahhüt ediyoruz.



**GEZEĞEN İÇİN ETKİ** - Karbon nötr bir iş modeline ve sıfır atık operasyonlarına geçişi sağlayarak faaliyetlerimizin ekolojik etkisini azaltıyoruz.

Bu etki alanı altında:

- Doğal kaynaklara saygı duyuyor ve iklim değişikliğiyle mücadeleye katkıda bulunuyoruz. Düşük karbonlu bir gelecek taahhüt ediyoruz.
- Enerji verimliliğini artırarak çevresel etkimizi ve enerji yoğunluğumuzu azaltmayı hedefliyoruz.
- Ekosistemi ve doğal biyolojik çeşitliliği korumaya kararlıyız.
- Döngüsel ekonomi fırsatlarını keşfediyoruz. Sıfır Atık hedefliyoruz.



## Performansımızı Mümkün Kılan Etmenler

Amacımızı gerçekleştirmek ve hedeflerimize ulaşmak için insan ve kültürü ve dijital dönüşümü işimizin merkezine koyuyoruz. Etki alanlarımızda değer yaratmak için temel kaynak ve araçlar olan bu alanlara yatırım yapıyoruz.

**İnsan ve Kültür:** Amaca dayalı bir şirket kültürünü destekliyor ve insanı işimizin merkezine koyuyoruz. İşin Geleceğine odaklanıyor ve geleceğin gerektireceği beceri ve yetkinlikleri edinmeleri için gerekli gerek ve eğitimleri sağlayarak yeteneklerimize yatırım yapıyoruz.

**Dijital Dönüşüm:** Dijitalleşmeyi, toplum, çevre ve iş dünyası üzerinde anlamlı bir etki yaratmak için önemli bir araç olarak görüyoruz. Dijital dönüşüm yolculuğumuzu planladık ve dijitalleşmeyi amacımıza ulaşmamızı mümkün kılan bir etmen olarak kullanıyoruz.

Güçlü bir kurumsal yönetim, uyum ve iç kontrol mekanizmaları, entegre risk yönetimi ile birlikte etkin paydaş katılımı yaklaşımının performansımızı sürdürmek için kilit öneme sahip olduklarına inanıyoruz. Bu doğrultuda etkimizi ve performansımızı paydaşlarımızla paylaşmayı önemli buluyoruz.

- En yüksek etik standartlara bağlı kalmayı taahhüt ediyor, rüşvetin ve yolsuzluğun her türlüsüne karşı çıkıyoruz. Mevzuatlara tam uyum sağlıyor ve insan hakları ihlallerine ve ayrımcılığın her türlüsüne sıfır tolerans gösteriyoruz.
- Hem finansal hem de çevresel, sosyal ve yönetim risklerini belirliyoruz. İşimizin geleceğini etkileyebilecek risklerden fırsatlar yaratmaya çalışıyoruz.
- Paydaş katılımını, performansımız açısından temel bir değer olarak görüyoruz. Faaliyetlerimizden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen tüm paydaşlarımıza saygı duyuyor, onlarla açık, güvene dayalı ilişkiler kurmaya öncelik veriyoruz.
- Performansımız hakkında düzenli olarak bilgi paylaşımında bulunarak etkimizi açıklıyoruz.

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

## YÖNETİM YAPISI

Uzun vadeli değer yaratmak amacıyla ekonomik, çevresel ve sosyal faktörlere stratejik ve bütünsel bir yaklaşım sağlayan bir yönetim yapımız bulunuyor. Sürdürülebilirlik stratejimizin geliştirilmesinden ve sürdürülebilirlik performansımızdan nihai olarak Yönetim Kurulu sorumludur. Yönetim Kurulu ayrıca, ÇSY ile ilgili öncelikli konuların, risklerin ve fırsatların belirlenmesinden ve buna uygun ÇSY politikalarının oluşturulmasından da sorumludur.

2021 yılında kurumsal sürdürülebilirliğe stratejik ve entegre bir yaklaşım sağlamak ve paydaşlarımız için azami değer yaratmak için Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler fonksiyonunu kurduk. Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Bölüm Başkanı (CSO) doğrudan CEO ve CFO'ya bağlı çalışmaktadır.

Mevzuat açısından zorunlu olan Yönetim Kurulu Komitelerimiz, aktif bir şekilde ÇSY konularını izlemekte ve Yönetim Kurulu'na raporlama yapmaktadır. Sürdürülebilirlik zorunlu Kurumsal Yönetim Komitesinin düzenli bir gündem maddesidir.

Bu zorunlu komitelere ek olarak, ÇSY ile ilgili önemli konuları kapsamak üzere etkin bir şekilde ilgili iş birimlerinden temsilcilerin bulunduğu zorunlu olmayan komitelerimiz faaliyet göstermektedir.

Üst Yönetim (CEO/CFO) süreçlerimizdeki ÇSY ile ilgili çalışmaları izleyerek, kritik önemi olan inisiyatifler, gelişmeler, temel performans göstergeleri ve taahhütler ile ilgili Yönetim Kurulu'na raporlama yapmaktadır.

Sürdürülebilirlik Yürütme Komitesi, kurumsal sürdürülebilirlik stratejimize yön vererek, Üst Yönetime bu doğrultuda tavsiyelerde bulunmakta olup, performans ve ilerlememizi kapsamlı ve derinlemesine izlemekte, ölçmekte ve raporlamaktadır. Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler fonksiyonunun kurulmasıyla birlikte bu Komiteyi yeniden yapılandırarak tüm bölüm başkanlarını dahil edecek şekilde genişlettik. Komite, doğrudan Üst Yönetim altında çalışmakta olup Komite Başkanı Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Başkanıdır.

2021 yılından bu yana sürdürülebilirlik performansı ve inisiyatifleri, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Şirket/CEO hedeflerimizin (scorecard) bir parçasıdır. Şirket'in sürdürülebilirlik hedefleri, iklim değişikliği ile ilgili alanları da kapsamaktadır. Bu hedefler daha sonra ilgili iş birimlerine yayılarak, gerçekleştirmeleri yıllık performansı, dolayısıyla da ücretlendirmeyi etkilemektedir.

*Sürdürülebilirlik Yürütme Komitesi'nin Çalışma Esasları'na buradan ulaşabilirsiniz. [www.](#)*

Değer zincirimizdeki tüm paydaşlarla güvenilir, açık ve şeffaf bir ilişki kurmaktayız.

## PAYDAŞ ANALİZİ

Etki alanımızdaki tüm paydaşları tanımlamak, faaliyetlerimizin kısa ve orta vadeli etkilerini belirlemek ve paydaşlarımızın beklentilerini öğrenmek için çeşitli yaklaşımlar kullanıyoruz. Faaliyetlerimizden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen paydaşlarımızla kurduğumuz ilişkilere değer veriyoruz.

Değer zincirimizde ve ekosistemimizde yer alan paydaşlarımızla güvene dayalı, açık ve şeffaf bir iletişim kurmaya odaklanıyoruz. Etki alanımızdaki tüm paydaşları ve faaliyetlerimizin paydaşlarımızı nasıl etkilediğini belirledik. Paydaşlarımızı belirlemek ve beklentilerini daha iyi karşılamak amacıyla paydaş geri bildirimini almak için farklı iletişim yöntemleri kullanmak üzere AA1000 Hesap Verebilirlik Paydaş Katılım Standardını uyguladık. İç ve dış paydaşlarla Ek III'de belirtilen çeşitli mekanizmalar aracılığıyla düzenli olarak iletişim kurmaktayız. ↗



# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

## ÖNCELİKLİ KONULAR

CSY gündemi günden güne gelişme göstermektedir. Ortak bir değer oluşturulabilecek alanları belirlemek için şirketlerin hem paydaşların görüşlerini hem de stratejik iş doğrultusunu dikkate almaları çok önemlidir. Bu yıl, kapsamlı bir paydaş analizinin ardından önceliklendirme matrisimizi değişen iş dinamikleri ve öncelikler doğrultusunda güncelledik. Faaliyetlerimizde tedarik zinciri alanında sürdürülebilirliğin önemini yansıtmak için tedarik zinciri başlığını öncelikli konulara dahil ettik. Risk yönetimi, yatırım temamızda ve kurumsal yönetim yaklaşımımızda her zaman önemli bir yer alırken, bu konuyu da CSY alanında risk yönetiminin artan öneminin bir yansıması olarak öncelikli konulara ekledik. Her iki konuyu da çok yüksek etki kategorisinde tanımladık.

Paydaşlar üzerindeki ilgili etki konularını belirlerken,

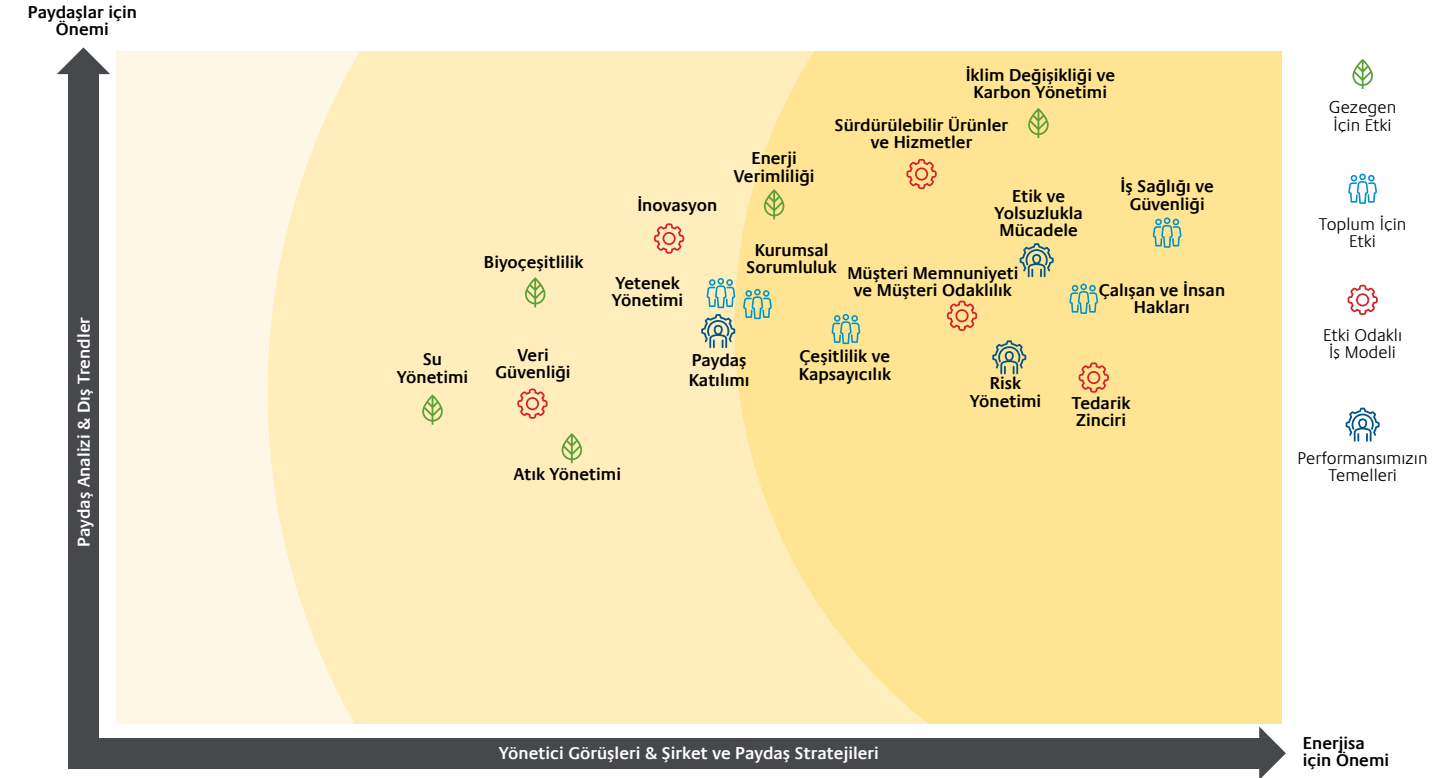
- Hesap Verebilirlik Paydaş Katılım Standardı'na (AA1000SES) uygun olarak gerçekleştirdiğimiz paydaş analizi ile paydaşlarımızın görüşlerini aldık. Çalışanlarımızın beklentileri ile müşterilerimiz, hissedarlarımız, sivil toplum kuruluşları ve uluslararası kuruluşlar, analistler, finans kuruluşları, iştirakler, üniversiteler, medya, iş ortakları, tedarikçiler ve devlet kurumları, düzenleyici kurumlar ve yerel yönetimler dahil olmak üzere dış paydaşlarımızın görüşlerini almak için çevrimiçi bir anket kullandık. Ankete yanıt oranı %42 olarak gerçekleşti.

- Dış trend analizi ile küresel ve sektör gündemindeki trendleri belirledik. Dış trendler arasında Dünya Ekonomik Forumu tarafından değerlendirilen küresel riskleri, Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu (SASB) tarafından tanımlanan sektöre özel önceliklendirme haritasını ve MSCI CSY önceliklendirme haritası ile Avrupa Yeşil Anlaşması gibi sektörün geleceğini etkileyen önemli düzenlemeleri değerlendirdik. Gerçekleştirdiğimiz trend analizi Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile elektrik hizmetleri sektör raporlarından alınan bilgileri de dikkate almaktadır.

Konuların bizimle olan ilgisini analiz ederken,

- Yönetimin görüş ve beklentilerini Sürdürülebilirlik Yürütme Komitesi ile yapılan odak grup toplantıları, çevrimiçi anketler ve bire bir görüşmeler ile aldık.
- Hakim hissedarlarımızın sürdürülebilirlik yol haritalarının yanı sıra iş ve sürdürülebilirlik stratejilerini de değerlendirdik.

## Önceliklendirme Matrisi











2020	
1	İş Sağlığı ve Güvenliği ↓
2	Kesintisiz ve Ulaşılabilir Enerji ↕
3	İklim Değişikliği ve Karbon Yönetimi ↑
4	Enerji Verimliliği ↓
5	Akıllı Teknolojiler ↕
6	Etik ve Şeffaflık ↑
7	Yetenek Yönetimi ↑
8	Paydaş Yönetimi ↑
9	Çalışan ve İnsan Hakları ↑
10	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Odaklılık ↑
11	Çevre Yönetimi ↕
12	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği ↑
13	Veri Güvenliği ↓
14	Yerel Kalkınmaya Katkı ↻
15	Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı ↻

2021	
1	İklim Değişikliği ve Karbon Yönetimi ☆
2	İş Sağlığı ve Güvenliği ↕
3	Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler ↕
4	Etik ve Yolsuzlukla Mücadele ↕
5	Çalışan ve İnsan Hakları ↕
6	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Odaklılık ↕
7	Tedarik Zinciri ☆
8	Risk Yönetimi ☆
9	Enerji Verimliliği ↕
10	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık ↕
11	Kurumsal Sorumluluk ↕
12	İnovasyon ↕
13	Yetenek Yönetimi ↕
14	Paydaş Katılımı ↕
15	Biyçeşitlilik ↕
16	Veri Güvenliği ↕
17	Atık Yönetimi ↕
18	Su Yönetimi ↕










# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

## KONU SINIRLARI

Öncelik	Konular	Konunun Kapsamı	SKA'ya Katkı	İlgili Rapor Bölümü
Çok Yüksek	<b>İklim Değişikliği ve Karbon Yönetimi</b>	İnsan kaynaklı iklim değişikliği, ekosistemimizin uzun vadede varlığını sürdürmesinde en önemli tehditlerden biridir. Hayatımızı giderek olumsuz etkileyen iklim değişikliğiyle mücadelede sorumluluğumuzun bilincindeyiz. Uluslararası ve ulusal düzenleyici çerçeveler de şirketleri, Trendler ve İşimize Etkileri bölümünde belirtildiği üzere cesur adımlar atmaya teşvik etmektedir. Bu sebeple, tüm süreçlerimizde doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonlarını azaltmayı amaçlıyoruz. Kapsam 1-2-3 altındaki emisyonlarımızı takip ediyor ve karbon emisyonlarımızı azaltmak için gerekli adımları atıyoruz. Faaliyetlerimizde yenilenebilir enerji kullanıyoruz. Risk yönetimi süreçlerimiz kapsamında, iklim değişikliğinin faaliyetlerimiz üzerindeki etkilerini azaltıcı projeler gerçekleştiriyoruz. "Net Sıfır" vizyonumuzu belirlemek için ayrıntılı bir yol haritası üzerinde çalışıyoruz.		Gezegen İçin Etki (Emisyonlar ve Enerji Verimliliği)
	<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>	Elektrik dağıtım ölüm riski dahil olmak üzere ciddi seviyede İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) riskleri içermektedir. Bu nedenle İSG yönetimi bizim için her zaman hassas bir odak olmuştur. Covid-19 pandemisi süresince tüm çalışanlarımızın sağlık ve esenliklerini yakından izledik. Kazalara veya sağlık sorunlarına neden olabilecek riskleri belirlemek ve ortadan kaldırmak için önlemler alıyoruz. Çalışanlarımız, yüklenicilerimiz ve iş ortaklarımız, sağlam İSG kültürümüzden faydalanmaktadır. Kullandığımız tüm ekipmanların ve süreçlerimizin uluslararası standartlara uygun olmalarını sağlıyoruz. Teknoloji ve dijitalleşmeyi yenilikçi yöntemlerle kullanarak İSG ile ilgili riskleri ortadan kaldırıyoruz. Prosedürlerimizi sürekli olarak güçlendirerek, çalışma ortamımızdaki riskleri azaltmayı ve sağlık, güvenlik ve esenliği arttırmak için önlemler almayı taahhüt ediyoruz.	 	Toplum İçin Etki (Sağlık, Güvenlik ve Refah)
	<b>Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler</b>	Teknolojik gelişmeler doğrultusunda, uygun fiyatlı ve kesintisiz enerjiye evrensel erişim, temel bir ihtiyaç haline gelmiştir. Toplumun tüm üyelerinin enerjiye kesintisiz erişimi için çaba sarf ediyoruz. Üç dağıtım bölgemizde dağıtım şebekemizi, ülke çapında da perakende satış hizmetlerimizi yaygınlaştırıyor ve Müşteri Çözümleri çatısı altında sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizi arttırıyoruz. Müşteri odaklı stratejimiz, dijitalleşme ve yeni teknolojilerin kullanımı ile kesintisiz enerji tedariki ve enerji güvenliğini sağlamayı amaçlıyoruz. Enerji tedarikinin sürekliliğini sağlamak için tüm operasyonumuz ve altyapımızda sürekli olarak iyileştirmeler yapıyoruz. Şebeke yatırımlarımız vasıtasıyla elektrik altyapımızı güçlendiriyoruz. Elektrik kaynağındaki herhangi bir arıza, işimiz ve akabinde tüketicilerimiz için önemli bir risk oluşturduğundan, bu konuyu ayrıca risk açısından da ele alıyoruz. Yeni bağlantılara yatırım yapıyor, dağıtım şebekesine bağlı yenilenebilir enerji kaynaklarının artan payına yönelik olarak şebekemizi modernize ediyor ve akıllı teknoloji ve inovasyondan yararlanıyoruz. Perakende satışlarımızda yeşil enerjinin payını arttırmaya yönelik çalışmalar yürütüyoruz. Elektrik perakende satış faaliyetlerimiz kapsamında yenilenebilir enerji üreticileri ile Elektrik Satın Alım Anlaşmaları yapıyoruz.	   	Etki Odaklı İş Modeli (Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler)
	<b>Etik ve Yolsuzlukla Mücadele</b>	İşimizi etik, ikeli ve şeffaf bir şekilde yürütüyoruz. Her yıl şeffaf bir şekilde performansımızı açıklıyor ve açıklamalarımızın kapsamını genişletmeyi amaçlıyoruz. Enerjisa İş Etiği Kuralları (Enetik 2.0), Rüşvet ve Yolsuzluğu Önleme Politikası, Üçüncü Taraf İlişkileri Politikası ve Misillemenin Önlenmesi Politikamız en yüksek etik standartlara uygunluk sağlamak üzere tüm süreçlerimiz için ortak bir çerçeve oluşturmaktadır. Tüm çalışanlarımız ve tedarikçilerimiz iş yapış şeklinin temelini belirleyen bu politikalara uyacaklarını taahhüt ederler.		Sürdürülebilirlik Performansının Temelleri (Uyum)
	<b>Çalışan ve İnsan Hakları</b>	İnsan haklarına saygı, kurumsal kültürümüzün vazgeçilmez bir parçasıdır. İnsan Hakları Politikamız, çalışan ve insan haklarına yönelik kapsamlı yaklaşımımızı vurgulamaktadır. Politikamız tüm çalışanlarımız, etki alanımızdaki iş ortaklarımız ve tedarik zincirimizdeki diğer tarafları da kapsamaktadır. 2022 yılında Şiddete Karşı Sıfır Tolerans Politikamızı açıkladık. Uluslararası prensiplere uygun olarak, bütün faaliyetlerimizde tüm temel insan haklarına saygı gösterilen bir çalışma ortamını teşvik etmeyi taahhüt ediyoruz.		Toplum İçin Etki (Sağlık, Güvenlik ve Refah)

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ










## KONU SINIRLARI

Öncelik	Konular	Konunun Kapsamı	SKA'ya Katkı	İlgili Rapor Bölümü
Çok Yüksek	<b>Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Odaklılık</b>	Teknolojik gelişmeler ve artan müşteri beklentileri nedeniyle, müşterilerin beklentilerini anlamaya ve karşılamaya odaklı bir kültür oluşturmak her zamankinden daha önem arz etmektedir. Ayrıca elektrik perakende satış sektöründe düzenlemeye tabi olmayan (serbest) müşteriler kendi tedarikçilerini seçme özgürlüğüne sahiptir. Bu doğrultuda, farklı hizmet kanallarımız aracılığıyla tüketicilerimize sınıfının en iyisi olan hizmetler sunmaya çalışıyoruz. Müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçüyor ve müşteri geri bildirimlerine göre harekete geçiyoruz. Son teknolojiyi sunmak ve hızla dijitalleşen dünyaya ayak uydurmak için müşteriye özel hizmet ve ürünler geliştiriyoruz.	 	Etki Odaklı İş Modeli (Müşteri Odaklılık)
	<b>Tedarik Zinciri</b>	Covid-19 süreci, döngüsel ekonominin, etkin envanter ve tedarik zinciri yönetimi için dijitalleşmenin, yerel tedarikçilerin geliştirilmesinin ve atık yönetiminin önemine ışık tutmuştur. Dayanıklı bir tedarik zinciri bizim için kritik öneme sahip olduğundan, tedarikçilerimizi ve iş ortaklarımızı desteklemek birinci önceliğimizdir. Tedarikçilerimizin, insan haklarına saygı duyanın yanı sıra Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (CSY) performansı açısından temel koşulları karşılamalarını bekliyoruz. Tedarikçilerimizden Enerjisa Tedarikçi Uyum Beyanı'nı imzalamalarını, İSG ve Çevre Politikalarımıza uygun hareket etmelerini talep ediyoruz. İş ortaklarımızın faaliyetlerinde Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamızın yanı sıra ilgili politikalarımıza, satın alma prosedür ve talimatları ile diğer ilgili mevzuata uygun hareket etmeleri gerekmektedir.	 	Etki Odaklı İş Modeli (Sorumlu Tedarik Zinciri)
	<b>Risk Yönetimi</b>	Enerji piyasalarındaki riskleri etkin bir şekilde yöneterek sürdürülebilir ve öngörülebilir karlılık elde etmeyi ve risk yönetimi politikalarımız ile de değer yaratmayı hedefliyoruz. Ayrıntılı bir değerlendirme süreci ile risk ve fırsatları belirliyoruz. Finansal ve finansal olmayan risk gerçekleştirmelerini ve etkilerini tanımlıyor ve takip ediyoruz. Finansal etkileri belirliyor ve finansal ve CSY risklerinin entegre yönetimi ile risk kültürümüzü geliştiriyoruz.		Sürdürülebilirlik Performansının Temelleri (Risk Yönetimi)
	<b>Enerji Verimliliği</b>	Küresel ölçekteki emisyonların yaklaşık dörtte üçünden enerji sektörü sorumludur. Bu sebeple, enerji verimliliğinin sağlanması iklim değişikliğiyle mücadelede hayati önem arz etmektedir. Teknik sebebe kayıpları gibi verimsizlikleri ortadan kaldırmak için operasyonel ve teknik önlemler alıyoruz. Müşteri Çözümleri iş kolumuz aracılığıyla enerji verimliliğini arttıran ürün ve hizmetler sunmaya odaklanıyoruz. Sürdürülebilir ürün ve hizmet odağımız kapsamında müşterilerimizin enerji verimliliğini artırmalarına yardımcı olacak projelere yoğunlaşırken, aynı zamanda yeşil enerji tarifeleri ve sertifikaları da sunuyoruz.	 	Gezegen İçin Etki (Emisyonlar ve Enerji Verimliliği)
	<b>Çeşitlilik ve Kapsayıcılık</b>	Çeşitlilik ve kapsayıcılığın vizyonumuzun ve değerlerimizin temel ilkeleri arasında olup çeşitlilik ve kapsayıcılığın bizi daha güçlü kıldığına inanıyoruz. Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık faaliyetlerimizi, özellikle toplumsal cinsiyet eşitliği, gençler ve engellilere odaklanarak, işimizde herkese eşit fırsatlar sunmayı hedeflediğimiz "Sensiz Olmaz" platformu çatısı altında yürütüyoruz. Sektörde cinsiyet eşitliği ve kadının güçlendirilmesini destekliyor ve erkek egemen enerji sektöründeki fırsatlara erişimi arttırmak için programlar geliştiriyoruz. Kadınların teknik ve yönetici pozisyonlarda bulunmasını teşvik etmek amacıyla EBRD'nin Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programı Koordinasyon Ofisi ile birlikte Elektrik Dağıtım Sektöründe Eşit Fırsatlar projesini gerçekleştirdik. Çalışanlarımıza fırsat eşitliği sağlarken, her birinin kendilerine özgü özelliklerini göz önünde bulunduruyoruz. İşe alma, işten çıkarma, ücret tazminatı, eğitim ve ödül yönetimi, çalışma ortamı gibi tüm insan kaynakları süreçlerinde dil, din, milliyet, ırk, etnik köken, yaş, cinsiyet, cinsel yönelim, evlilik durumu, sağlık, engellilik durumu, siyasi görüş, sendika üyeliği ve benzer tüm konularda kişilere eşit ve adil bir tutum sergiliyoruz.	 	Toplum İçin Etki (Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık)







# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

## KONU SINIRLARI

Öncelik	Konular	Konunun Kapsamı	SKA'ya Katkı	İlgili Rapor Bölümü
Çok Yüksek	<b>Kurumsal Sorumluluk</b>	Eğitim, çevre, toplum ve enerji olmak üzere kurumsal sosyal sorumluluk alanlarımızı belirledik. Topluma değer katıyor ve gelişime pozitif katkıda bulunuyoruz. Hem çalışanlarımızın gönüllü katılımları hem de sosyal toplum kuruluşlarına yaptığımız doğrudan mali desteklerle sosyal sorumluluk programları uyguluyoruz. Kurumsal sosyal sorumluluk projelerimiz kapsamında eğitim, enerji tasarrufu, çevre ve toplum odaklı faaliyetler yürütmeye devam ediyoruz. Ayrıca, faaliyetlerimizle doğrudan bir bağlantısı bulunmasa bile, olumlu bir etki yaratmak için değer zincirimizde toplumu etkilediğimiz stratejik alanlara yatırımlar gerçekleştiriyoruz. Toplumsal etkimizi göz önünde bulundurarak, eğitim programlarıyla enerji verimliliği ve çeşitlilik konusunda farkındalık yaratmaya yönelik adımlar atıyoruz.	 	Toplum İçin Etki (Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Toplumsal Yatırımlar)
Yüksek	<b>İnovasyon</b>	Enerji sektöründe dijitalleşmenin en dönüştürücü olanaklarından biri, değer zincirindeki sınırları ortadan kaldırma, esnekliği artırma ve kesintili yenilenebilir enerji dahil tüm sistemler arasında entegrasyonu sağlama potansiyelidir. Bilhassa dağıtım şebekemizde, elektriğin kesintisiz ve erişilebilir olmasını sağlamak üzere akıllı teknolojilere yatırım yapıyoruz. Dağıtım şebekemizi modernize ederek ve dijitalleştirerek geleceğin kentsel altyapısına katkıda bulunuyoruz. Açık inovasyon konusunda teknoloji girişimleri, şirketler, teknoloji geliştirme bölgeleri ve üniversitelerle çeşitli iş birlikleri yürütmekteyiz. Enerji sektöründeki diğer yeni teknolojiler ve yenilikçi uygulamalarla birlikte enerji depolama sistemleri, e-mobilite ve elektrikli araç şarjı altyapısı üzerinde çalışıyoruz. Arttırılmış ve sanal gerçeklik, yapay zeka, akıllı telefon uygulamaları, blokzincir ve sohbet robotları (chatbot) gibi son teknoloji akıllı teknolojilere erişimimiz mevcut. Elektrikli araç ekosistemi, enerji depolama sistemleri, mikro şebekeler ve tüketicilerin kendi elektriğini üretmelerini sağlayan diğer teknolojilerdeki gelişmeleri takip ediyoruz.		Etki Odaklı İş Modeli (İnovasyon)
	<b>Yetenek Yönetimi</b>	Hedefimiz, çalışanlarımızla birlikte geleceğin enerji sektörünü inşa etmek. Çalışanlarımızın kariyer gelişimine değer veriyor ve onlara kendi deneyim seviyelerine uygun eğitim programları sağlıyoruz. Kurumumuzun sürdürülebilirliğini sağlamak üzere kısa ve orta vadede tüm önemli pozisyonlar için yedekleme planları hazırlıyoruz. Mevcut nitelikli çalışanlarımızın kariyerlerinde ilerlemeleri ve başarılı olmalarına yardımcı olmaya ve güçlü niteliklere sahip yeni yeteneklerin şirkete kazandırılmasına önem veriyoruz. Teknolojik değişimler, otomasyon, yapay zeka ve çalışan beklentilerindeki değişimlerle birlikte işin yapısı, iş gücü ve işyerleri değişim göstermekte. Bu değişikliklere hazır olmak için "İşin Geleceğine Uyum" yaklaşımımızı geliştirdik.	  	Toplum İçin Etki (Yetenek Yönetimi)
	<b>Paydaş Katılımı</b>	Tüm paydaşların beklentilerini anlamamızın ve yönetmenin, uzun vadeli başarımızı sürdürmek için kritik bir öneme sahip olduğunun bilincindeyiz. Tüm süreçlerimizde paydaşlarımızla çeşitli kanallar üzerinden iş birliğinde bulunarak sürekli olarak paydaş görüşü almaya çalışıyoruz. Faaliyet bölgelerimizdeki topluluklarla iletişimin sürekli artırılmasına öncelik veriyoruz. Kurumsal Paydaş Katılımı Planımız paydaş katılımı, halkla istişare, paydaş belirleme ve şikayet mekanizmalarına yönelik gereksinimleri ve uygulama süreçlerini özetleyen bir çerçeve sağlıyor.		Sürdürülebilirlik Performansının Temelleri (Paydaş Katılımı)
	<b>Biyçeşitlilik</b>	Ekosistem ve biyoçeşitlilik korunmadıkça, iklim değişikliğini azaltıcı önlemler alınmadıkça ve kıt kaynaklar dikkatli ve sürdürülebilir bir şekilde kullanılmadıkça geri dönüşü olmayan çevresel ve ekonomik sonuçların ortaya çıkacağı görüyoruz. Hassas koruma veya kalkınma alanlarında biyoçeşitliliğin ve doğal ekosistemin korunması için hazırladığımız Biyoçeşitliliğin Korunması Eylem Planımız doğrultusunda ve yürürlükte bulunan ulusal ve uluslararası mevzuat uyarınca yatırımlarımızın çevresel etkilerini azaltmak için gerekli önlemleri alıyoruz.	 	Gezegen Üzerindeki Etki (Biyçeşitlilik)

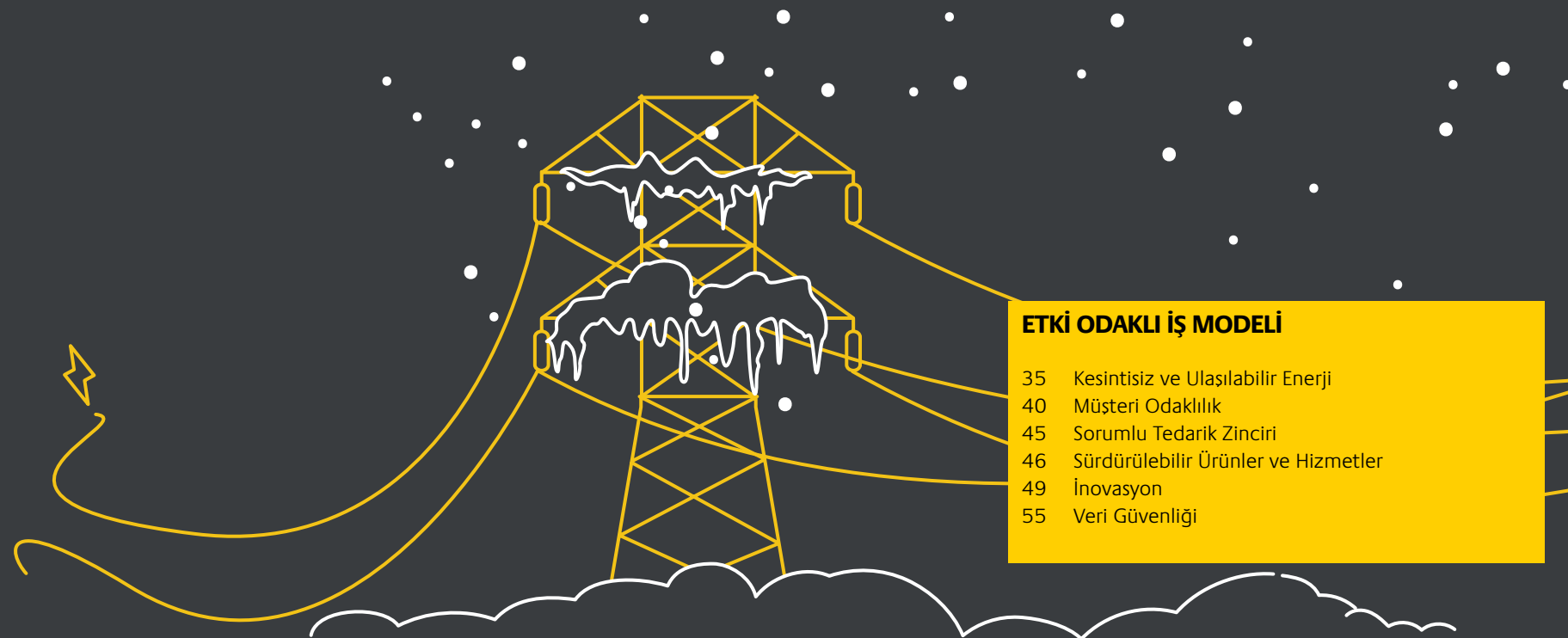
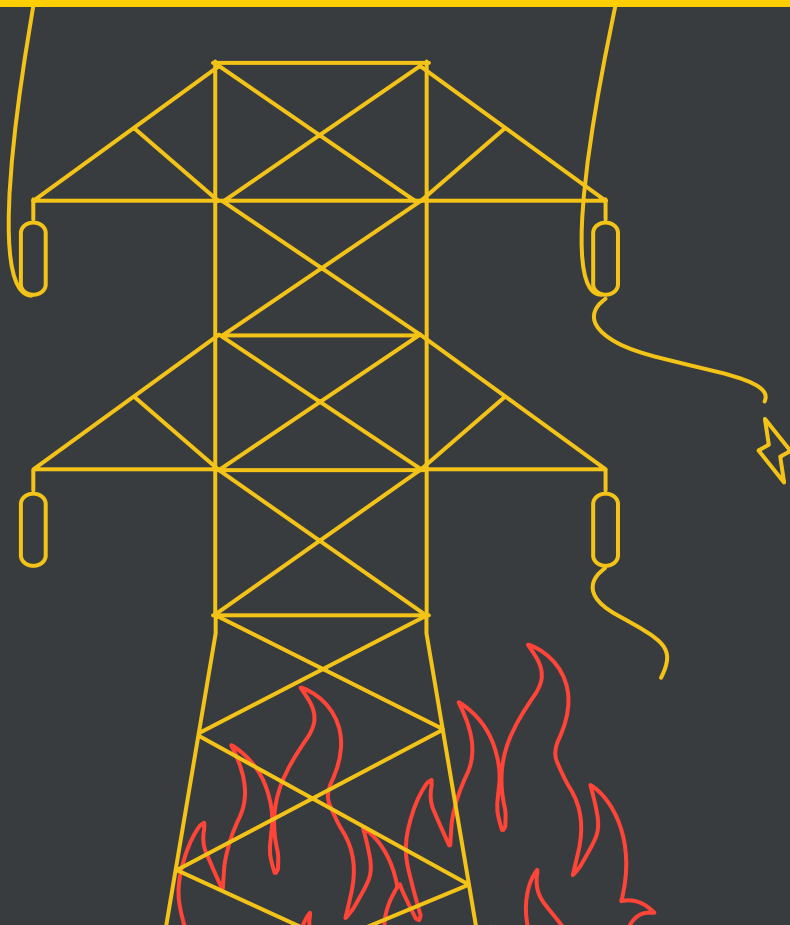
# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

## KONU SINIRLARI

Öncelik	Konular	Konunun Kapsamı	SKA'ya Katkı	İlgili Rapor Bölümü
Yüksek	<b>Veri Güvenliği</b>	Dijitalleşmeyle birlikte işlediğimiz, gönderdiğimiz ve depoladığımız veri miktarı katlanarak artıyor. Çalışanlarımız ve ilgili üçüncü taraflar bilgi güvenliği ile ilgili uygulama, politika ve prosedürlerimize uymak zorundalar. Ağların dijitalleşmesi ile birlikte, altyapıya yönelik saldırıların artan sıklıkta gerçekleşmesi muhtemeldir. Bu sebeple, siber güvenlik bizim için kritik öneme haizdir. Siber Güvenlik Grup Müdürlüğümüz, işimizin ihtiyaçları, yasalar ve yönetmelik gerekliliklerini karşılamak için oluşturulan bilgi güvenliği gereksinimlerini değerlendirmekte ve bu gereksinimleri karşılamaktadır. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikamız bulunmaktadır. Kamu hizmeti sunma sorumluluğumuz kapsamında yönettiğimiz büyük miktardaki müşteri bilgisinin gizliliğini ve güvenliğini sağlamamız gerekmektedir. Yürürlükteki mevzuat çerçevesinde, müşteri verilerinin gizliliğini ve güvenliğini en üst düzeyde sağlamak için her türlü önlemi almaktayız. Faaliyetlerimizin Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK) tam uyumunu Kişisel Verilerin Korunması Komitemiz takip etmektedir. Çalışanlarımıza KVKK ve veri güvenliği eğitimi veriyoruz.		Etki Odaklı İş Modeli (Veri Güvenliği)
	<b>Atık Yönetimi</b>	Döngüsel bir ekonomide artan atık miktarının neden olduğu çevre kirliliğini en aza indirmek için atıkların etkin bir şekilde yönetilmesi kritik öneme haizdir. Çevresel etkiyi azaltmak ve atıkları döngüsel ekonomiye kazandırmak üzere bütün malzeme kullanımı ve atık yönetimi süreçlerini yaşam döngüsü yaklaşımıyla yürütüyoruz. Faaliyetlerimizden kaynaklı evsel, endüstriyel, tehlikeli ve tehlikesiz atıkların kaynağında önlenmesi, azaltılması, toplanması, taşınması, depolanması, geri kazanılması ve/veya nihai bertarafı ile ilgili yöntemleri atık hiyerarşisine göre belirledik. ISO 14001'e uygun olarak tasarlanmış olan Atık Yönetim Sistemimizi sürekli olarak iyileştiriyor ve yürürlükteki düzenlemelere ve beyan edilen sürdürülebilirlik hedeflerine uyuyoruz. Sıfır Atık Yönetmeliği'ne uygun olarak Sıfır Atık Sistemi kurma projemizi tamamladık. Genel Müdürlük binalarında Sıfır Atık Sistemi belgelendirme başvuru ve onay süreçleri devam etmekte olup, Toroslar Genel Müdürlük binası ise 2021 yılında temel seviye sıfır atık belgesini almıştır. Ayrıca, İş Dünyası ve Sürdürülebilirlik Kalkınma Derneği'nin özel sektörde plastik atıkları azaltmak amacıyla başlattığı İş Dünyası Plastik Girişimi'nin üyesiyiz.		Gezegen İçin Etki (Atık Yönetimi)
	<b>Su Yönetimi</b>	Dünya üzerindeki kullanılabilir su kaynaklarının azalıyor olması, tüm insanlık için bir tehdit oluşturmaktadır. Nüfus artışı, ekonomik büyüme ve iklim değişikliği ile su sıkıntılarının ilişkin riskin artması beklenmektedir. Ofis operasyonlarımızda doğrudan su kullanımı yalnızca evsel amaçlarla sınırlı olduğundan, su kaynaklı risklerin faaliyetlerimize doğrudan etkisi düşük seviyededir. Tüm lokasyonlarda temel olarak şehir şebekesinden sağlanan şebeke suyunu kullanıyoruz. Atık suları, herhangi doğal bir alıcı ortama deşarj etmiyor, doğrudan şehir kanalizasyon sistemine veriyoruz (bahçe sulama amaçlı kullanılan yeraltı suları hariç). Su risklerini azaltmak için su tüketimimizi azaltacak önlemler alıyoruz. Öte yandan su kaynaklı riskler, operasyonlarında yoğun su tüketimi olan Şirket müşterilerinin ödeme kapasitelerini, aynı zamanda hidroloji kaynaklı etkenler de enerji fiyatlarını etkileyebilmektedirler. İlgili iş birimleri bu riskleri izlemekte ve gerekli önlemleri almaktadır.	 	Gezegen İçin Etki (Su Yönetimi)



## GELECEK İÇİN YATIRIM YAPMAYA DEVAM EDİYORUZ



### ETKİ ODAKLI İŞ MODELİ

- 35 Kesintisiz ve Ulaşılabilir Enerji
- 40 Müşteri Odaklılık
- 45 Sorumlu Tedarik Zinciri
- 46 Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler
- 49 İnovasyon
- 55 Veri Güvenliği

## 6 Sorumlu bir değer zinciri yaklaşımı ve inovasyon aracılığıyla sürdürülebilir ürün ve hizmetler ile işimizin büyümesine katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.

Türkiye'nin önde gelen elektrik dağıtım, perakende satış ve müşteri çözümleri şirketi olarak, toplumsal refah ve kalkınmanın kilit unsuru olan temel bir hizmeti sunma sorumluluğumuzun bilincindeyiz. Amacımız, Yeni Enerji Dünyasını şekillendirip ve bütünleştirerek milyonlarca insana değerli bir kamu hizmeti sunarken rol model olmaktır. Bu bağlamda, sürdürülebilirliği işimizin odağına yerleştirdik.

Müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını özelleştirilmiş çözümlerle karşılamak için çalışırken, dayanıklı ve çevik bir enerji ekosistemi olmadan sürdürülebilir bir topluma ulaşamayacağımızın bilincindeyiz. Bu sebeple, sürdürülebilir ürün ve hizmetler sunmaya odaklanıyoruz. Sürdürülebilirlik yaklaşımımızda inovasyon kilit bir kolaylaştırıcı unsurdur. Düşük karbonlu, dayanıklı ve kaynak verimliliği olan ekonomiye dönüşümü hızlandıracak yatırımlar yapmaya devam ediyoruz. Tüm perakende ve dağıtım faaliyetlerimiz ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi sertifikasına sahiptir.



## KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

Kesintisiz ve erişilebilir bir enerji arzı sağlama sorumluluğumuzun bilincindeyiz. Bu doğrultuda 3 faaliyet bölgesinde 14 ilde 21,9 milyon nüfusa hizmetlerimizi dünya standartlarında sunmak için çalışıyoruz.

Dağıtım şebekeleri, güvenilir ve kesintisiz bir enerji ağının belkemiğini oluşturmaktadır. Kentleşme, elektrifikasyon trendi ve yenilenebilir enerji sistemleri, elektrikli araç şarj talebindeki artış ve akıllı şehir çözümlerinin entegrasyonu, dağıtım şebekelerine daha kapsamlı yatırımlar yapılmasını gerektirmektedir. Bu ortamda, şebekenin dayanıklılığı, güvenilirliği ve sürdürülebilirliği giderek daha önemli hale gelmektedir. Bu nedenle kesintisiz enerji tedarikini en önemli önceliklerimizden biri olarak görüyor, yeni teknolojileri ve dijitalleşmeyi kullanan müşteri odaklı bir yaklaşım izliyoruz.

Sektörümüzü şekillendiren temel değişiklikler için hazırlanıyoruz. Düşük karbonlu büyüme, kentleşme ve müşteri odaklılık, serbestleşme, dağıtım üretim ve dijitalleşme iş yapma şeklimizi kökten değiştirme potansiyeline sahip beş sektörel mega trend olarak öne çıkmaktadır. Yalnızca bu trendlerle ilgili riskleri daha iyi yönetmiyor, aynı zamanda Yeni Enerji Dünyasına yön verecek yenilikçi ve sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştiriyoruz.

Saygı, sorumluluk, eşitlik ve kapsayıcılık ilkelerimize göre herkesin enerjiye kesintisiz olarak erişmesini amaçlıyoruz. Yeni Enerji Dünyasına öncülük ederken, daha temiz, karbonsuz bir enerji ortamı için verdiğimiz destekte sürdürülebilirliği iş stratejimizin merkezine yerleştiriyoruz.

### Yatırımlar

Türkiye'de dağıtım şirketleri aşağıdakilerden sorumludur:

- Dağıtım şebekesinin işletilmesi,
- Gerekli bakım, onarım, çevre, güvenlik, yenileme ve genişleme yatırımlarının yapılması,
- Elektrik sayaçlarının bakımının yapılması ve sayaçların okunması,
- Talep projeksiyonlarının ve yatırım planlarının hazırlanması,
- Kayıp-kaçak elektrik oranlarının takip edilmesi,
- Teknik ve ticari kayıpları karşılamak için elektrik tedarik edilmesi,
- Kayıp-kaçak oranlarını azaltmak için gerekli teknik ve operasyonel tedbirlerin alınması,
- Kamuya açık alanların aydınlatmasının sağlanması.

Türkiye'de dağıtım şebekeleri 2009 ile 2013 yılları arasında özelleştirilmiştir. Özelleştirme öncesinde dağıtım şebekesine yapılan yatırımlar nispeten sınırlı seviyede kalmıştır. Özelleştirmeyi takiben, yatırım tutarları artmış ve bu yatırımlar ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

Elektrik dağıtım şebekesinin hizmet kalitesini ve güvenliğini sağlamak için, yatırımlar istikrarlı ve uzun vadeli şekilde devam etmelidir. Bahsi geçen sorumluluklarımızı yerine getirmek için şebekemize yatırım yapmaya devam ediyor, inovasyon konusunda gösterdiğimiz son teknoloji yaklaşımımızla sektöre her zaman öncülük ediyoruz.

Elektrik şebekesi kullanıcılarının sayısında ülke genelindeki artışın yanı sıra enerji talebindeki artışın da uzun vadede devam etmesi beklenmektedir. Gelişmiş ülkelerdeki şebeke kalitesi ölçütlerine ulaşmak için yatırımlardaki mevcut ivmenin sürdürülmesi gerekmektedir. Ayrıca, enerji sektöründeki mega trendlerin ve enerji talebindeki elektrifikasyon trendinin, dağıtım şebekesindeki yatırım ihtiyacını artıracakları öngörülmektedir. Bu etmenler göz önünde bulundurulduğunda, yatırımlardaki artışın devam etmesini bekliyoruz.

Dağıtım şirketlerimizin 2021-2025 yıllarını kapsayan dördüncü uygulama dönemine ilişkin ilk yatırım tavanı, üçüncü uygulama dönemine kıyasla reel bazda %72 artmıştır.

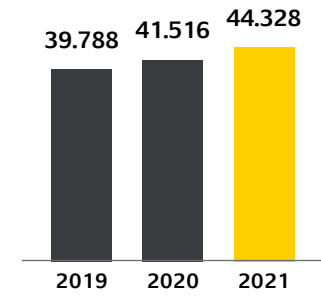
Yatırım planlarımızı saha ihtiyaçlarındaki değişiklikler ve finansman maliyetleri doğrultusunda yıl içinde güncelliyoruz. Covid-19 pandemisi 2021 yılında da etkisini sürdürmüştür. Pandemi nedeniyle emtia fiyatları yükselmiş ve şebeke yatırımlarında kullanılan malzemelerin tedarikinde sorunlar yaşanmıştır. Ayrıca, 2021 yılında dalgalı seyreden döviz kurları da malzeme maliyetlerini artırmıştır.

2021 yılındaki bu konjonktüre rağmen, çevik yatırım ve tedarik planlamamız sayesinde yatırım ivmemizi sürdürdük. Yüksek faaliyet kapasitemiz ve sağlam finansal yapımız ile dağıtım bölgelerimizdeki enerji taleplerini karşılamaya ve aynı zamanda da aydınlatma, şebeke yenileme-iyileştirme ve benzeri yatırımların yanı sıra teknoloji ve dijitalleşmeye yaptığımız yatırımlara da devam ettik. Yatırımlarımız 2021'de yaklaşık 2,8 milyar TL'ye ulaştı. Yapılan yatırımlar sonucunda, 2021 yılı sonunda Düzenlenmeye Tabi Varlık Tabanımız 11,2 milyar TL düzeyinde gerçekleşti.

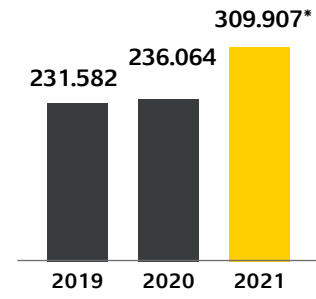
# KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

## ŞEBEKE GELİŞİMİ

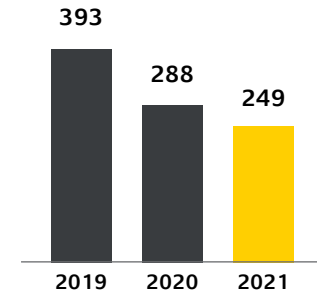
### Trafo Kurulu Gücü (MVA)



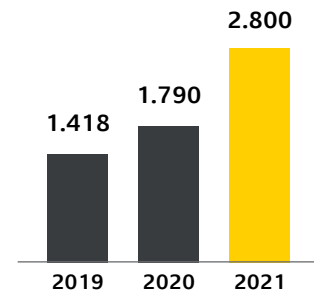
### Dağıtım Ağı Uzunluğu (km)



### Dağıtım Şebekesi Yeni Bağlantı Sayısı (000')



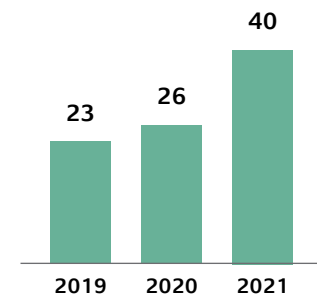
### Toplam Yatırım Harcamaları (milyon TL)



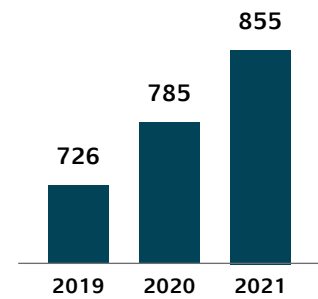
\* Hesaplama metodolojisi 2021'de değişmiştir.

Dağıtım şebekesine yenilenebilir enerji kaynaklarının bağlanması taleplerini karşılamak üzere yatırımlar yapıyoruz. 2019 ile 2021 yılları arasında dağıtım şebekesine doğrudan bağlanan yenilenebilir üretim kapasitesi aşağıdaki şekildedir.

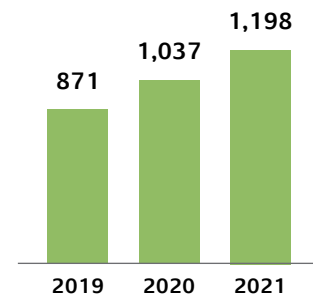
### AYEDAŞ Kapasite (MW)



### BAŞKENT Kapasite (MW)



### TOROSLAR Kapasite (MW)



## Verimlilik ve Kalite Parametreleri

Türkiye elektrik sektöründe, dağıtım şirketleri için verimliliği, hizmet kalitesini ve kayıp-kaçak oranının azaltılmasını destekleyen düzenleyici bir çerçeve bulunmaktadır. Bu kapsamda önemli verimlilik ve kalite parametreleri aşağıdaki gibidir:

**Yatırım Harcamaları Verimliliği:** Bir dağıtım şirketi yıl sonuna kadar zorunlu yatırımlarını birim fiyatlara göre hesaplanan yatırım harcamaları değerinden daha az bir maliyetle gerçekleştirse dahi, gelirini EPDK'nın belirlediği birim fiyatlar üzerinden hesaplanan yatırım gerçekleşmesine göre elde etmektedir. Bu durumda fark şirkette kalmaktadır.

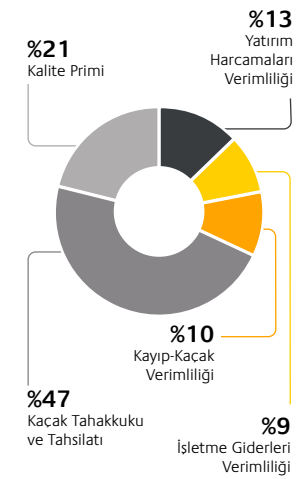
**İşletme Giderleri Verimliliği:** Sabit ve değişken maliyet bileşenleri gerçekleştirmeye göre düzeltmeye tabi olmayıp, etkin süreç, etkin maliyet yönetimi ve dijitalleşme sayesinde işletme giderinde verimlilik elde etmek mümkündür. Bu durumda fark şirkette kalmaktadır.

**Kayıp-Kaçak Verimliliği:** Doğrudan iletim şebekesine bağlı olanlar haricinde, tüm tüketiciler kayıp-kaçak bedeli ödemektedirler. Dağıtım şirketleri, kayıp-kaçak enerjiyi telafi etmek için enerji satın almak zorundalardır. Kayıp-kaçak bedeli ulusal seviyede belirlenmekte ve dağıtım bölgeleri arasındaki gelir dağılımı eşitsizlikleri fiyat eşitleme mekanizması aracılığıyla düzeltilmektedir. Bu şekilde kayıp-kaçak maliyet yükü tek başına belli bir bölgedeki tüketiciler tarafından üstlenilmemekte, ülkedeki tüm tüketiciler arasında dağıtılmaktadır. Dağıtım şirketinin performansı hedefin altında gerçekleşirse şirket farkı elinde tutmakta, üzerinde gerçekleşirse maliyetine katlanmaktadır.

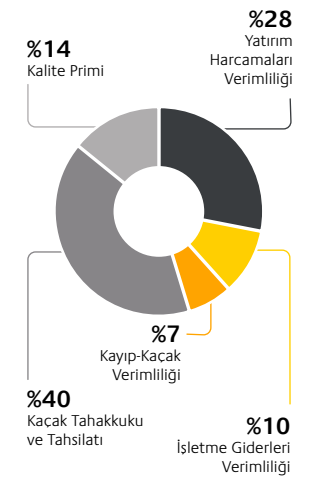
**Kalite Parametreleri:** EPDK, şirketlerin tedarik sürekliliği, teknik kalite, müşteri memnuniyeti, şeffaflık, kurumsal yönetim ile iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili performanslarını teşvik etmek için gelir gereksinimine (kontrol edilemeyen giderler hariç, planlı bakım giderleri dahil) kalite parametreleri uygulamaktadır.

Toplam Verimlilik ve Kalite Parametreleri 2021 yılında bir önceki yıla göre 104 milyon TL artarak 1.045 milyon TL'ye ulaşmıştır.

### Verimlilik ve Kalite - 2020



### Verimlilik ve Kalite - 2021



# KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

## Teknoloji ve Şebeke Yönetimi

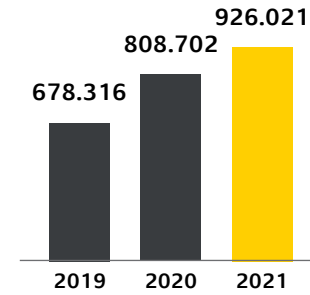
Kesintisiz elektrik temini sağlamak amacıyla, faaliyetlerimizde teknolojiyi ön plana alan, etkin bir şebeke yönetimi gerçekleştiriyoruz.

Dağıtım şirketlerimiz operasyonlarında aşağıdaki sistemleri kullanmaktadır:

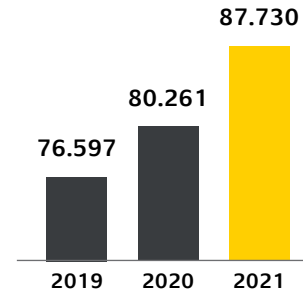
- Kesinti yönetimi için Kesinti Yönetim Sistemi (OMS) kullanıyoruz. Ayrıca, CRM sisteminden alınan müşteri ihbarları doğrudan OMS'ye iletilmektedir.
- Tedarik sürekliliğini uzaktan izleyen ve endüstriyel bir otomasyon kontrol sistemi olan SCADA (Merkezi Denetim Kontrolü ve Veri Toplama) sistemini kullanıyoruz. SCADA sistemini kesinti bilgilerini toplamada kullanıyoruz. 2020 yıl sonu itibarıyla SCADA sistemi dahilindeki toplam sensör sayısı 808.702 iken, bu sayı 2021 yıl sonunda 926.021'e yükseldi.
- SCADA ile izlenmeyen şebeke envanterlerini şebekenin izlenebilirliğini artırmak amacıyla montajları yapılan modemler ile takip ediyoruz. Bu sistemler sayesinde, Orta Gerilim seviyesinde izlenen istasyonların oranı %100'e çıkarılmıştır.
- Buna ilaveten, Aydınlatma ve Müşteri Otomatik Sayaç Okuma Sistemi'nden (OSOS) kesinti bilgilerini alıyoruz. Dağıtım bölgelerimizde sayaçların uzaktan okunması için OSOS kurulumları devam etmektedir. 2020 yıl sonu itibarıyla 80.261 olan OSOS kapsamındaki toplam tesisat sayısı, 2021 yıl sonunda 87.730'a çıkmıştır.
- Hangi kullanıcıların kesintilerden etkilendiğini Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) kullanarak tespit edebiliyoruz.

Tüm bu sistemlerden gelen kesinti bilgileri ile çeşitli algoritmalar kullanılarak kesintinin yaşandığı yerleri tahmin edebiliyor ve bu sayede kesintilere müdahale sürelerini azaltabiliyoruz. Dağıtım şirketlerimiz, elektrik kesintileri sırasında sahada yapılan işlemleri kayıt altına almak için endüstriyel tabletler kullanmaktadırlar. Tüm sistem entegrasyonları, faaliyet bölgelerinde yaşanan kesintilerden etkilenen abone sayılarının yanı sıra kesintilerin başlangıç ve bitiş sürelerinin doğru şekilde hesaplanmasını sağlamaktadır.

Scada Sistemindeki Sensör Sayısı

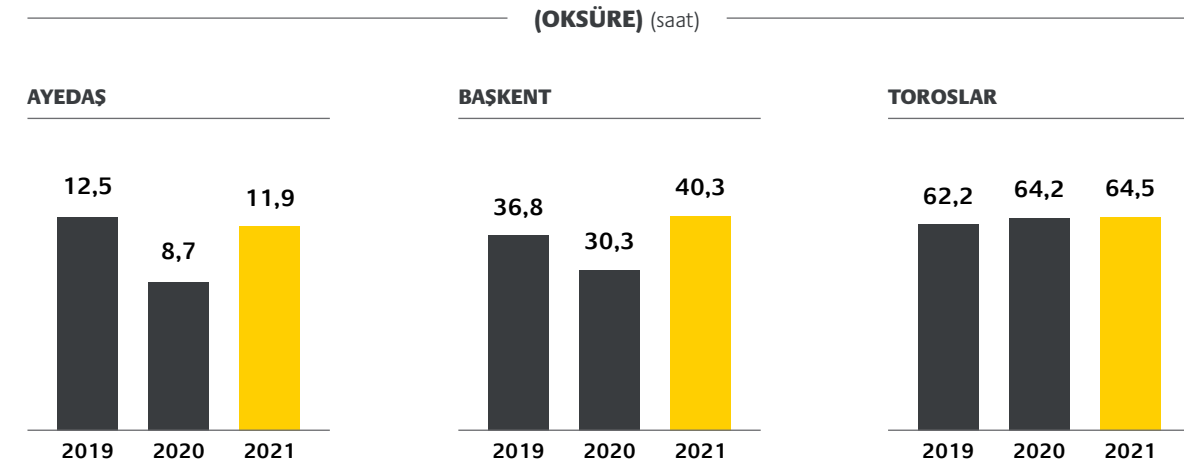


OSOS Kapsamındaki Sayaç Sayısı



## Şebeke Kalite Metrikleri

Tedarik sürekliliği açısından şebeke kalitesini izlemek üzere Ortalama Kesinti Süresi Endeksi (OKSÜRE) ve Ortalama Kesinti Sıklığı Endeksi (OKSIK) ölçümlerini kullanıyoruz.



## KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

2021 yılında başlayan yeni düzenleme dönemiyle birlikte, arzın sürekliliğinde iyileşme sağlamak ve müşteri memnuniyeti arttırmak üzere planlı bakım için yeni bir düzenleyici bakım işletme gideri kategorisi tanımlanmıştır. Bu uygulama ile birlikte dağıtım şirketlerinin bakım çalışmalarını yoğunlaştırdığımızdan, bakım amacıyla yapılan elektrik kesintilerinin sayısı artmıştır. Yoğun şekilde yürütülen bu bakım çalışmalarıyla, şebekenin arızalanma sıklığını azaltarak elektrik kesintisi sıklığını düşürmeyi amaçlamaktayız.

Ayrıca yıl içinde Zonguldak, Bartın ve Kastamonu illerinde yaşanan afetler de Başkent bölgesinde kalite metriklerinde iyileştirme hedeflerimizin gerisinde kalmamıza neden olan diğer faktörlerdir. 2021 yılının Ocak ve Şubat aylarında, Zonguldak, Bartın ve Kastamonu illeri son on yılın en yoğun kar yağışına maruz

kalmıştır. Bu yoğun kar yağışı sonucunda kar kalınlığının artmasına bağlı olarak iletkenler kopmuş ve direkler devrilmiştir. Ağustos ayında ise Kastamonu ilinin Bozkurt ilçesinde sel felaketi yaşanmış ve bölge afet bölgesi ilan edilmiştir.

Sürdürülebilirlik stratejimiz kapsamında, iklim değişikliğinin olası etkilerine uyumu kolaylaştırmak için proje ve yatırımlar gerçekleştiriyoruz. Örneğin, dağıtım şebekelerindeki havai hatlar, yer altı hatlarına göre doğal afetlerin etkilerine daha fazla maruz kalmaktadır. Dağıtım bölgelerimizde 2015 yılında %19 olan yer altı hat oranı 2021 yılında %26'ya yükselmiştir, bu sayede dış faktörlerin dağıtım şebekesine olan etkileri azaltılmıştır.



“Yoğun şekilde yürütülen bakım çalışmalarıyla, şebekenin arızalanma sıklığını azaltarak elektrik kesintisi sıklığını düşürmeyi amaçlamaktayız.”

### Teknoloji ve Şebeke Yönetimi Projeleri

Teknoloji ve şebeke yönetimi projelerimiz, paydaş yönetimi, müşteri deneyimi, dijitalleşme, kalite ve İSG gibi birçok önemli alanı etkilemektedir.

Projeler	Kapsam	İlgili Alanlar
Tablet Kullanıcı Deneyimi Projesi	Bu 4 aşamadan oluşan proje ile saha operatörlerinin tablet kullanmalarını kolaylaştırarak hatalı veri girişlerini azaltmak ve karşılaşılabilecekleri sorunları çözmek amaçlanmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Müşteri Deneyimi</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li><li>• İSG</li></ul>
Koruma Röleleri ve Test Cihazlarının Dijitalizasyonu ve Yenilenmesi	Bu proje ile şebekede bir arıza meydana gelmesi durumunda, röle koordinasyonunda yapılan zaman ayarında belirlenen süre içerisinde arızalı hat ve ekipmanlar şebekeden ayrılacaktır. Böylelikle, arıza bulunmayan alanlardaki müşteriler bu kesintilerden etkilenmeyecektir. Röle/polarite/kesici test cihazları yenilenerek ve sayıları artırılarak şebeke güvenilirliğinde artış sağlanmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Müşteri Deneyimi</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li></ul>
Başkent Dijital Envanter Yönetimi Sistemi ve Analizi (DIGSILENT)	Projenin amacı, şebeke yönetimini daha güvenli hale getirmektir. DIGSILENT yazılımı ile koruma ve koordinasyon fonksiyonları dijital ortama taşınmaktadır. DIGSILENT yazılımı güç kalitesi ve harmonik analiz modülleriyle, gerilim ve akım frekans anormalliklerinin dijital modelleme yoluyla incelenmesini mümkün kılmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li></ul>
OMS & OSOS (Kesinti Bildirimi)	EPDK önerileri ve yasal mevzuat gereksinimleri dikkate alınarak kullanım kolaylığı sağlamak adına OMS projesinde iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri Deneyimi</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li></ul>
TEİAŞ Fider İzleme ve Geliştirme Projesi	Proje ile TEİAŞ trafo merkezlerindeki çıkış fider verileri (akım, gerilim, güç vb.) ile devre kesici, ayırıcı ve benzerlerinin konum bilgilerinin uygulama yazılımı ile izlenmesi ve bu verilerin SCADA ve Inavitas sistemlerine entegre edilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca, Inavitas sistemi üzerinden TEİAŞ Trafo Merkezlerinin talep takibi ve TEİAŞ fider açmaları anlık olarak takip edilebilmektedir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li><li>• İSG</li></ul>
Reaktif Güç Kompanzasyon Sistemleri Projesi	Projenin amacı sisteme verilen veya sistemden çekilen reaktif enerjinin Elektrik Şebeke Yönetmeliği'nde belirtilen sınırlar içerisinde kalması ve TEİAŞ ile imzalanan Sistem Kullanım Anlaşmalarının cezai şartlar kısmında ihlal tanımlaması yapılmış muhtemel reaktif ceza aşımalarının önüne geçilmesidir. Proje sayesinde, İSG önlemleri düşünülerek yapılmış kapalı sistem otomasyon yazılımı ile kullanıcı ve envanter koruması yapılabilmekte ve kolayca SCADA entegrasyonu sağlanabilmektedir. Ayrıca, değişen şebeke koşullarına uygun envanterler (kondansatör bankı ve şönt reaktörler) hızlı bir şekilde adapte edilebilmektedir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li><li>• İSG</li></ul>

## KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

Projeler	Kapsam	İlgili Alanlar
Mobil Güç Kalitesi Cihazı (MGKC) Temini	Yıl içerisinde müşteri/operasyon ölçüm talepleri, teknik kaliteyi olumsuz etkileyen müşteri tespitinde yapılacak ölçümler ve sahada ölçüm yapılan noktalarda arızalanan cihazların yerine kullanılması için güç kalitesi cihazları temin edilmiştir. Gelen müşteri/operasyon talepleri doğrultusunda, sorun yaşanan bölgelerde ölçümler yapılmış ve ölçüm sonuçlarına uygun olarak güç kalitesi ve teknik kalite parametrelerinde iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. Buradaki amaç şebekenin teknik kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin artırılmasıdır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Müşteri Deneyimi</li><li>• Kalite</li></ul>
Kompanzasyon Analiz Sistemi Geliştirmeleri (KAS)	Kompanzasyon Analiz Sistemi ile reaktif güç limitlerinin aşılmasının önlenmesi ve günlük izlemelerle aşım durumunda oluşabilecek cezaların önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. KAS, günlük olarak TEİAŞ trafo merkezlerinden alınan sayac verilerinden aktif ve reaktif enerji değerlerini hesaplayarak tüm kullanıcıları e-posta yoluyla bilgilendirmektedir. Bu özellikler sayesinde güç analizleri ve cezai riskleri önceden öngörülerek şebeke manevraları ve tesis devreye alma/çıkarma işlemleri (tesis tipi özelinde simülasyonlar dahil), sistemdeki analizler ışığında yapılabilmektedir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Dijitalleşme</li></ul>
Talep Optimizasyon Sistemi Geliştirmeleri (DOS)	DOS ile tüketim ve üretim verileri izlenerek güç limitlerinin aşılması önlenmesi ve aşım durumunda oluşabilecek cezaların asgariye indirilmesi sağlanmaktadır. DOS sistemi içerisinde, günlük olarak maksimum talep değerleri hesaplanarak tüm kullanıcılara e-posta yoluyla bilgilendirmeler, günlük/aylık/yıllık raporlamalar ve otomatik yük aktarımı bildirimleri yapılmaktadır. Bu özellikler sayesinde güç analizleri ve cezai riskleri barındıran talep kontrolleri yapılabilmektedir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Dijitalleşme</li></ul>
Recloser/ Sectionalizer Yenileme Çalışmaları	Recloser cihazları şebekede meydana gelen geçici arızalarda otomatik tekrar kapamayı mümkün kılmaktadır. Bu şekilde, enerji kesintisi süresi ekibin müdahalesine gerek kalmaksızın 30 saniyeye düşürülebilmektedir. Böylelikle, uzun kesinti süreleri asgariye düşecek ve OKSÜRE ve OKSİK değerleri azalacaktır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Müşteri Deneyimi</li></ul>
Havai Hat Arıza Gösterge Düzenekleri	Havai Hat Arıza Gösterge Düzenekleri, yaydıkları ışıklı sinyal sayesinde hatta meydana gelen arızanın yerinin tespit edilmesini sağlayan cihazlardır. Söz konusu cihazlar, ekibin arızayı bulma süresini, dolayısıyla kesinti süresini kısaltarak müşteri memnuniyetine katkı sunmaktadırlar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri Deneyimi</li><li>• İSG</li></ul>

Projeler	Kapsam	İlgili Alanlar
Koruma Rölelerinden Arıza Kayıtlarının Otomatik Olarak Çekilmesi Projesi	Şebekede bir arıza meydana geldiğinde koruma röleleri tarafından osilografik arıza kayıtları tutulmaktadır. Bu kayıtların alınması için sahaya ekip gönderilmektedir. Proje sayesinde ekip gitmesine gerek kalmadan kayıtlar otomatik olarak çekilecek ve muhafaza edilecektir. Proje kapsamında Başkent EDAŞ ve Toroslar EDAŞ'ta toplam 200 fider, Ayedaş'ta ise 150 fider bulunmaktadır. Sektörde ve Şirket özelinde ilk defa yapılacak bir uygulamadır. Proje dijitalleşme, faaliyet gideri yönetimi ve İSG alanlarında fayda sağlayacaktır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kalite</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• İSG</li></ul>
Endüstriyel Nesnelerin İnterneti Platformu ve Yazılım Projesi	Proje ile birlikte birçok noktadan toplanan verileri anlamlı hale getirecek analitik ve raporlama araçlarını içeren, yapay zeka ve makine öğrenme algoritmaları ile tahminleme ve modelleme yapılabilmektedir. Bu sayede Şirket'in gelecek dönem yatırımlarına yön verebilecek çok katmanlı bir donanım ve yazılım sistemi geliştirilecektir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li><li>• İSG</li></ul>
SCADA Altyapı ve Adaptasyon Projeleri	Bu projeler ile söz konusu kapsamdaki merkezlerde altyapı ve tevsiat çalışmaları gerçekleştirilerek, ilgili merkezler SCADA sistemine eklenecektir. Teknolojik ömrünü tamamlamış rölelerin değişimi yapılarak fiderler uzaktan izlenebilir ve kontrol edilebilir hale getirilecektir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li><li>• İSG</li></ul>
Trafo SCADA Projeleri	Dağıtım Trafo Merkezlerinin yüksek gerilim ve alçak gerilim bilgilerinin toplanarak SCADA ve Nesnelerin İnterneti Platformu'na gönderildiği projelerdir. Merkezlerden alınan bilgiler genel itibarıyla; hücre konum/kumanda bilgileri, trafo bilgileri, trafo çıkış fiderleri gerilim var/yok bilgileri olacaktır. Bu bilgilerin alınması için merkezlerde gerekli altyapı ve genişleme çalışmaları gerçekleştirilecektir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li><li>• İSG</li></ul>
Puant SCADA Projeleri	Proje ile Direk Üstü Trafoların yer aldığı trafo merkezlerinden alçak gerilim (AG) trafo bilgileri alınacaktır. Bu bilgilerin alınması için merkezlerde gerekli altyapı ve tevsiat çalışmaları gerçekleştirilecektir. Alınan AG bilgileri Nesnelerin İnterneti Platformu'na aktarılacaktır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Yönetimi</li><li>• Dijitalleşme</li><li>• Kalite</li><li>• İSG</li></ul>



# MÜŞTERİ ODAKLILIK

“Müşteri Deneyiminin” önemi, değişen müşteri ihtiyaçları ve davranışlarına paralel bir şekilde artmaktadır. Kuruluşumuzdan bu yana yaptığımız yatırımlarda ve stratejimizde, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi her zaman öncelikli bir yer almıştır. Müşteri odaklı bir yaklaşım, müşterilerimizin ihtiyaç ve taleplerine yoğun bir şekilde odaklanmayı gerektirmektedir. İş modelimizin odağına müşterilerimizi koyarak, en iyi hizmeti sunuyor, yeni uygulamalar geliştiriyor ve yeni yatırımlar gerçekleştiriyoruz.

Müşteri memnuniyeti ve iletişim çabalarımız, iç politikalarımıza yansıtılmakta ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı gibi uluslararası standartlara göre yönetilmektedir. ISO 10002'ye uygun olarak, hizmet kalitemizi artırmak için müşteriyle bire bir iletişimi bulunan çalışanlarımıza eğitimler veriyoruz.

## Fiziksel Kanallar

Hizmetlerimizin odağını müşteri odaklı bir yaklaşım oluşturmakta olup, fiziksel kanallar yoluyla müşterilerimize en iyi deneyimi sunmayı amaçlıyoruz. Bu kanallar vasıtasıyla sunduğumuz hizmetler aşağıdaki gibidir:

Müşteri Hizmet Merkezi (MHM)	Enerjisa İşlem Merkezi
<p>Müşterilerimize 3 bölgede toplam 39 Müşteri Hizmetleri Merkezi (MHM) ile hizmet vermekteyiz. Müşteri Hizmet Merkezleri'nde gerçekleştirilen işlemler şu şekildedir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Başvuru işlemleri</li><li>• Abonelik ve tahliye işlemleri</li><li>• Fatura işlemleri</li><li>• Bilgi güncelleme işlemleri</li><li>• İzin/istek yönetimi işlemleri</li><li>• Tarife değişikliği işlemleri</li><li>• Teminat bedeli iade/sorgulama talebi işlemleri</li></ul> <p>Başkent ve Toroslar bölgelerinde müşterilerimize Enerjisa İşlem Merkezleri'nde ve Müşteri Hizmetleri Merkezleri'nin bulunmadığı uzak lokasyonlarda ise 10 Mobil Hizmet Aracımız (Mobil MHM) ile hizmet sunmaktayız.</p>	<p>Müşterilerimize 3 bölgede toplam 76 Enerjisa İşlem Merkezi (EİM) ile hizmet vermekteyiz.</p> <p>EİM'lerde elektrik faturası, güvence bedeli ve taksitlendirme işlemleri gibi ödeme işlemlerinin yanı sıra abonelik, tahliye ve taşınma (nakil) işlemleri de yapılmaktadır. Ayrıca, müşterilerimizin ilettiği her türlü başvuru ve şikayet EİM'ler tarafından işleme konulmaktadır.</p>

## PERAKENDE SATIŞ

Hizmet verdiğimiz üç bölgedeki 39 Müşteri Hizmetleri Merkezi, 76 İşlem Merkezi ve 10 Mobil Hizmet Aracı ile müşterilerimize en iyi müşteri deneyimini sağlamayı amaçlıyoruz. Bu merkezlerde 2021 yılında toplam 1,9 milyon işlem gerçekleştirdik. Ayrıca, müşterilerimizin işlemlerini çevrimiçi olarak yapabilmelerini, aylık enerji tüketim trendlerini izleyebilmelerini ve fatura ödemelerini takip edebilmelerini sağlamak amacıyla Online Hizmetler Merkezi ve Enerjisa Mobil gibi bütüncül kanal çözümleri de sunuyoruz.

Müşterimize özel bir deneyim için kanal ve hizmet yapımızı çeşitlendirirken, bir yandan da kaynakların en verimli şekilde kullanımını sağlayacak projeler gerçekleştiriyoruz. Bu bağlamda, hizmet kanallarımızdaki süreçleri sürekli olarak gözden geçiriyor ve geliştiriyoruz.

## Dijital Kanallar

Sektörümüzde dijitalleşmenin lideri olarak müşterilerimize birçok dijital hizmet sunuyoruz. Müşterilerimiz abonelik ve tahliye işlemlerinden ödeme işlemlerine, randevu işlemlerinden başvuru ve şikayet işlemlerine kadar birçok işlemi fiziksel kanallara gitmeden online.enerjisa.com.tr, Enerjisa Mobil ve e-Devlet üzerinden online olarak 7/24 gerçekleştirebilmektedirler. Perakende satışta dijital kanal kullanımı 2019 yılında %2 iken 2020 yılında %13 ve 2021 yılında da %18'e yükselmiştir. Ek olarak, 2021 yılında dijital kanallara giriş deneyimi sadeleştirilerek, bu konuda müşteri geri bildirimlerinde %19 azalma sağlanmıştır.

Dijital kanallarımızı sürekli geliştiriyoruz. Bu kanallar üzerinden gerçekleştirilen işlemler aşağıda verilmektedir:

Online Hizmetler Merkezi & Mobil Uygulama	e-Devlet
<p>Online Hizmet Merkezi ve mobil uygulama üzerinden gerçekleştirilen işlemler şöyledir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abonelik ve tahliye</li><li>• Elektrik satış başvuru taleplerinin alınması</li><li>• Fatura işlemleri<ul style="list-style-type: none"><li>o Aylık enerji tüketim trendlerinin izlenmesi</li><li>o Uygulama üzerinden periyodik fatura görüntüleme</li></ul></li><li>• Fatura ödeme işlemleri</li><li>• Tarife değişikliği</li><li>• İtiraz ve şikayetlerin takibi</li><li>• İzin istek yönetimi</li><li>• Bilgi güncelleme</li><li>• Randevular</li></ul>	<p>Müşterilerimiz e-Devlet üzerinden aşağıdaki işlemleri gerçekleştirebilmektedir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abonelik ve tahliye</li><li>• Fatura işlemleri</li><li>• Ödeme işlemleri</li></ul>



### Funda Şahin Enerjisa Enerji Müşteri Hizmetleri Takım Lideri

*Almış olduğumuz işaret dili eğitimi sayesinde tüm Müşteri Hizmetleri Merkezleri'mizdeki gönüllü çalışanlarımızla birlikte işitme engelli müşterilerimiz ile iletişim kurmaya başladık. Tüm müşterilerimizin hizmetlerimize eşit şekilde erişebileceği ve kendi başına işlemlerini tamamlayabileceği fiziksel koşullar sağlanmış olup, müşterilerimize yardımcı olmaktan büyük mutluluk duyuyoruz.*



# MÜŞTERİ ODAKLILIK

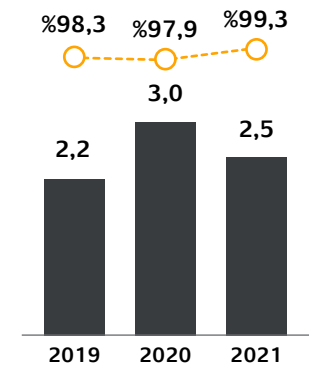
## Uzaktan Kanallar

### Çağrı Merkezi

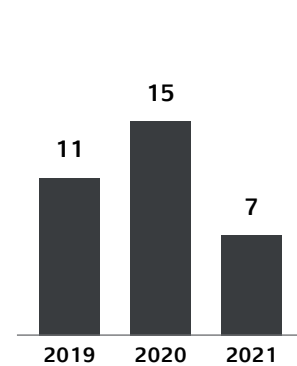
Perakende satış çağrı merkezi, en iyi müşteri deneyimi sunmada önemli bir kanalı temsil etmektedir. Yaklaşık 250 çalışanı ile Çağrı Merkezi 2021 yılında toplam 7 milyona yakın çağrı almış olup, bu çağrılarının %65'i sesli yanıt sistemi üzerinden işleme alınırken, sıraya giren 2,5 milyon çağrının da %99'u cevaplanmıştır. Çağrı Merkezi'nin ortalama cevaplama süresi 7 saniye olmuştur. En yoğun başvuru konusu %48 ile fatura işlemleri olurken, ikinci sırayı %19 ile abonelik işlemleri almıştır. Perakende satış çağrı merkezimiz çok çeşitli konularda müşteri trafiği yönetmekte olup, aşağıdaki hizmetleri sunmaktadır:

- Sözleşmeler
- Fatura İşlemleri
- Ödeme İşlemleri
- Serbest Tüketici İşlemleri
- Bilgi Güncelleme
- Randevular
- Teknik Destek

### Operasyon Kuyruğuna Giren Çağrı Sayısı (milyon) ve Cevaplama Oranı (%)



### Çağrı Cevaplama Hızı (saniye)



■ Çağrı Sayısı  
-○- Çağrı Cevaplama Oranı

### Ayşe Deveci Çağrı Merkezi Uzmanı

*Enerjisa Perakende Çağrı Merkezi olarak müşterilerimizin fiziksel kanallara ihtiyaç duymadan, telefon aracılığıyla gerçekleştirebilecekleri tüm işlemleri için yardımcı olmaya çalışıyoruz. Çağrı Merkezimizde randevu sistemimiz ile fiziksel kanallarda yoğunluk yaşanmadan müşterilerimizin taleplerini karşılamaya çalışıyoruz. Yapılan sistemsel gelişmeler ile müşteri temsilcisi ile görüşmeden de randevu verebilir hale geldik. Özellikle 65 yaş üstü müşteriler için uzaktan verilebilecek hizmetlerin kapsamını oldukça genişlettik.*

*Birim fiyat güncellemeleri ve kademeli tarifenin hayatımıza girmesi ile birlikte çağrı sayılarında %60 seviyesinde artış olmuştur. Müşterilerimizin sorularına şeffaf bir şekilde hızlı cevap verebilmek için çağrı merkezi kapasitemizi arttırdık.*

*Konularında uzmanlaşmış müşteri temsilcisi grubumuz ile detaylı bilgilendirme yaparak ve müşterilerimize özel ilgi göstererek memnuniyeti artırmaya odaklandık. Müşteri memnuniyetini odağımıza aldığımız tüm bu faaliyetleri gerçekleştirirken, müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini analiz etme noktasında ses ve duygu analizi yapabilen Speech Analytics yazılımından faydalandık.*



### Ses Tanıma ve Analizi Projesi

2020 yılında "Ses Tanıma ve Analizi" projesini başlattık. Bu proje ile çağrı merkezi konuşmalarını yapay zeka kullanarak analiz etmeyi hedefliyoruz. 2021'de güncellediğimiz projede makine öğrenmesi kullanarak projeyi daha etkili hale getirdik. Bu güncelleme müşterilerimizin ve çalışanlarımızın duygu durumlarını, çağrı trendlerini ve çağrı içeriklerini daha etkin bir şekilde izleyebilmemize olanak sağladı. Bu çalışmalar sonucunda müşteri memnuniyetini artıracak aksiyonlar tasarlayarak, süreçlerde iyileştirmeler gerçekleştirdik. Buna ek olarak, bu proje çalışanlarımızın daha donanımlı hale gelmeleri için gerekli olan eğitimleri belirleyerek tasarlamamızı sağlamıştır.

"Self Servis IVR" (İnteraktif Sesli Yanıt) uygulamamız müşterilerimizin müşteri temsilcisine bağlanmadan hizmet alabilmelerine olanak sağladı. Bu uygulama geliştirilerek, güvence bedeli iadesi ve kredi kartıyla ödeme işlemleri de uygulama kapsamına eklendi. Bu geliştirme, müşteri memnuniyeti ve verimlilik anlamında olumlu kazanımlar sağladı ve IVR kullanım oranı %65'e yükseldi.

"Kullanıcı Dostu CRM" projesi ile müşteri temsilcilerimizin SAP-CRM ekranlarını kullanarak doğru bilgiye hızlı bir şekilde ulaşmasını sağladık ve çalışan bağlılığını ve motivasyonunu artırdık.

### Müşteri Çözüm Merkezi

Müşteri Çözüm Merkezimiz, tüm kanallara iletilen müşteri talep, şikayet ve bilgi edinme başvurularını takip ederek, müşterilerin tercih ettikleri kanal üzerinden yanıtlamaktadır.

Müşteri Çözüm Merkezi için Envision uygulamasını geliştirdik. Bu uygulama, yanıtları hazırlayarak tüm onay aşamalarını dijital olarak yürütmekte ve müşteri veritabanı görevi gören SAP-CRM uygulaması ile entegre çalışmaktadır. Bu sayede Envision'da hazırlanan yanıtların otomatik şekilde CRM'deki müşteri başvurusuna eklenerek hızlıca kapatılması sağlanmıştır.

Ayrıca, 2021 yılında, ilk temasta çözüm oranlarını yükseltmek amacıyla "İlk Temasta Çözüm Verimliliği" projesini uygulamaya koyduk. Bu proje ile hatalı alınan müşteri başvurularını otomatik olarak takip ederek doğru kaydın hızlıca oluşması ve ilgili birime iletilmesi sağlanmıştır. Bu geliştirmeler ile verimlilik ve operasyonel mükemmelliği arttırmayı hedeflemekteyiz.

2021 yılında Çözüm Merkezi takip edilip yanıtlanmak üzere 386.000 adet başvuru almıştır. Bu başvuruların %99'u hedeflenen süre içerisinde yanıtlanmıştır. Başvuruların ortalama tamamlanma süresi 4 iş günü olarak gerçekleşmiştir.

# MÜŞTERİ ODAKLILIK

## Müşteri Deneyimi Yönetimi

Müşteri Deneyimi ekiplerimiz, müşterilerimizle daha iyi etkileşim sağlamak amacıyla iç paydaşlar ve müşteriler ile iş birliği içerisinde çalışmaktadır. Her geliştirme öncesi, öncelikle müşteri hizmetleri çalışanlarından ve müşterilerden anketler, odak grup çalışmaları gibi müşteri beklentisini anlamaya yönelik araştırma yöntemleri kullanarak geri bildirimler alıyoruz. Bu geri bildirimlere göre ilgili eylemleri planlıyoruz. Müşteri deneyimini 5 ana yolculuk üzerinden yönetiyoruz:

Müşteri Yolculuğu				
Satış Yolculuğu	Taşınma Yolculuğu	Başvuru ve Talep Yönetimi Yolculuğu	Sayaçtan Ödemeye Yolculuğu	Kurumsal Müşteri Deneyimi Yolculuğu
Tüm satış kanallarında satış öncesi hazırlıkların yapılmasından başlayarak serbest tüketici faturalarının çıkarılmasına kadar tüm süreç için bir yolculuk haritası oluşturuyoruz.	Abonelik işlemleri sırasında yaşadıkları deneyimlere göre müşterilerin yolculuk haritalarını çıkarıyor ve müşteri ihtiyaçlarına ve beklentilerine göre süreç geliştirme aksiyonları planlıyoruz.	Bu yolculuk, müşterilerin talep ve şikayetlerinin alınması, takip edilmesi, çözüm geliştirilmesi ve müşteriye sonucun iletilmesi adımlarından oluşan yolculuk haritalarının hazırlanmasını içermektedir.	Müşterilerimizin elektrik sayaçlarının okunduğu andan müşteri memnuniyetinin oluşacağı ana kadar çeşitli analiz ve çalışmalar yürütüyoruz.	Bu yolculuk, elektrik ve elektrik dışı hizmetlerin yolculuk haritalarının çapraz fonksiyonlarla oluşturulması anlamına gelmektedir.

Müşteri yolculukları ile ilgili daha fazla bilgi için, 2021 Faaliyet Raporu'na bakınız. [www.](#)

2021 yılında daha iyi bir müşteri deneyimi sunmak için birçok yeni proje başlattık.

Müşteri Odaklı Projeler	
e-Devlet Otomasyon Projesi	e-Devlet kanalı üzerinden abonelik işlemi gerçekleştirmek isteyen müşterilerin abonelik süreçlerinin otomasyona bağlanması projesidir. Bu proje ile ticari kalite tazminatı ödemesi gibi ceza olasılıkları azaltılmıştır.
Mesafeli Satış Sözleşmesi	Kurumsal iletişim kanalları üzerinden yapılan abonelik işlemlerinde, Mesafeli Satış Sözleşmesi uygulamasına geçtik. Böylelikle, abonelik süreçlerinde imza ve evrak kullanımı ihtiyacını ortadan kaldırmış olduk. Proje ile birlikte uçtan uca abonelik süreci 3 dakikaya indirilmiş ve müşteri memnuniyetinin %6 arttığı gözlemlenmiştir.
Jet Abonelik	Abonelik için gerekli olan bilgilerin randevu işlemleri sırasında alınması ve alınan bu bilgilerle aboneliğin daha etkin zaman yönetimi ile tamamlanmasını amaçlayan projedir. Jet Abonelik projesi ile randevu alımı esnasında müşteri tarafından paylaşılan bilgileri sisteme aktarıyor ve aboneliği yapılacak kullanıcının ekranlarına getiriyoruz. Sonrasında, müşteriden teyit alınarak abonelik süreci tamamlanmaktadır.

Kısa Mesajla Doğrulama	Bu proje ile fiziki kanallara gelen müşterilere ait bilgilerin görüntülenmesi ve işlenmesi için kısa mesaj ile gelen kod ile onay alınabilmektedir. Böylelikle, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK) uyum sağlanarak, müşterinin onayı olmadan veri girişinin ve veri görüntülenmesinin önlenmesi ve kötüye kullanılmasının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.
Jet Kiosk	Müşterinin MHM/EİM'ye girdiği andan itibaren işlemi tamamlanana kadar geçirdiği işlem adımları ve sürelerinin uçtan uca raporlanabilmesi hedeflenmektedir. Sıramatik kullanımını hem yazılımsal hem de donanımsal olarak geliştirerek, artan işlevsellekle müşteri deneyiminin iyileştirilmesini amaçladık.
KUR-MOB	Uygulama, kurumsal satış ekiplerinin gerçekleştirdiği tüm satış ve sözleşme süreçlerinin mobil arayüz üzerinden ilerlemesi hedeflenmiştir. Sektörde ilk olan bu uygulama ile satış süreçlerinin hızlanmasının yanında kurumsal hafızanın her daim canlı tutulması amaçlanmıştır. Uygulama ile tek tuşla müşteri izinlerinin alınması, ziyaret bilgilerinin anlık olarak sisteme girilmesi, teklif süreçlerinin hızlanması ve müşterilerin talep ve şikayetlerinin anlık olarak iletilmesi sağlanmıştır. Verilerin güncel ve canlı tutulması ile veri kalitesinin de zenginleştirilmesi hedeflenmiştir.
Hermes Projesi (İleri Veri Analitiği ile Müşteri Ödeme Yolculuğu Projesi)	Bir müşterinin fatura ödemesini geciktirdiği andan itibaren ödeme sağlanmasına kadar geçen sürede kısa mesaj, e-posta, Çağrı Merkezi ve IVR gibi iletişim kanalları kullanılmaktadır. Müşterilerin bu kanallara karşı ödeme hassasiyeti farklılaştığından, bu projeye, müşterilerin geçmiş iletişim kanallarına verdikleri ödeme tepkileri ölçülmeye ve buna göre de duyarlılıkları belirlenmeye başlanmıştır. İleri veri analitiği teknikleri kullanılarak hayata geçirilen bu projeye müşteri duyarlılıklarına göre müşteriye en doğru kanaldan ulaşılarak faturaların en kısa zamanda ödenmesi sağlanmıştır.
IVR ile Ödeme	Proje müşterilerin 7/24 Çağrı Merkezi üzerinden sesli yanıt sistemi yönlendirmelerini kolayca takip ederek, borçlarını telefon üzerinden kredi kartıyla güvenle ödeyebildiği bir çevrimici ödeme çözümü sunulmasını amaçlamaktadır.
Tek Tıkla Öde	Bu hizmet müşterilere kanallarımız üzerinden kısa mesaj yollayarak, müşterileri ödeme geçidi altyapısına yönlendirmekte ve fatura ödemelerini gerçekleştirmelerine olanak sağlamaktadır. Tek tıkla öde linki, Çağrı Merkezi'ni arayarak ödeme isteğini belirten müşterilere iletilmiş ve borç ihtarı ile ilgili kısa mesajlarda hızlı, kolay ve güvenli ödeme çözümü olarak sunulmuştur.
e-Devlet Fatura Ödeme Projesi	Çevrimici ödeme çözümü projesi sayesinde e-Devlet şifre doğrulama adımları vasıtasıyla sisteme giriş yapıldıktan sonra müşteriler faturalarını görüntüleyebilmekte ve borçlarını anında ödeyebilmektedir. Devlet kurumları üzerinden fatura ödemesini gerçekleştirmeyi tercih eden müşteriler için işlemler e-Devlet üzerinden yapılabilir hale getirilmiştir.
Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) Teknolojisi	Bu proje ile, fatura itirazlarının %45'ini RPA kullanarak inceledik ve kapattık. Böylelikle, müşterilere kısa sürede dönüş sağlayarak müşteri memnuniyetini arttırdık. 2021 yılında alınan 200.000'e yakın itiraz içerisinde yaklaşık 90 bini RPA tarafından kapatılmıştır. Geliştirme öncesinde 70 saniye olan manuel işlem süresini RPA ile ortalama 40 saniyeye düşürdük. 2022 yılında kullanım oranının daha da artması için bu konuya özel robot satın alımı gerçekleştirdik.
Dijital Sözleşme Projesi	Dijital Satış Projesi ile satış süreçlerindeki finansal ve operasyonel riskler en aza indirilerek müşteri memnuniyetsizliğine neden olabilecek işlemlerin ortaya çıkması engellenmiştir. Aynı sözleşme süreci dijital ortama taşınmış ve satış sürecinin her aşamasında müşterinin bilgilendirilmesi sağlanmıştır.

# MÜŞTERİ ODAKLILIK

## DAĞITIM

### Müşteri İletişim Kanalları

Müşterilerimize en uygun iletişim kanalını sunmak istediğimizden iletişim kanallarımızı çeşitlendirmeyi bir öncelik olarak görüyoruz. Müşterilerimizin bize başvuru ve şikayetlerini ilettiği kanallar arasında dilekçe, e-posta, telefon, internet sitesi, mobil uygulama (Mobil 186), kayıtlı elektronik posta (KEP), sosyal medya (Twitter, Facebook, Instagram) destek hesapları, kurumsal Facebook hesabı, kurumsal Sikayetvar.com hesabı, WhatsApp Destek Hattı ve Chatbot gibi çeşitli kanallar bulunmaktadır.

Bu kanallar üzerinden paylaşılan bilgileri kayda alıyor ve sonrasında da ilgili operasyonel birimlerle paylaşıyoruz. Operasyon birimlerinden alınan yanıt müşterinin tercih ettiği iletişim kanalı ile kendisiyle paylaşıyoruz. KVKK uyarınca, müşteriler dağıtım internet siteleri, WhatsApp Destek Hattı, Chatbot uygulaması ve mobil uygulama kanalları üzerinden gelen aydınlatma metnini onaylamaktadır. Ayrıca, çağrı merkezi ekranlarında maskeleye yapılmaktadır.

### Müşteri İletişim Kanalları

	Çağrı Merkezi	Mobil Uygulama	Sosyal Medya	Dilekçe	E-posta	İnternet sitesi	WhatsApp Destek Hattı	Chatbot
Endeks Okuma	√	√	√	√	√	√	√	
Sayaç Operasyonları	√	√	√	√	√	√	√	
Kesme/Açma	√	√	√	√	√	√	√	
Arızaya Bağlı Kesintiler	√	√	√	√	√	√	√	√
Hasar	√			√	√	√	√	
Aydınlatma Arızası	√	√	√	√	√	√	√	√
Kaçak Kullanım	√			√	√	√	√	
Yeni Bağlantı	√	√	√	√	√	√	√	

### Çağrı Merkezi

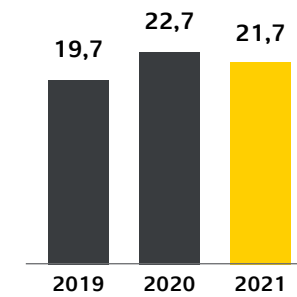
Dağıtım çağrı merkezimiz, müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini anlamamız için en önemli kanallardan birisidir. Çağrı Merkezimiz, müşterilerimize 7/24 kesintisiz iletişim kanalı sunmaktadır.

Tüm müşteri başvuru ve şikayetlerini titizlikle analiz ederek, operasyonel süreçlerimizi bu alanda iyileştirmeye yönelik çalışmalar yürütüyoruz. Gerek kanal bazlı gerekse süreç bazlı sürekli ölçümler ile müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli adımları atıyor ve performans düşüşü olan konuları detaylı bir şekilde analiz ederek iyileştirmeler yapıyoruz.

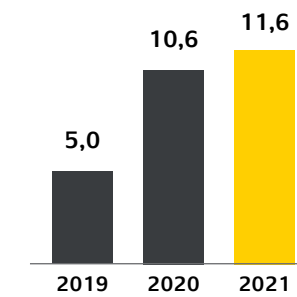
Yaklaşık 800 kişilik bir ekiple 2021 yılında dağıtım çağrı merkezimiz aracılığıyla 22 milyon çağrı aldık. Alınan çağrılarının cevaplanma oranı %95, servis seviyesi değeri ise %83 olarak gerçekleşmiştir. Çağrı yanıtlama süresi ortalama 12 saniye olmuştur.

### GELEN ÇAĞRILAR VE YANITLAMA SÜRESİ

IVR Gelen Çağrılar  
(milyon)



Çağrı Merkezi Ortalama Yanıtlama Süresi (saniye)



### 2021 Yılındaki Gelişmeler

Dağıtım şirketlerimiz 2021 yılında, dijitalleşme kapsamında ve taahhütlerimiz doğrultusunda müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik Dağıtım İnternet Siteleri, WhatsApp Destek Hattı, Chatbot (Volti) Uygulaması ve RPA (Robotik Süreç Otomasyonu) ile ilgili projeleri hayata geçirmiştir.

### Müşteri Odaklı Projeler

Dağıtım İnternet Siteleri Online Hizmetler Projesi	Bu proje ile müşterilere daha kişiselleştirilmiş bir deneyim sunulması amaçlanmıştır. Çevrimiçi başvuru kaydı oluşturma süreci ile başvuru sorgulama süreçlerini dağıtım internet sitelerine entegre ettik. Arıza ve planlı kesinti bilgileri anlık olarak internet sitelerinde bulunan haritalar üzerinde ayrıntılı bir şekilde gösterilmektedir. Müşteriler, sistemde bulunan farklı kategorileri kullanarak elektrik kesintileri veya diğer süreçler hakkında kolayca bilgi talep edebilir ve geçmiş işlemlerini sorgulayabilirler. Müşteriler, dağıtım bağlantı bedeli, sistem kullanım anlaşması fatura bedeli, sayaç bedeli, lisanssız üretim bedeli ve kaçak elektrik kullanımı faturası gibi dağıtım faturalarını dağıtım şirketlerimizin internet siteleri üzerinden ödeyebilmektedirler.
WhatsApp Üzerinden Müşteri Başvurusu	Bu proje ile WhatsApp üzerinden müşteri taleplerinin alınması ve cevaplanması amaçlanmıştır. Üçüncü taraf bir uygulama sayesinde WhatsApp hattımıza mesaj gönderen müşteriler ile temsilciler arasında görüşme sağlanmaktadır. Bu projede, amacımız, 186 Çağrı Merkezi'ne gelen talep sayılarını azaltmak ve müşteri deneyimini geliştirmektir. Bu kanal için özel olarak oluşturulan ekipler, 7 gün 24 saat müşterilere hizmet vermektedir. Müşterilerin taleplerini anlık olarak ve doğrudan temsilciye iletilmesini amaçlayan bu yeni kanalda, müşteri talepleri ortalama 1,5 dakika içerisinde yanıtlanmaktadır.
Chatbot (Volti) Uygulaması	Chatbot projesi ile müşteri talepleri dağıtım internet sitelerimizde yer alan web-chat aracılığıyla alınmaktadır. Müşteriler, Chatbot üzerinden kolayca taleplerini iletebilmekte ve geçmiş taleplerinin durumunu sorgulayabilmektedir.
RPA (Robotik Süreç Otomasyonu)	Müşteriye yazılı cevap verilmesi gereken görevleri ilgili ekiplere atamak için robotik süreçleri kullanmaya başladık.
RPA-Kalip Yazılarının RPA Tarafından Yazılması	Müşteri ilişkileri ekibimiz müşterilere aylık ortalama 9.000 adet cevap yazısı (KEP, mektup, e-posta) göndermektedir. Bu metinlerde standart cevaplar belirledik ve metin hazırlama sürecini robotlara aktardık. Böylece, müşteri ilişkileri tarafından yazılan yazılar içinden standart metin ile cevaplanabilir olan istekler çıkarılmış, yazı kalitesi artırılarak daha yüksek müşteri memnuniyeti hedeflenmiştir.

# MÜŞTERİ ODAKLILIK

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMLEMESİ

### Perakende Satış

Müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçüyoruz. Aylık kantitatif Müşteri Memnuniyet Anketi (CSAT) ve Net Tavsiye Skoru (NPS) sonuçları, üst yönetimden oluşan Müşteri Deneyimi Komitemiz aracılığıyla tüm paydaşlar ile paylaşılmaktadır.

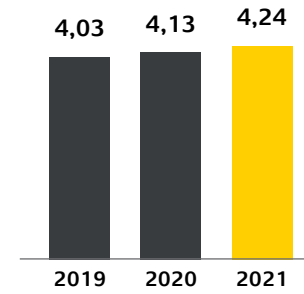
2018 yılında başlattığımız uçtan uca müşteri memnuniyeti modelini kullanarak satış, taşınma, perakende satış başvuru yönetimi, dağıtım başvuru yönetimi ve sayaçtan ödemeye olmak üzere beş süreçte müşteri memnuniyeti ölçüyoruz. 2021 yılında müşteri memnuniyeti ölçüm sistemine dijital ödeme kanalları ve sosyal medya gibi yeni iletişim noktaları ekledik. 60 müşteri iletişim noktasında gerçek zamanlı olarak müşteri memnuniyetini ölçüyoruz.

2021 yılında, müşteri deneyimini doğru ölçmek için uyguladığımız sistemle ayda 100.000'den fazla müşteri geri bildirim topladık. Bu ölçümler doğrultusunda sonuçları analiz ederek, ilk çözülmesi gereken konuları belirleyip projelendiriyor ve müşteri ile temas eden süreçlerimizde iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz. Net

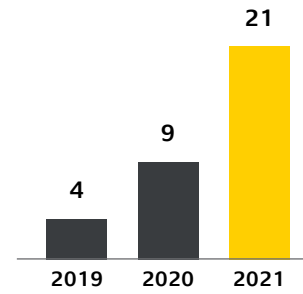
Tavsiye Skoru (NPS) bağımsız bir araştırma şirketi tarafından ölçülmekte olup, bu amaçla ayda 4.000 müşteriye ulaşılmaktadır.

2021 yılında müşteri deneyimini iyileştirme taahhüdümüz kapsamında, pandeminin etkisini de göz önünde bulundurarak, dijitalleşme ve segment bazlı hizmet stratejilerine odaklandık. Bu çalışmalar, müşteri memnuniyetine olumlu şekilde yansımıştır. Girişimlerimiz sayesinde hem CSAT hem de NPS skorlarımızdaki artış 2021 yılında da devam etmiştir.

CSAT (5 üzerinden)



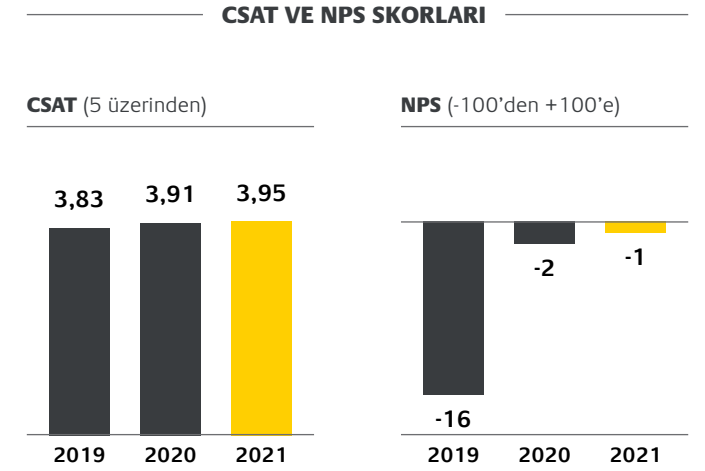
NPS (-100'den +100'e)



“Müşteri ihtiyaç ve beklentileri, iş ve ürün geliştirme süreçlerimizin odağını oluşturmaktadır.

## Dağıtım

Müşterilerimize en iyi hizmeti sunmayı taahhüt ediyoruz. 2021 yılında dağıtım iş kolumuzda 1.000'den fazla çalışanımıza müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti ile ilgili eğitim verdik. Müşterilerimizin iletişim kanallarındaki yolculuklarını değerlendirmek ve deneyimlerini iyileştirmek için düzenli olarak müşteri memnuniyeti anketleri gerçekleştirmekteyiz. 2019, 2020 ve 2021 yıllarına ait Müşteri Memnuniyet Anketi (CSAT) ve Net Tavsiye Skoru (NPS) yandaki gibidir:



## SORUMLU TEDARİK ZİNCİRİ

Müşterilerimize kesintisiz ve kaliteli elektrik hizmeti sunabilmek için üç dağıtım bölgesindeki şebeke yatırımlarımıza devam ediyoruz. Bu yatırımlar kapsamında çeşitli altyapı projeleri gerçekleştiriyoruz ve bu kapsamda esnek tedarik zinciri yönetimi önem taşımaktadır.

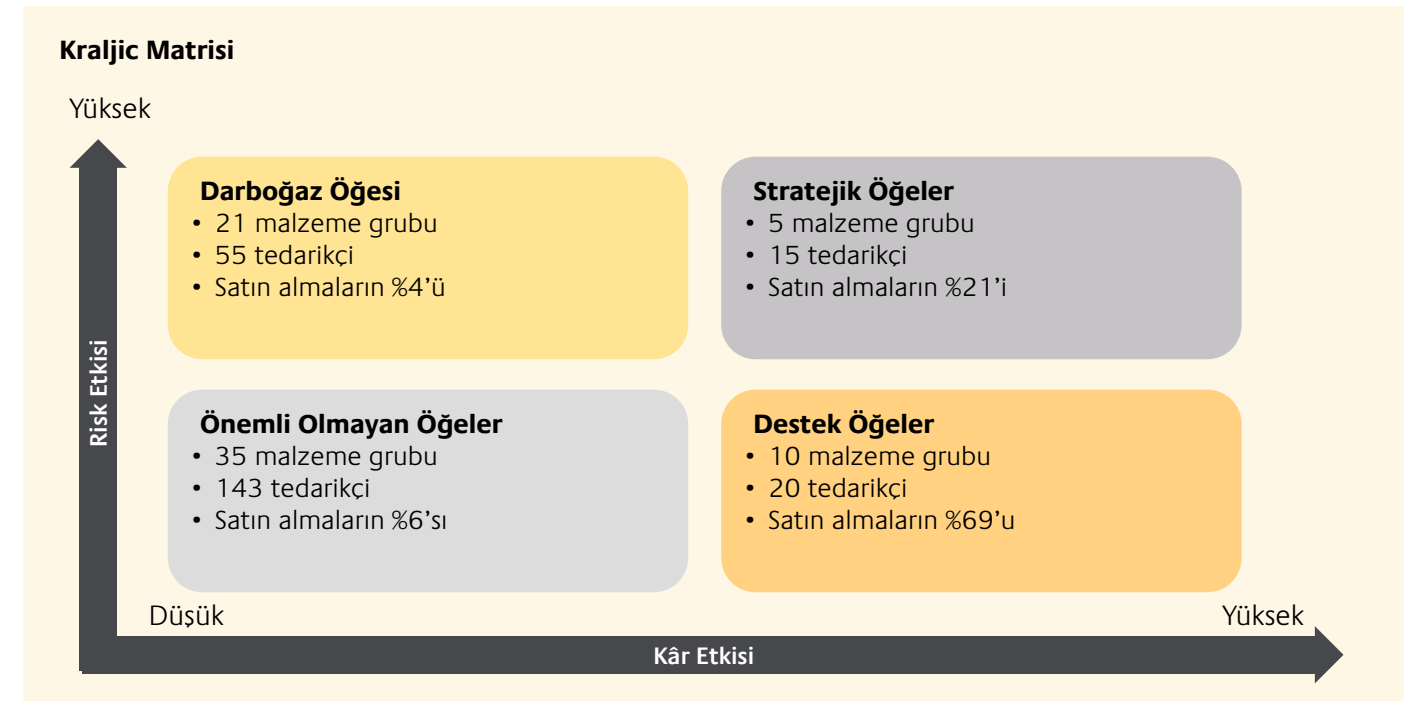
Sürdürülebilir bir hizmet sağlamak için altyapı tesisi, dağıtım şebekesi inşası, tamir ve bakımı, bina inşaat ve yenilenmesine yönelik hizmetler ile diğer mal ve hizmet alımları gibi çeşitli hizmetlerin satın alımında 3.000'in üzerinde tedarikçiyle çalışmaktayız. Bu sayının yaklaşık 100 kadarını birinci seviye kritik tedarikçiler\* oluşturmaktadır. Elektrik dağıtım iş kolunda tedarikçi ağının tamamı yerel tedarikçilerden oluşmaktadır.

Kapsamlı lojistik operasyonlarımız kapsamında 433.000 m<sup>2</sup> üzerinde 118 uydu deposu ve 13 lojistik hizmet merkezimiz bulunmaktadır. Lojistik operasyonlarımızda mobil vinç, forklift ve kamyonetlerden oluşan 100'den fazla araçlık bir filo yönetiyoruz. Hem inşaat hem de bakım ve onarım işleri için malzeme/komponent girişleri bu lojistik hizmet merkezleri aracılığıyla yönetilmektedir. Stok yönetimi için SAP sistemi kullanıyoruz.

Alımlarımızı ve tedarikçilerimizi piyasanın karmaşıklığına, tedarik riskine ve tedarikçilerin karlılığına etkisine göre Kraljic Matrisi kullanarak sınıflandırıyoruz. Bu matris, her bir satın alma kategorisi veya tedarikçi için en uygun satın alma stratejilerini tanımlamamızı sağlıyor.

2021 yılında pandemiye bağlı olarak küresel tedarik zincirlerinde yaşanan sorunlar nedeniyle risk matrisine tedarik darboğazlarını dahil ettik. 2022 yılında yerel ve küresel piyasalarda yaşanabilecek krizlerin tedarik süreçlerine etkilerini tahmin ederek matrise bileşen tedarik risk katsayıları ekledik. Matriste önemli satın almalar ve tedarikçiler için satın alma stratejileri belirleyerek riskleri yönetiyoruz. Kraljic Matrisi kapsamında 2021 yılında toplam 1,4 milyar TL malzeme ve parça satın alımı gerçekleştirdik.

\*Birinci seviye kritik tedarikçi kapsamında yaklaşık 1 milyon TL'nin üzerinde sözleşmesi olanlar ile sözleşme tutarı daha az olmasına rağmen tedarik zinciri için önem arz eden tedarikçiler bulunmaktadır.



“Güvenilir ve büyüyen bir enerji ekosistemi kapsamında sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştirmeye kararlıyız. Bu kararlılık doğrultusunda, pandemi süresince tedarikçilerimizi ve iş ortaklarımızı desteklemeye devam ettik.

### TEDARİK ZİNCİRİNDEKİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ

Tedarik zinciri yönetimi süreçlerimizde, “Enerjisa İş Etiği Kuralları” ve “Davranış Rehberleri”nde belirtilen ilkelere uygun davranıyoruz. Tedarikçi, bayi, yetkili satıcı, hizmet sağlayıcı ve danışmanların seçiminde titiz ve özenli hareket ediyoruz. İş ortaklarımızın yasal mevzuat, İş Etiği Kuralları, iş ahlakı ve yolsuzlukla mücadele ilkeleri, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun davranmalarının yanı sıra insan haklarına saygılı olmalarını temin etmek üzere gerekli tüm önlemleri alıyor ve sonuçları takip ediyoruz.

İş Etiği Kurallarımıza göre şirketin her türlü iş ortağıyla ilişkilerimizde, gizlilik taahhütlerini sözleşme vasıtasıyla güvence altına alıyoruz. Ayrıca çalışacağımız gerçek ve tüzel kişileri seçerken, ulusal veya uluslararası yaptırım listelerinde olmadıklarından, terör örgütleri veya terör eylemleri ile vergi kaçakçılığı ve kara para aklama suçları ile bağlantılarının bulunmadığından emin oluyoruz.

Tedarikçilerimizden, insan haklarına saygı dahil olmak üzere başarılı bir Çevresel, Sosyal ve Yönetişim performansı için gerekli olan temel standartları karşılamalarını bekliyoruz. Bu kapsamda tedarikçilerimizden “Enerjisa Tedarikçi Davranış Kuralları” ile “Enerjisa Tedarikçi Uyum Beyanı”nı imzalamalarını ve “Enerjisa İSG ve Çevre Politikaları”na uymalarını istemekteyiz.

Danışmanlarımıza yalnızca uygun ve meşru hizmetleri karşılığında ödeme yapmaktayız. Mal ve hizmet alımı/satımı yaptığımız firmaların ve iş ortaklarımızın, “Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası”na, iş ortağı seçimiyle ilgili yürürlükteki politikalarımıza, satın alma prosedür ve talimatlarımıza ve ilgili diğer yasal düzenlemelere uyum sağlamasını zorunlu tutuyoruz.

Ayrıca, tüm iş ilişkilerimizde birlikte çalıştığımız taraflar için geçerli olan temel ilkeleri ve çalışma koşullarını belirleyen bir “Üçüncü Taraf İlişkileri Politikası” uygulamaktayız. Bu politikalara uymayan kişi ve kuruluşlar ile çalışmalarımızı sonlandırıyoruz.

### EKOSİSTEMİN DESTEKLENMESİNE YÖNELİK İNİSYATİFLER

Tedarik zincirinin sürdürülebilirliğine önem verdiğimizden, tedarikçilerimizi ve iş ortaklarımızı çeşitli yollarla destekliyoruz. Bu destek mekanizmalarından bazıları aşağıdaki gibidir:

**Eğitimler:** Faaliyetlerimizde kritik öneme sahip tedarikçilere mevzuat değişikliklerinden satın alma ile ilgili teknik konulara kadar değişen alanlarda eğitim imkanları sunuyoruz. Ayrıca, tedarikçilerimizin satın alma süreçlerinde yönetmeliklerdeki (EPDK Satın Alma Yönetmeliği) veya politikalarımızdaki değişiklikler nedeniyle yaşayabilecekleri belirsizlikleri azaltmak adına, ihalelere davet öncesinde tedarikçilerimizle soru-cevap seansları gerçekleştiriyoruz.

**Tedarikçi Finansmanı:** Finansmana erişim ve finansman maliyetleri birçok tedarikçi için özellikle değişken makroekonomik koşullarda kritik bir konu olmakta ve bu durum tedarikçilerin finansal devamlılıkları için risk oluşturmaktadır. Tedarik zincirindeki kırılganlıkları gidermek için tedarikçilerimizin finansman sağlama süreçlerine Tedarikçi Finansman Sistemi ile destek sağlıyoruz. Buna ek olarak, avans ödeme sistemimizle tedarikçilerimizin nakit akışı yönetimine de katkıda bulunuyoruz.

**Tedarik Zincirinin Sürdürülebilirliği:** Pandeminin etkisi ile küresel piyasalarda tedarik zincirinin kırılması, 2021 yılında bazı malzemelerin bileşenleri ve emtia tedarikinde sorunlara yol açmıştır. Tedarik sıkıntısı yaşanan tedarikçilerin alt tedarikçileri ile iletişime geçiyor, tedarik zincirinin tamamını takip ediyoruz. Tüm tedarik zincirindeki genel durumu anlayarak, piyasadaki dinamik durumu yakalamaya çalışıyoruz. Bu bağlamda, sözleşme sürelerini kısalttık ve emtia tedarikinde problem yaşayan bazı tedarikçilerin sözleşmelerinde emtiadaki fiyat değişikliklerini yansıtmaya yönelik fiyat farkı uygulamasına geçtik.

2022 yılında yaşanması muhtemel problemleri en aza indirebilmek için yüklenici sözleşmelerimizi tekrar gözden geçirerek, elektrik dağıtım şirketleri için en uygun olacak şekilde çeşitli fiyat ayarlama formülleri üzerine çalıştık ve bu formülleri yeni sözleşmelere ekledik.

## SORUMLU TEDARİK ZİNCİRİ

Bunun yanında, yüklenicilerimizin sözleşmelerine ihzarat ödemesi yöntemini de dahil ederek, hem sözleşmelerdeki malzemelerin teminini garanti altına almayı hem de yüklenicilere finansal açıdan destek olmayı hedefledik.

### Tedarikçi Davranış Kuralları

Enerjisa Enerji Tedarikçi Davranış Kuralları kapsamında tedarikçilerin yürürlükteki tüm yasal mevzuata, Enerjisa Enerji ile iş ilişkisini düzenleyen sözleşme, şartname ve benzeri diğer dokümanlarda yazan kurallara ve uluslararası alanda tabi olunan düzenlemelere uymaları beklenmektedir.

#### Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele:

Enerjisa Enerji yolsuzluğun her türüne karşıdır. Herhangi bir resmi işlem veya kararı etkilemek ya da Şirket'in iş alması veya sürdürmesine yardımcı olmak amacıyla hiçbir koşulda rüşvet alınmaz, verilmez; yolsuzluğa sebebiyet verebilecek davranışlarda bulunulmaz. Bu konuda yürürlükteki tüm yasal mevzuata ve Enerjisa Enerji "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası"na uygun hareket edilir. Enerjisa Enerji, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na aykırı davranışın, rüşvet alma ve vermenin hukuka aykırılık oluşturacağını, hapis cezası dahil olmak üzere çok ciddi yaptırımlara yol açacağını bilerek hareket eder. Tedarikçilerden de bu kurallara uygun hareket etmeleri beklenmektedir.

#### İş Sağlığı ve Çevre:

Çalışanların, müşterilerin ve tedarikçilerin sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışması ve çevrenin korunması temel önceliklerdir. İş sağlığı ve güvenliği mevzuatına, Enerjisa Enerji "İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası"na, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı başta olmak üzere çevre konusundaki ilgili yasal düzenlemelere uygun hareket edilmektedir. Tedarikçilerden; işyerinde sağlığın korunması, güvenliğin sağlanması ve çevrenin korunmasını temel öncelikleri arasına almaları ve bu temel ilkeler doğrultusunda iş ortamı yaratmaları beklenmektedir.

Tedarikçilerin çevrenin korunmasına yönelik tedbirler almaları, uygun bir çevre yönetim sistemi kurmaları ve sürdürmeleri, bu çerçevede çevresel etkileri ve tehlikeleri azaltmak ve günlük operasyonlarda çevreyi daha fazla korumak üzere çevre dostu teknolojiler geliştirmeleri ve yaygınlaştırmaları beklenmektedir.

#### İşgücü ve İnsan Hakları:

Enerjisa Enerji zorla çalıştırmaya, cinsiyet ayrımcılığına, yasa dışı çocuk işçi çalıştırmaya, çocukların istismar edilmesine ve işçilerle ilgili tüm diğer tüm istismar edici veya sömürücü davranışlara karşıdır.

Tedarikçilerden, insan haklarının korunması, zorla çalıştırmaya karşı durması, ayrımcılığın ve tacizin önlenmesi, çalışanlarla ilgili yasal çalışma saatlerine uygun davranması, yasa dışı çocuk işçi çalıştırmaması, çalışanlarına ve ortaklarına onurlu ve saygılı bir biçimde davranmaları beklenmektedir.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜNLER VE HİZMETLER

Dayanıklı ve büyüyen bir enerji ekosistemine doğru ilerleyen sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştirme çabamızdayız. Bundan dolayı, müşteri çözümleri faaliyetlerini yürütmek üzere 2017 yılında Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş.'yi kurduk. 2020 yılı Ekim ayından bu yana "İşimin Enerjisi" çatısı altında kurumsal müşterilerin enerji verimliliğini artırmaya ve karbon emisyonlarını azaltmaya yönelik uçtan uca çözümler sunuyoruz. Ayrıca dağıtım iş kolumuzda düşük karbonlu enerji sistemine dönüşümü destekleyen dağıtım yatırımları yapıyoruz.

### Müşteri Çözümleri Portföyü

Yeşil Enerji ve Enerji Verimliliği Çözümleri	Dağıtık Üretim Çözümleri	E-Mobilite
<ul style="list-style-type: none"><li>Yeşil Enerji Çözümleri<ul style="list-style-type: none"><li>Yenilenebilir Enerji Sertifikası</li><li>Karbon Azaltım Sertifikası</li></ul></li><li>Enerji Verimliliği Çözümleri<ul style="list-style-type: none"><li>Aydınlatma Dönüşüm Projeleri</li><li>Proses Verimlilik Projeleri</li></ul></li><li>Kojenerasyon ve Trijenerasyon Çözümleri</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yenilenebilir Enerji Çözümleri-Güneş Enerjisi Santralleri (GES)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Esarj</li></ul>

### YEŞİL ENERJİ VE ENERJİ VERİMLİLİĞİ ÇÖZÜMLERİ

#### Yeşil Enerji Çözümleri

Yeşil enerji, yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilen, uluslararası geçerliliği olan akredite kuruluşlarca sertifikalandırılan ve şeffaf olarak raporlanabilen bir enerji çeşididir. Müşterilerimiz iki tip sertifika ile elektrik tüketimlerinden kaynaklı sera gazı emisyonlarını azaltabilir ya da nötrleyebilirler.

- Yenilenebilir (Yeşil) Enerji Sertifikası: Yenilenebilir Enerji 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'nı ifade etmektedir. Bu kapsamda, 2021 yılında 284 GWh Yenilenebilir Enerji Sertifikası satışı gerçekleştirdik.

- Karbon Azaltım Sertifikası: Karbon Azaltım Sertifikası 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 bir kredi türüdür. Bu kapsamda 2021 yılında 27.000 metrik ton CO<sub>2</sub> eşdeğerinde Karbon Azaltım Sertifikası satışı yaptık.

# SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜNLER VE HİZMETLER

## Enerji Verimliliği Çözümleri

Müşteri odaklı iş modelimiz doğrultusunda alternatif enerji verimliliği çözümleri geliştiriyoruz. Atık ısı geri kazanımı, ısıtma, soğutma ve havalandırma (HVAC), basınçlı sistemler, elektrik motorları ve aydınlatma gibi alanlar başta olmak üzere enerji performans sözleşmesi (ESCO/EPS) modeli ile enerji verimliliği uygulamaları sunuyoruz.

- Aydınlatma Dönüşüm Projeleri: LED dönüşüm projeleri ile müşterilerimizin enerji verimliliğini artırmayı hedefliyoruz. 2021 yılı sonu itibarıyla, Enerji Performans Sözleşmesi (EPS) modeli kapsamında, 15 proje ile 19.700 armatürlük LED dönüşümü gerçekleştirdik. Tüm bu projeler ile yaklaşık 3.650 MWh enerji tasarrufu ve CO<sub>2</sub> emisyonunda yaklaşık 1.730 tonluk azalma sağladık.
- 2021 yılı özelinde, Enerji Performans Sözleşmesi (EPS) modeli ile 8 projede 11.000 armatürlük LED dönüşümü gerçekleştirerek, yaklaşık 1.230 MWh enerji tasarrufu ve CO<sub>2</sub> emisyonunda yaklaşık 580 ton azalma sağladık. 2021 yılı içerisinde sözleşmesi imzalanan, ancak 2022 yılı içerisinde devreye alınacak olan 3.120 armatürlük LED dönüşüm projeleri ile 490 MWh elektrik enerjisi tasarrufu ve CO<sub>2</sub> emisyonunda yaklaşık 230 tonluk azalma sağlanacağını öngörmekteyiz.
- Proses Verimlilik Projeleri: 2021 yılı içerisinde demir-çelik sektörünün en büyük üreticilerinden biri ile basınçlı hava sisteminin EPS modeli ile yenilenmesini kapsayan bir projeyi hayata geçirdik. Söz konusu proje ile yıllık 280 MWh elektrik enerjisi tasarrufu sağlanacak ve yaklaşık 130 ton CO<sub>2</sub> emisyonu önlenmesini sağladık. 2022 yılı ve sonrasında endüstriyel süreçlere ilişkin EPS modelini temel alan enerji verimliliği projelerinin sayısını artırmayı amaçlıyoruz.

## Kojenerasyon ve Trijenerasyon Çözümleri

Kojenerasyon (CHP-Kombine ısı ve enerji) ile trijenerasyon (CCHP-kombine soğutma, ısı ve enerji) sistemlerinin sunduğu verimlilik, toplam enerji maliyetlerinde büyük oranda düşüş sağlamaktadır. Birincil enerji tüketimindeki düşüş sayesinde karbon emisyonları azalmaktadır. Her

iki sistem için de anahtar teslim hizmet sunmakta ve müşterilerimizin yatırım yükünü hafifletecek finansal çözümler üretmekteyiz.

Bu kapsamda, Sabancı Üniversitesi, Hilton Adana ve Hilton Ankara lokasyonlarında toplam 3,8 MWe kurulu gücünde kojenerasyon ve trijenerasyon tesisi ile çözümler sunuyoruz. Bu tesislerin yarattığı verimlilik ile 10 yılda 30.000 tonun üzerinde CO<sub>2</sub> emisyonunun önüne geçilmesini amaçlıyoruz.



## DAĞITIK ÜRETİM ÇÖZÜMLERİ

Enerji verimliliğinin sağlanması ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı gerek dünyada gerekse ülkemizde iklim krizi ile mücadele için gösterilen çabalar açısından büyük önem arz etmektedir. Düşük karbonlu bir ekonomiye dönüşümü hızlandırma çalışmalarımız kapsamında, merkezi sistemli enerji modeline paralel olarak merkezi olmayan dağıtık enerji modelleri üzerinde de çalışmaktayız.

Dağıtık üretim; elektrik üretim, iletim ve dağıtımında arz güvenliğinin sağlanması, kayıpların ve maliyetlerin düşürülmesi, dışa bağımlılığın azaltılması ve sera gazı emisyonlarının kontrol altına alınmasına yardımcı olmaktadır.

## Yenilenebilir Enerji Çözümleri - Güneş Enerjisi Santralleri (GES)

Müşterilerimizin özgün ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak finansal ve teknik bilgi birikimimizi uyguladığımız güneş enerjisi santralleri alanında güvenilir çözümler sunuyoruz. GES faaliyetlerimiz projelendirme, anahtar teslim kurulum ve bakım-onarım hizmetlerinden oluşmaktadır.



Tüm sanayi, ticari ve kamu kuruluşları için uygulanabilir nitelikteki GES çözümleri, müşterilerimizin ilk yatırım maliyeti nedeniyle oluşan yüklerini hafifletmeyi amaçlamaktadır.

2021 yılı sonu itibarıyla, GES toplam kurulu gücü 22,6 MWp'ye ulaşmış olup, bu kapasitenin 13,4 MWp'lik kısmı öz tüketim modeli ile 2021 yılında hayata geçirilmiştir. Bu doğrultuda, GES projeleriyle toplam yaklaşık 12.200 ton CO<sub>2</sub> emisyonu azaltımı sağladık. 2025 yılı sonunda toplam güneş enerjisi kapasitemizin 180 MWp üzerine çıkacağını öngörüyoruz.

2021 yılında Galatasaray Spor Kulübü ile yaptığımız iş birliği kapsamında Ali Sami Yen Spor Kompleksi NEF Stadyumu çatısına kurduğumuz 4,2 MWp gücündeki güneş enerjisi santrali projesi, futbol stadyumları üzerine kurulan en büyük kapasiteli GES projesi olmuştur. Bu

proje ile sağlanacak yıllık CO<sub>2</sub> emisyonu azaltımının yaklaşık 3.250 ton olacağı tahmin ediyoruz. Bunun yanı sıra, yine 2021 yılı içerisinde Sabancı Topluluğu şirketlerinden Brisa'nın Aksaray'da bulunan tesisinin çatısına 4,2 MWp gücünde bir GES kurduk. Bu GES ile yıllık 3.250 ton CO<sub>2</sub> emisyonu azaltımı olması beklenmektedir.

## E-mobilite - Şarj

Düşük karbonlu, dayanıklı ve kaynakları verimli kullanan bir ekonomiye dönüşümü hızlandırma taahhüdümüz doğrultusunda yüksek verimli elektrikli araçların yaygın kullanımını teşvik ediyoruz. Bu çerçevede Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. 2018 yılında Eşarj'ın %80'ini satın alarak şirketin hakim hissedarı olmuştur. Aralık 2021'de Enerjisa Müşteri Çözümleri Eşarj'daki payını %94'e arttırmıştır. Eşarj, sürdürülebilirlik taahhütlerimiz doğrultusunda Türkiye'nin altyapı kalitesini iyileştirmeyi, ultra hızlı şarj istasyonlarına geçişi hızlandırmayı ve güneş ve akü entegre sistemleri ile yeşil dönüşüme katkısını artırmayı hedeflemektedir.

Eşarj, 2021 yıl sonu itibarıyla 263 halka açık noktada, 170'i hızlı şarj soketi olmak üzere 494 şarj soketi ile Türkiye'nin ilk ve en hızlı elektrikli araç istasyon ağı konumundadır. Ayrıca, karbon emisyonlarını azaltma taahhüdümüzün kanıtı olarak Temmuz 2020'den itibaren tüm halka açık istasyonlarımızda şarj için kullanılan elektriği Uluslararası Yeşil Enerji Sertifikası (IREC) ile belgelendiriyoruz.

## E-mobilite Pazarı

Dünyada olduğu gibi Türkiye'de de otomotiv, akaryakıt ve altyapı endüstrilerinde devrim yaratan e-mobilite pazarı hızla büyümeye devam etmektedir. Türkiye, Glasgow'da yapılan Birleşmiş Milletler İklim Zirvesi öncesinde, 2053 yılında karbon-nötr bir ekosistem yaratma hedefini ilan etmiştir. 100'den fazla ülke, şehir ve otomobil üreticisinin yanı sıra Türkiye de Glasgow'da 2040 yılına kadar tüm yeni otomobil ve kamyonet satışlarının sıfır emisyonlu araçlardan oluşacağını taahhüt etmiştir. Bu ulusal hedef doğrultusunda, önümüzdeki dönemde Türkiye e-mobilite pazarının erken gelişim aşamasından gelişkin pazar yapılanmasına dönüşmesi



## SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜNLER VE HİZMETLER

beklenmektedir. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın bu doğrultudaki öngörüsü, 2030 yılına kadar 1 ila 2,5 milyon elektrikli aracın yollarda olacağıdır.

Ülkemizde %100 elektrikli binek otomobil, otobüs, minibüs, kamyon, traktör ve tekne üreten ve satışı yapan çok sayıda yerli ve yabancı marka bulunmaktadır. Bu markaların geleceğe dönük projeksiyonları göz önüne alındığında, bu dönüşümün en öncelikli ve kritik konularının başında, şarj istasyonu altyapısında sağlıklı ve hızlı bir gelişimin sağlanmasının geldiği görülmektedir.

### E-mobilite Pazarındaki Vizyon ve Hedeflerimiz

Sürdürülebilir, yenilikçi, çevreye duyarlı, elektrikli bir gelecek kurma misyonu doğrultusunda teknoloji odaklı e-mobilite çözümleri sunmayı amaçlayan bir şirket olarak, Eşarj ürün ve hizmet kalitesini müşterilerin beklentilerine göre geliştirmeyi ve iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Eşarj iş modelinin merkezinde teknoloji ve yazılım odaklı bir yaklaşımla ürün ve çözüm çeşitliliği sağlamak bulunmaktadır. Şirket çevreyi korumayı ve karbon emisyonunu azaltan çözümlerin yaygınlaşmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Eşarj iş modelinin bir diğer amacı, ülkenin ithal enerjiye ekonomik ve stratejik bağımlılığını azaltmasına yardımcı olmaktır.



Bu doğrultuda Eşarj, elektrikli araç şarjı altyapısı çalışmalarına mevzuat, yönetim ve mühendislik açısından katkı sağlarken, farklı şarj ünitesi ihtiyaçlarını geniş ürün yelpazesi ile karşılamayı ve müşterilerin talep ettiği lokasyonlarda şarj üniteleri kurmayı hedeflemektedir.

2021 yılının bazı önemli gelişmeleri aşağıdaki gibidir:

- TBMM'de onaylanarak 2021 Aralık ayında yürürlüğe giren Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu'nda elektrikli araç ve şarj istasyonları ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda, şarj ağı işletmecisi lisansı sahipleri ile EPDK'nın yükümlülükleri düzenlenmiştir. Ayrıca şarj hizmeti fiyatı, EPDK tarafından hazırlanan usul ve esaslar dahilinde serbestçe belirlenebilecektir. Eşarj 2022 yılında EPDK kararı ile şarj ağı işletmecisi lisansı almıştır. Lisans bitiş tarihi 23.06.2021'dir.
- Eşarj'ın Mobilite Servis Sağlayıcı ve Şarj İstasyonu İşletmecisi olarak konumlanmasının altyapısını sağlayan, %100 iç kaynaklarla geliştirilen Eşarj Mobilite Sistem Yönetim yazılımı, 'hizmet olarak yazılım' (SaaS-Software as-a Service) şeklinde ürünleştirilerek otomotiv, akaryakıt ve enerji alanında faaliyet gösteren kurumsal müşterilere sunulmaya başlamıştır.
- OEM (Orijinal Parça Üreticileri) İş Birlikleri: Eşarj, 2021 yılı içerisinde elektrikli ve hibrit araçlarını piyasaya sunmaya başlayan binek otomobil markaları Hyundai ve MG tarafından e-mobilite iş/çözüm ortağı olarak seçilmiştir. Ayrıca Mini Cooper, Groupe PSA, Volvo, Mercedes, Jaguar, Renault, Land Rover ve BMW ile iş birlikleri de devam etmektedir.
- Eşarj ve CarrefourSA Elektrikli Araç Şarj İstasyonu İş Birliği: Eşarj, perakende şirketi CarrefourSA ile market otoparklarında şarj istasyonu kurulması için iş birliğine girmiştir. 2020 yılında İstanbul'da yer alan üç CarrefourSA marketine ek olarak, 2021 yılında İstanbul, Antalya ve Bodrum/Muğla olmak üzere üç yeni lokasyonun otopark alanına şarj istasyonu yerleştirilmiştir. İş birliğinin, giderek artan talep göz önüne alınarak daha da genişletilmesi hedeflenmektedir.
- Brisa İş Birliği: Brisa'nın Otopratik (araç servisi gibi hizmet veren noktalar) noktalarına hızlı (DC) şarj ünitesi koyulmasına yönelik iş birliği anlaşması imzalanmıştır. Bu kapsamda, Türkiye genelinde 13 ilde, 22 soket ile hızlı şarj çözümleri sağlanarak müşterilerin bekleme sürelerinin kısaltılması ve Otopratik çözümleri ile birleştirilmesi hedeflenmektedir. Bu sayının, 2022 yılı içerisinde yeni lokasyonlarla artırılması planlanmaktadır.
- Shell İş Birliği: Shell'e ait akaryakıt istasyonlarında elektrikli araç kullanıcılarına yönelik şarj çözümleri sunmak adına imzalanan iş birliği anlaşması ile Eşarj, global olarak faaliyet gösteren Shell Recharge markasının Türkiye'deki çözüm ortağı olmuştur. 2021 yılında kurulan istasyonlar ile İstanbul, Ankara, İzmir, Sapanca ve Muğla/Bodrum olmak üzere 5 şehirde 24 soket ile hizmet verilmektedir. Önümüzdeki dönemde, pazar gelişimine paralel olarak bu sayının hızla artırılması hedeflenmektedir.
- Aytemiz İş Birliği: Aytemiz'e ait akaryakıt istasyonlarında elektrik araç kullanıcılarına yönelik şarj çözümleri sunmak amacıyla, mevcut 8 lokasyondaki 23 sokete ek olarak 6 yeni noktada hızlı şarj istasyonları tesis etmek üzere anlaşmaya vardık. Bu sayının ilerleyen dönemlerde daha da artırılması planlanmaktadır.
- Mercedes-Benz İş Birliği: 2021 yılı içerisinde, 13 ilde 23 Mercedes-Benz bayisine DC-50 kW hızlı şarj istasyonları tesis edilmesine yönelik anlaşmalar imzaladık.

### SÜRDÜRÜLEBİLİR YATIRIMLAR

2021 yılındaki sürdürülebilirlik yatırımlarımız 2020 yılına göre %119 artış göstererek 330 milyon TL'ye ulaşmıştır. Sürdürülebilir yatırımlarımızın yaklaşık %70'i (228 milyon TL) dağıtım iş birimi tarafından gerçekleştirilirken, %30'u (102 milyon TL) ise müşteri çözümleri iş birimi tarafından gerçekleştirilmiştir. Müşteri çözümleri iş kolunda, GES yatırımları ve Eşarj'ın %14 hissesinin satın alımı sürdürülebilir yatırımlarımızın çoğunluğunu oluşturmuştur.

Dağıtım yatırımlarımız, sebekenin güvenilirliğini artırmamıza, modernize etmemize, dağıtım kayıplarını azaltmamıza ve dağıtık yenilenebilir enerji tesislerini doğrudan sebekeye bağlamamıza olanak sağlıyor.

Dağıtım iş kolunda sürdürülebilir yatırımlarımız aşağıda verilmektedir:

- **Düşük teknik kayıplı trafo yatırımları:** 2021 yılından itibaren enerji verimliliği için daha düşük teknik kayıplı yeni trafolarla yatırım yapmaya başladık. Bu çalışmalar kapsamında, 2021 yılında 1.620 trafoyu değiştirdik. 2021-2025 yılları arasında ise 10.000 adet trafoyu daha değiştirmeyi hedefliyoruz. 2021 yılında proje kapsamında yapılan yatırım tutarı 96,1 milyon TL olmuştur.
- **Voltaj Çevirim Yatırımları:** Bu proje ile dağıtım şebekesindeki voltajı standart hale getirmeyi ve böylelikle teknik kayıpların azaltılmasını hedefliyoruz. Örneğin, dağıtım şebekesinde voltajı 6,3 kV olan ekipmanları 36 kV ile değiştirmekteyiz. Bu proje kapsamında, 2021 yılında 68,5 milyon TL yatırım gerçekleştirdik.
- **SCADA Yatırımları:** SCADA sistemi ile tüm dağıtım şebekesi uzaktan tek bir merkezden izlenebilir. Ayrıca, sahada oluşabilecek arıza veya alarm durumlarına hızlı müdahale yapılabilmektedir. SCADA sistemi, şebekelerin güvenilirliği ve dolayısıyla kesintili yenilenebilir enerjilerin entegrasyonunu sağlamak için gerekmektedir.
- Uzaktan kumanda edilebilmesi sayesinde, geçici arızalarda müdahale süresi ve arıza tespiti için gereken süre en aza indirilmektedir. Bu sayede arıza süreleri azaltılarak müşteri memnuniyeti artırılmaktadır. Ayrıca

## SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜNLER VE HİZMETLER

- SCADA sistemi zamandan ve iş gücünden tasarruf sağlamaktadır. Buna ek olarak, sahada meydana gelebilecek İSG riskleri de neredeyse tamamen ortadan kalkmaktadır.
- Sahadan alınan tüm tüketim ve enerji parametreleri anlık olarak izlenmekte ve dağıtım şebekesindeki olağandışı durumlar tespit edilerek şebekenin belirlenen limit değerler içerisinde güvenli bir şekilde yönetilmesi sağlanmaktadır.
  - SCADA sisteminin kurulumundan itibaren tüm dijital ve analog bilgilerin arşiv kayıtları sistemde tutulabilmekte, istenildiğinde analiz ve raporlama yapılabilmektedir.
- OSOS Yatırımları:**
- OSOS (Otomatik Sayaç Okuma Sistemi) ile tüketim verileri uzaktan takip edilerek kaydedilebilmektedir. Bu sayede, sayaç okuma ekiplerinin sahaya gitmesine gerek kalmadığından, kullanılan motorlu taşıtların neden olduğu CO<sub>2</sub> emisyonları da azalmaktadır.
  - Müşterilerin gün içerisinde belirli dönemlerde tüketimleri okunabilmekte ve olası hatalar ay bitmeden kontrol edilebilmektedir.
  - Kullanıcı arayüzleri ile müşteriler enerji tüketimlerini takip edebilmekte ve bu da elektrik tüketimlerini azaltmalarına yardımcı olmaktadır. OSOS altyapısının kurulması, düşük karbonlu enerji dönüşümünde önem arz edecek olan çevik talep tarafı yönetim sistemleri için gereklidir.
  - Sayaç ve akım-voltaj trafolarında arıza olması durumunda, sahada hızlı bir şekilde harekete geçilebilir.
  - OSOS, kayıt dışı elektrik kullanımının tespit edilmesinde etkin bir role sahiptir.
  - Arızanın meydana geldiği noktalardan anlık sinyal alınması sayesinde müşteriden bilgilendirme beklemeden kesinti hakkında bilgi alındığından, kesintiye müdahale süresi kısalmakta ve böylelikle de müşteri memnuniyeti arttırılmaktadır. Ayrıca sistem zamandan ve işçilikten tasarruf sağlamaktadır.

SCADA ve OSOS kapsamında yapılan yatırım 2021 yılında 35,3 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

- **Kompanzasyon Yatırımları:** Dağıtım Merkezlerinde kullanılan reaktif güç kompanzasyon sistemleri için aylık olarak reaktif enerjinin Elektrik Şebekesi Yönetmeliği ile belirlenen limitler içerisinde kalmasını sağlamak amacıyla kompanzasyon yatırımları gerçekleştirilmekteyiz. Kompanzasyon yatırımları ile iletim sistemindeki elektriksel güç kayıpları azaltılmakta ve voltaj regülasyonu sağlanmaktadır.
- Yenilenebilir kaynakların şebekeye doğrudan bağlantısını sağlamak için 28 milyon TL yatırım yaptık.

### Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler

Sürdürülebilir ürün ve hizmetlerden elde ettiğimiz gelirler 2020 yılında 45 milyon TL seviyesinden 326 milyon TL'ye çıkmıştır. 2021 yılında sürdürülebilir ürün ve hizmetlerimizin sayısı 2020 yılında 7 iken, 2021 yılında 12 olmuştur. Sürdürülebilir ürün ve hizmetlerimiz aşağıdaki gibidir:

- **Azaltım Ürünleri:** Yeşil Enerji Sertifikaları (Yenilenebilir Enerji Sertifikası, Karbon Azaltım Sertifikası), Kojenerasyon, enerji verimliliği ürünleri, Güneş Enerjisi Santral Projeleri, Regüle Yeşil Enerji Tarifesi Satışları, Çatı Üzeri GES projeleri, Yeşil Enerji Satışı (yeşil enerji sertifika ve elektrik paket satışları)
- **Kolaylaştırıcı Ürünler:** (Eşarj AC, Eşarj DC, Şebeke ve Bakım Gelirleri).

2021 yılında sürdürülebilir ürün ve hizmetlerden elde ettiğimiz gelirlerdeki artış büyük ölçüde çatı üzeri GES projeleri ve yeşil enerji sertifika ve elektrik paket satışlarından kaynaklanmıştır.



## İNOVASYON

Gelişmiş analitik metotlarla veri analizi, şirketlerin daha yüksek verimlilik seviyelerine erişmelerini ve stratejik öngörülere sahip olmalarını mümkün kılmaktadır. Yapay zekanın saha çalışanlarını uzaktan yönlendirmede kullanımı, problemlerin öngörülmesini ve önlenmesini, aynı zamanda da kesintilere hızlı ve güvenli bir biçimde müdahale edilmesini sağlamaktadır.

Yeni Enerji Dünyasına liderlik etme gayemizle inovasyona yatırım yapıyoruz. Sistemik bir inovasyon yaklaşımıyla yeni fırsatlar keşfediyoruz. İnovasyon Departmanımız Şirket içerisinde inovasyon kültürünü geliştirerek, girişimcilik ekosistemine odaklanmakta ve güçlü iş birlikleri kurmaktadır.

### AÇIK İNOVASYON

Enerjisa Enerji açık inovasyon konusunda teknoloji girişimleri, şirketler, teknoloji geliştirme bölgeleri ve üniversitelerle çeşitli iş birlikleri yürütmektedir:

**Teknoloji Girişimleri ile İş Birlikleri:** Yenilikçi fikirleri çekmek amacıyla, teknoloji girişimleri ile üç farklı model üzerinden iş birliği sağlamaktayız:

1. Uzmanlık konularındaki derinlemesine bilgi ve çevikliklerinden faydalanarak faaliyet alanlarımızda kullanılabilir yeni ürün veya hizmetleri geliştirmek.
2. Girişimlerin bünyesinde hazır bulunan ürün ve hizmetleri portföyümüze ekleyerek müşterilere sunmak, böylelikle ürün ile tüketici arasında bir kanal oluşturmak.
3. Girişimlere yatırım yapmak.

**Küresel İş Birlikleri:** Bireysel ve kurumsal müşterilere yenilikçi ürün ve hizmetler sunmaya, dijitalleşme süreçlerini yeni teknolojilerle hızlandırmaya odaklanmaktayız. Bu bağlamda, Avrupa ve Kuzey Amerika başta olmak üzere tüm dünyada benzer sektörel faaliyetler yürüten şirketlerle ortak projeler yürütüyor, uluslararası ölçekte girişimlere ev sahipliği yapan hızlandırma programlarıyla iş birliği yapmaktayız. Avrupa Birliği tarafından fonlanan EIT InnoEnergy ile 2018 yılında etkinlik sponsorluğu olarak başlatılan iş birliği, 2021 yılında üyelik seviyesinde devam etmiştir. Bu kapsamda yurt dışındaki girişim ekosisteminde faaliyet gösteren enerji odaklı girişimler ile tanışma ve potansiyel iş birlikleri amaçlı görüşmeler yapmaktayız.

**Yerel İş Birlikleri:** TÜSİAD tarafından yürütülen Sanayide Dijital Dönüşüm Platformu TÜSİAD SD2 ile iş birliğimiz 2021 yılında da devam etmiştir. Platforma teknoloji kullanıcısı olarak katıldık ve Türkiye'de sanayide dijital dönüşüme katkı sağlayabilecek teknoloji sağlayıcıları arasında yer alan Ango.ai firması ile eşleşerek birlikte çalışmaya başladık. Bu iş birliği ile "Görüntü İşleme ile Şebeke Arıza ve Bakım Tespiti" probleminin çözümü amaçlanmaktadır. Eşleştiğimiz tedarikçi ile ortak bir ilerleme sağlayacak bir ortam oluşturmak için çalışmalar başlanmıştır.



**Üniversite İş Birlikleri:** 2021 yılında Sabancı Üniversitesi İnovent A.S. ile yaptığımız iş birliğimiz devam etmektedir. Ayrıca, 2017 yılından beri ana paydaşlardan biri olarak İTÜ Arı Teknokent'in kuluçka merkezi İTÜ Çekirdek ile iş birliğine devam etmekteyiz. Bu kapsamda 2 Aralık tarihinde gerçekleştiren Big Bang etkinliğinde finale kalan 20 girişim arasından seçilen aşağıdaki girişimlerin her birine 60.000 TL hibe desteği verilmiştir.

- **İyiEkim Myco:** Mantar misellerinden biyobozunur malzeme üretimi
- **Kozalak:** Orman yangınlarını yayılmadan tespit eden Nesnelere İnterneti Sistemi
- **Esular:** Nesnelere İnterneti yapılı akıllı sulama sistemi altyapısı ile çiftçilere etkin akıllı sulama çözümü

# İNOVASYON



## KURUMSAL GİRİŞİMCİLİK VE İNOVASYON PROGRAMI: NAR

İnovasyon yaklaşımımız kapsamında çalışanlarımızın katılımına değer vermekteyiz. Kurum içi girişimcilik ve inovasyon programımız Nar, 7 yıldır yenilikçi fikirleri toplamaya devam etmektedir. Program, her yıl belirlenen tema kapsamında çalışanların yenilikçi fikirler üretip hayata geçirmelerini kolaylaştıran bir platform sağlamaktadır. Kurum içi girişimciler, hızlandırma programı kapsamında pratik ve teorik girişimcilik ve tasarım odaklı düşünme eğitimlerinden geçip, kuluçka sürecine dahil olmaktadır.

2021 yılında seneye özgü “İnovatif ve Ticarilesebilecek Çözümler ile Verimliliği Artırmak” teması kapsamında çalışanlarımızdan 130 fikir başvurusu aldık. Çevrimiçi olarak gerçekleştirilen Nar’ın 7. döneminin hızlandırma aşaması için bunlar arasından 11 fikir kabul edilmiş ve fikir sahibi ekipler bootcamp girişimcilik eğitimlerini dijital olarak tamamlamıştır. On ekibin devam etmesi uygun bulunmuş ve bu ekipler Aralık ayında düzenlenen Yatırım Günü etkinliğinde Ar-Ge ve İnovasyon Komitesi üyelerinin oluşturduğu final jürisine çevrimiçi olarak sunumlarını gerçekleştirmişlerdir. 4 projenin 2. turda değerlendirilmesine ve 6 projenin ise devam etmesine karar verilmiştir. Nar Programı kapsamında kabul edilen projeler aşağıdaki gibidir:

**Şarjla Kazan:** Uzun mesafe seyahat rotalarında tüm optimum elektrikli araç şarj noktalarını gösteren ve elektrikli araç sahiplerinin elektrikli araçla seyahat deneyimini iyileştiren bir mobil uygulamadır.

**Sen Kuru:** Kullanıcıların karbon ayak izlerini takip edebildikleri bir mobil uygulamadır.

**Keşfi Pazar:** Girişimciler ve hedef kitleleri çevrimiçi platformda buluşturup girişimcilere fikri, problemi ve ürünü doğrulama, hedef kitleler için ise deneyimlerini getiriye dönüştürme imkanı sunan bir mobil uygulamadır.

**Kulağım Sende:** Baskonuş görüşmeleri esnasında ses tespit teknolojisi ile anahtar kelimelerin yakalanması ve çalışma analizi yapılarak yapay zeka tarafından Kişisel Koruyucu Donanımların kullanımının hatırlatılmasına yönelik uygulamadır.

**KAVİ:** Elektrik sayaçlarında Kesmede Akıllı Vida (KAVİ) uygulaması sayesinde bozulan mühür ile elektriğin kaçak olarak kullanılmasının önüne geçilmesi sağlanmaktadır.

**Enerjimi İzliyorum:** OSOS hizmetini kullanan müşterilerin tüketimlerini gerçek zamanlı izleyebildikleri, reaktif tüketimleri riskli sınıra geldiğinde bildirimle uyarıldıkları online bir ara yüz geliştirmeye yönelik bir projedir.

**Çifte Telli:** Dağıtım şebekesinde meydana gelen geçici arızaları algılayıp kısa sürede enerji tedarikine devam edebilen bir sigorta çeşididir.

**TopraklaSA:** Proje, bu cihaz ile birlikte mahalli topraklama işlemi sırasında direğe tırmanma ve sepetli araç kullanmaya son vererek, İSG risklerini en aza indirmeyi amaçlamaktadır.

**Can Perdesi:** Çukurların ve kanalların üzerini örtebilen ve katlanabilirliği sayesinde taşınması kolay olan bu ürün, meydana gelebilecek can ve mal kayıplarının önüne geçebilecek, iş sağlığı ve güvenliği kapsamındaki riskleri azaltabilecektir.

**Yeşil Oda:** Bizi genç nesillerle aynı platformda buluşturan, iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik vizyonumuzu yeni nesillere aktarmamıza olanak sağlayan, bizden daha genç nesillere de deneyimleyerek öğrenme imkanı veren bir sanal gerçekliğe dayalı iklim değişikliği konseptli oyunlaştırma projesidir.

2020 yılında tamamlanan 6. Nar Programı kapsamında kabul edilen ve çalışmaları devam projeler aşağıdaki gibidir:

**EVPark Projesi:** EVPark projesi ile kullanıcıların hayatlarını kolaylaştırırken, aynı zamanda yolculukları daha verimli hale getirerek karbon emisyonlarını azaltmayı hedefleyen sürdürülebilir bir dijital otopark ekosisteminin kurulması amaçlanmaktadır. Proje sayesinde özellikle park yeri sıkıntısı yaşanan büyük şehirlere çözüm sağlanması hedeflenmektedir. Proje, tüm dünyada kullanımı gittikçe yaygınlaşan park yeri paylaşım modeline dijital çözüm sağlamayı amaçlamaktadır. Projenin, ödeme altyapısı ve pilot testlerinin tamamlanması ile 2022’de canlıya alınması planlanmaktadır.



## Reaktif Enerji İzleme Çözümü

Kurumsal inovasyon kapsamında devam eden diğer bir proje Reaktif Enerji İzleme Projesidir. Elektrik enerjisi ile beslenen sistemler hem aktif hem de reaktif güç tüketmektedirler. Özellikle manyetik alan etkisiyle çalışan elektrik motorlarının ve trafoların reaktif güç tüketimi yüksektir. İklim değişikliği ile mücadele kapsamında fosil yakıtlarının kullanımının azaltılması için elektrik enerjisinin verimli kullanılması gerekmektedir.

Reaktif enerjinin enerji hatları ile taşınması, reaktif enerji de enerji hattında aktif enerji gibi bir yer işgal ettiğinden, hattın taşıyacağı aktif enerjinin kısıtlanmasına, dolayısıyla hat kapasitesinin düşmesine neden olmaktadır. Dünya genelinde elektrik kesintilerinin ana nedenlerinden biri yetersiz reaktif güçtür. Yetersiz miktarda reaktif güç, gerilim çökmesine sebep olarak, üretim istasyonlarının ve çeşitli cihazların kapanmasına yol açmaktadır.

Bu sorunları ortadan kaldırmak için reaktif tüketimi dengeleyen kompanzasyon sistemine ve reaktif enerjinin izlenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. 2020 yılında müşterilerimize sunmaya başladığımız uzaktan reaktif enerji izleme çözümü, işletmelere harcadıkları enerjiyi anlık olarak takip edebilme olanağı sunmaktadır. Bu sayede işletmeler verimsiz çalışan cihazları, makineleri tespit etmekte ve gerekli iyileştirmeleri yaparak enerji masraflarını azaltabilmektedirler. Bu çözüm ayrıca işletmelerin reaktif ceza sınırına gelmeden önce kendilerine iletilecek uyarılarla bilgi sahibi olmalarını ve gerekli önlemleri alıp reaktif cezayı engelleyebilmelerini sağlamaktadır.

## İNOVASYON

**Simply Sun Projesi:** Simply Sun projesi ile son tüketicilerin evlerinde kolayca kurabilecekleri bir güneş enerjisi çözümü tasarlanmıştır. Proje:

- Çatı üzeri güneş enerjisi santrallerinin izin sürecini ve çatı kurulum ihtiyacını ortadan kaldıracak,
- Enerji ihtiyacını yenilenebilir enerji kaynağından karşılayacak,
- Teknik bilgi gerektirmeden kurulum yapılacak, portatif, ölçeklenebilir, tak/çalıştır mikro güneş enerji (mikro solar) çözümü sunmaktadır.

Projeye 2020 yılı Ekim ayında başlanmıştır. Ödeme altyapısı ve pilot testlerinin tamamlanmasının ardından, projenin 2022 yılında canlıya alınması öngörülmektedir.

**Touch in Safe Projesi:** Touch in Safe projesi ile geliştirilen donanım ile sahada İş Sağlığı ve Güvenliği risklerinin düşürülmesi ana hedef olarak belirlenmiştir. Yüksek gerilim sigortalarını değiştirirken, direğe tırmanarak yapılan çalışmada hem yüksekte düşme hem de elektriğe kapılma riski meydana gelmektedir. Projenin amacı, yüksek gerilim sigortalarının montaj ve demontajlarının ayrıncı direğine çıkmadan, yerden tasarlanan sistem ile daha güvenli olarak yapılmasını sağlamaktır. Projenin, prototip çalışmaları kapsamında teknik şartname ve sözleşme hazırlanması sonrası, 2022'de canlıya alınması hedeflenmektedir.

**G-Check Projesi:** G-Check projesi ile geliştirilen ürün; enerji varlığını manyetik alan prensibini kullanarak güvenli bir şekilde tespit eden ve GSM üzerinden ekip tabletlerine ileten gelişmiş bir cihazdır. Arıza giderilmesi veya bakım onarım yapılması gereken durumlarda önce enerji kesilmelidir. Enerjiyi kestikleri nokta ile işlem yapılacak adres arasındaki mesafe, saha ekipleri için zaman ve iş gücü kaybına yol açmaktadır. Mesafe sebebiyle kesinti kontrolünün gecikmesi de bakım-onarım yapacak ekipleri İSG riskiyle karşı karşıya bırakmaktadır. G-Check, saha ekiplerinin doğru adresin enerjisini kesmelerine olanak tanıyarak İSG risklerini ortadan kaldıran, güvenli bir süreç sağlamaktadır. Ayrıca G-Check; uzun süreli enerji kesintilerini engellemekte, müşteri memnuniyetini artırmakta, iş gücü kaybı ve gereksiz operasyonel giderlerin oluşmasını engellemektedir. Ekim 2020 tarihinde başlatılan proje için 2022 yılında seri imalata geçilmesi ve canlıya alınması planlanmaktadır.

### GİRİŞ SERMAYESİ FONU YATIRIMLARI

Girişim ekosisteminde yatırımcı olarak söz sahibi olmak, yeni teknolojiler, yeni iş yapış modelleri ve ürünlerin yanında girişim yatırım süreçleri bilgisine erişim sağlamak amacıyla girişim sermayesi fon yatırımlarını değerlendirmekteyiz.

Bu kapsamda Revo Capital Fon II'ye yatırım yapmış bulunuyoruz. Yatırımcıları arasında IFC, EBRD, EIF ve DEG'nin de bulunduğu fonun büyüklüğü 90 milyon Avro'ya ulaşmış durumdadır. Bu yatırım aracılığıyla girişimlere iş geliştirme fırsatları sunarak, Türkiye'deki teknoloji girişimi ekosisteminin güçlenmesini de hedeflemekteyiz.

#### Meltem Civez Enerjisa Enerji, Şebeke Teknolojileri ve Güvenlik Uzmanı

*Şirketimizin açık inovasyon ekosistemini kurum içerisinde yaratıcı bir ortamda geliştirmek üzere yürüttüğü Nar Kurumsal Girişimcilik ve İnovasyon Programı'na "Sen Koru" projesi ile katılım sağladık. Sen Koru projesi ile bireylerin karbon ayak izlerini takip edebildikleri bir uygulama geliştirilerek, sürdürülebilirlik hedeflerinin gerçekleşmesinde tek bir kişinin bile ne kadar önemli olduğunu göstermek ve bireyleri çevreci aktiviteler yapmaya teşvik etmek amaçlanmaktadır.*

### AR-GE

Yeni ürün, sistem veya tasarım geliştirmeye odaklı çeşitli projeler yürüten Ar-Ge iş birliğimiz, enerji sektöründeki teknolojik gelişmeleri yakından izlemektedir. Birim, dağıtım şebekesine yönelik dünyadaki en iyi uygulama

örneklerini araştırmaya ve yerli kaynaklar ile Türkiye'ye özgü çözümler üretmeye odaklanmaktadır. Ar-Ge iş birliğimizin ana çalışma alanlarını; sürdürülebilir bir gelecek için yenilenebilir enerji kaynakları, elektrikli araçlar, mikro şebeke ve depolama sistemleri, nesnelerin interneti, bilgi ve haberleşme teknolojileri, yapay zeka, büyük veri ve siber güvenlik oluşturmaktadır.

Ar-Ge projelerimiz hem yerli hem de yabancı kaynaklar aracılığıyla finanse edilmektedir. EPDK Ar-Ge fonunun ana fon kaynağı olduğu projelerde, Avrupa Birliği Çerçeve Programları, ITEA ve EUROGIA kaynakları da kullanılmaktadır. Avrupa Birliği Çerçeve Programları, TÜBİTAK ve EPDK Ar-Ge fonu ile desteklenen projelere 2021 yılında yaklaşık 9,4 milyon TL harcamış bulunmaktayız.

Ar-Ge ve İnovasyon Komitemiz, CEO'muz liderliğinde faaliyet göstermekte olup, tüm iş birimlerinden en üst seviye yöneticiler karar alıcı ve yönlendirici olarak Komite'de yer almaktadır. Ar-Ge ve İnovasyon Komitesi, yeni ürün, hizmet veya projeleri hayata geçirme sürecinde, farklı uzmanlık alanlarından sağlanan görüşlerin harmanlandığı bir yapıdır. Ar-Ge projelerini şirket içi ihtiyaç ve beklentiler, stratejik hedeflerimiz ve uluslararası Ar-Ge gelişmeleri göz önünde bulundurularak seçmekteyiz. Ar-Ge çalışmalarımıza ait çıktılar EPDK ile de paylaşıldığından, gelecekte çıkacak mevzuata yön verebilme özelliği de taşımaktadır.

İnovasyonu kullanarak Yeni Enerji Dünyasına öncülük etme hedefimiz kapsamında üniversitelerle Ar-Ge projelerinde iş birliği yapmaktayız. Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ), Özyeğin Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ), Sabancı Üniversitesi, Osmangazi Üniversitesi ve Sakarya Üniversitesi ile iş birliklerimiz 2021 yılında da devam etmiştir.

Ar-Ge projelerimiz ile sektörde öncü konumda bulunduğumuzdan, Uluslararası Ar-Ge Destek Programı EUREKA çatısı altında, enerji alanında faaliyet gösteren EUROGIA 2020 kümesinin hem yönetiminde hem de teknik değerlendirme komitesinde görev almaktayız. Kümenin başkanlığını CEO'muz Murat Pınar yürütmektedir.

#### Prof. Dr. Eray Baran ODTÜ İnşaat Mühendisliği

*Sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliğin önemli unsurlarından birisi olan yeterli ve kesintisiz enerji temininin sağlanması için ülkemizde enerji üretim, iletim ve dağıtım aşamalarında faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlara önemli roller düşmektedir. Sahip olunan çok sayıda bileşenden ve bu bileşenlerin aralarındaki nispeten karmaşık ilişkiden dolayı elektrik iletim ve dağıtım şebekeleri enerji kesintileri ile ilgili yaşanan problemlerin önemli bir bölümünden sorumludur.*

*Ülkemizdeki elektrik dağıtım şebekesinin güvenilirliğini artırarak, oluşan kesintileri olabildiğince azaltmak amacıyla Enerjisa ve üniversiteler tarafından ortak olarak yürütülmüş bilimsel çalışmaların bir örneği yakın zamanda Orta Doğu Teknik Üniversitesi İnşaat Mühendisliği Bölümünde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma kapsamında, özellikle son yıllarda değişen iklim koşulları nedeniyle hasar görmüş olan enerji dağıtım hattı direk yapıları incelenmiştir. Direk yapılarının mekanik davranışları sayısal analizlerle incelenmiş ve bu tip direklerin güvenilirlik seviyelerini artırmak üzere uygulanabilecek iyileştirme stratejileri değerlendirilmiştir. Bu çalışmanın devamı niteliğinde olan ve halen devam etmekte olan bir diğer bilimsel çalışma kapsamında, ülkemiz genelindeki enerji dağıtım şebekesinde yetersiz mekanik performans gösteren direk tiplerinin detaylı olarak incelenerek yeni nesil direk yapılarının geliştirilmesi hedeflenmektedir. Ülkemizde enerji dağıtım sektörünü oluşturan tüm paydaş kurum ve kuruluşların dahil olduğu bu projenin hedeflerinden bir diğeri de enerji dağıtım hatlarının tasarımı için kullanılmakta olan yönetmelik ve şartnamelerde yapılması gerekli iyileştirmelerin ortaya çıkarılmasıdır.*

## İNOVASYON

2021 yılında yürüttüğümüz Ar-Ge projeleri şunlardır:

**Mikro Şebeke Yönetim ve Kontrol Yöntemleri:** Mikro şebekelerin temel yapı taşlarını; yenilenebilir enerji kaynağı, depolama sistemleri, yükler ve bu üç unsur arasındaki ilişkiyi kurgulayan bir mikro şebeke yönetim sistemi oluşturmaktadır. Yerli kaynaklar ve EPDK Ar-Ge fonu desteği ile 2019 yılında başlayan proje kapsamında, mikro şebeke kontrol donanımı ve yönetim yazılımı 2021 yılında başarıyla hayata geçirilmiştir. Elde edilen sonuçlarda sistemin yenilenebilir kaynaklardan ve şebekeden gelen gücü “ana şebekeden ayrıl”, “yükü devreye al” ve “gücü depola” şeklinde fiziksel olarak kontrol edebildiği gözlemlenmiştir. Bunun yanında test edilen sistem elde ettiği verileri uzak sunucuda depolayıp analizini başarıyla gerçekleştirmektedir. Geliştirilen sistemin benchmark ve test çalışmaları halen Danimarka’da yer alan bir mikro şebeke test merkezinde devam etmektedir.

**Yerli Recloser Geliştirilmesi:** Recloser’lar, özellikle kırsal kesimde bulunan radyal hatlarda oluşan geçici arızalarda otomatik olarak şebekeyi tekrar enerjilendirerek tedarik sürekliliğini sağlayan ekipmanlardır. Diğer orta gerilim ekipmanlarının aksine recloser’ların yerli üretimi bulunmamakta, yüksek maliyetleri nedeni ile dağıtım şirketleri büyük bir ihtiyaç olmasına rağmen recloser’ları kullanamamaktadır. EPDK Ar-Ge fonu ile desteklenen



### Yakıtım Güneş

Atıl otopark alanlarına kurulan güneş enerjisi sistemlerine entegre, batarya destekli DC elektrikli araç şarj istasyonu geliştirme projesidir. Proje kapsamında güneş enerjisi sistemlerinin açık araziler yerine otopark üzerine kurulması, elektrikli otobüslerden çıkan bataryaların ikincil kullanımı ile döngüsel ekonomiye destek olunması ve sıfır emisyonlu hızlı şarj imkanı sağlanması hedeflenmektedir. 2021 yılında başlayan projede kurulumlar tamamlanmış olup, 2022 yılında yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

### Cevat Özcan Kastamonu Arıza Onarım Operatörü

*Elektrik dağıtım hatlarımız iklimsel ve çevresel birçok etkiye maruz kalmaktadır. Örneğin kış aylarında buz yükü oluşması, kar sebebi ile hatlara erişimin kısıtlanması, iklim krizine bağlı artan sel, yangın gibi felaketler ve yabani hayvanlar dağıtım hatlarının bakım ve onarımını zorlaştırıyor. Zorlu şartlara rağmen, kesintisiz elektrik temin edebilmek için ekiplerimiz özveri ile çalışarak, drone ve kar aracı gibi ekipmanlardan destek alarak hizmet vermeye devam ediyor.*



proje kapsamında hem havai hat kesicisi hem de kontrol panosu yerli ve uygun fiyatlı olan bir recloser üretimi gerçekleştirilmiştir. Tip testleri ve fabrika kabul testleri başarı ile tamamlanan 3 adet recloser’ın kurulumu Başkent, Ayedaş ve Toroslar bölgelerinde tamamlanmıştır. Geliştirilen ürün, CESİ sertifikasyon testlerini başarıyla geçerek yerli ürün sertifikası almıştır.



**Çift Katlı Trafo Merkezi Tasarımı:** Dağıtım sektörünün en büyük problemlerinden birisi trafo kurulumu için yer temin edilmesidir. Bu projede, EPDK Ar-Ge fonu desteği ile trafo merkezlerinin yer problemini çözebilmek amacıyla, daha küçük boyutlu ve çift katlı trafo merkezi tasarımı gerçekleştirilmiştir. Yurt içi testleri tamamlanan projenin yurt dışı sertifikasyon testleri devam etmektedir. Katlı trafo sisteminin yurt dışı testlerinin 2022 yılında tamamlanarak saha kurulumu planlanmaktadır.

**RECON Projesi:** RECON, yenilenebilir enerji kaynaklı konteyner bazlı bir mobil mikro şebeke geliştirme projesidir. Proje kapsamında yeni hat yatırımlarının maliyetli ve tüketim miktarının düşük olduğu, kırsal alanlarda mikro şebeke kurulmasına imkan sağlayacak, aynı zamanda afet anında merkezden uzak kesimlerin hızla enerjilendirilebileceği, sıfır emisyonu sahip bir ürün geliştirilmesi hedeflenmiştir. 2021 yılında başlayan projede kurulumlar tamamlanmış, pilot aşaması devam etmektedir.

### Yüksek Gerilim Havai Hatları için Sensör ve İzleme Yazılımı Üretimi ile Enerji Kalitesinin ve Verimliliğinin Artırılması:

EPDK Ar-Ge fonu ile gerçekleştirilen bu projenin amacı; elektrik enerjisinin kullanım analizini yaparak kayıp-kaçakların belirlenmesi ve kaçak kullanımların noktasal tespiti için havai hatlara takılabilen yerli üretim bir Enerji İzleme Sistemi’nin oluşturulmasıdır. 3 fazdan alınan ölçümler ile müşterinin sayaç endeksi ve tüketicinin hattan çektiği akım yük profili anlık olarak izlenip, tüketici kaynaklı ani yük kayıpları analiz edilerek, müdahale noktalarının belirlenmesi amaçlanmaktadır. 2022 yılında 10 farklı tesisatta kurulum yapılarak proje tamamlanacaktır.

**Görüntü İşleme ile Arıza Tespiti ve Analizi:** Elektrik nakil hatlarında arızaların tespiti iş gücü yoğun ve maliyetli bir süreçtir. Bu projede süreç optimizasyonu ve verim artışı sağlamak amacıyla, arıza tespitine yönelik drone kullanımına başladık. Sahadaki envanterler ve arıza durumları görüntü işleme teknolojisi kullanılarak otomatik olarak saptanabilmektedir. EPDK AR-GE fonu ile desteklenen proje kapsamında verilerin otomatik olarak elde edildiği bir yazılım da geliştirilmiş ve proje başarı ile tamamlanmıştır.



### Kaan Kozacıoğlu Temsis İş Geliştirme Müdürü

*“Sürdürülebilir bir gelecek için Enerjisa ve TEMSA işbirliği ile geliştirdiğimiz “Yakıtım Güneş” projesi ile elektrikli araçların ihtiyaç duyduğu enerji ihtiyacımız tamamen GES enerjisi ile sağlanabilmektedir. Proje için yanmalı motorlu taşıtlar yerine elektrikli araçların kullanımını destekler. Amacımız daha sürdürülebilir bir dünya için hep birlikte sorumluluk ve özveriyle çalışmak ve Enerjisa ile birlikte doğa dostu projelerimizle topluma değer katmaya devam edeceğiz.”*



### Enerji Depolama Projesi (KEDEP)

Elektrik dağıtım sektöründe, enerji depolama sistemlerinin bütüncül olarak ele alındığı ilk projedir. EPDK tarafından desteklenen proje kapsamında 6 elektrik dağıtım şirketi; AG şebekede dağıtık depolama teknolojisinin kontrolü, mikro şebeke güç yönetimi, dağıtım şebekesi yatırımlarının ötelenmesi, reaktif güç desteği, yük yönetimi ve yönlendirme gibi farklı amaçlara sahip pilot saha uygulamaları gerçekleştirmiştir. 2021 yılında Başkent EDAŞ, seçilen pilot bölgede kurulu 300 kWp güneş santrali ile entegre çalışan 420 kWh Li-ion batarya sistem kurulumu gerçekleştirmiş ve geliştirdiği enerji yönetim sistem yazılımları ile mikro şebeke uygulamalarını hayata geçirmiştir. Bu sistemle mevcutta kurulu 1.250 kVA güce sahip dizel jeneratöre ikame olarak lityum-iyon tip bataryaların şebeke özelinde kullanımıyla, petrol kaynaklı jeneratör kullanımının azaltılması ve yakıt kullanım kaynaklı zararlı emisyonların engellenmesi amaçlanmaktadır. 2022 yılında tüm kurulumların sonuçlarının takip edilerek raporlanması hedeflenmektedir.

## İNOVASYON

**Enerji Nakil Hatlarındaki Anomalilerin Tespiti-Vis-Inspect:** Enerji sürekliliğini sağlayabilmek için arıza tamir ve bakım süreçlerinin en verimli şekilde yapılması büyük önem taşımaktadır. Aynı zamanda tabii olunan bakım talimatnamesi kapsamında şebeke envanterlerine ait arıza-bakım verilerinin raporlanması ve eksikliklerin fotoğraflanması konusu da önemli bir iş adıdır. Bu süreçlerde iyileşme sağlayabilmek amacıyla EPDK Ar-Ge fonu ile desteklenen Vis-Inspect Projesi'ne Temmuz 2021 itibarıyla başlanmıştır. Proje kapsamında arıza ve bakım güzergahı üzerindeki şebeke envanterinden elde edilen veriler araç üzeri kameralar kullanılarak, kırsal alandaki veriler ise drone'larla elde edilecektir. Bu veriler görüntü işleme teknolojisi ile otonom olarak bakım sistemine aktarılacaktır. Mevcut durumda literatür taraması ve sahadan veri toplanması aşaması tamamlanmıştır.

**Milli Akıllı Sayaç Sistemleri:** Proje EPDK Ar-Ge fonu desteği ile ELDER koordinatörlüğünde, 21 dağıtım şirketinin katılımıyla gerçekleştirilmektedir. Akıllı şehir ve akıllı şebeke dönüşümünün ihtiyaçları doğrultusunda, günün koşullarına uyumlu teknolojiye sahip sayaçların ve modemlerin ve bunlara ait haberleşme sistemlerinin gereksinimlerinin belirlenerek, bu gereksinimlere uygun şekilde, optimum özelliklere sahip yerli bir sistemin oluşturulması hedeflenmektedir. 2020 yılında başlayan proje, 2021 yılında sayaç ve modem prototiplerinin geliştirilmesiyle devam etmiştir. 2022 yılında pilot çalışmaların gerçekleştirilmesiyle proje tamamlanacaktır.

**Yeni Nesil Sayaç Ayar Masası:** Şikayete konu sayaçların test edilmesi ve raporlarının oluşturulması süreci, özellikle kalabalık yerleşim yerlerinde faaliyet gösteren elektrik dağıtım şirketleri için uzun süren bir süreçtir. Geliştirilen yeni nesil otomatik sayaç ayar masası ile hem bu sürecin ciddi anlamda hızlanması sağlanacak hem de büyük ölçüde otomatik ilerleyen süreç sayesinde insan müdahalesine gerek kalmayacaktır. EPDK Ar-Ge fonu desteği ve BEDAŞ iş birliğiyle 2020 yılında başlayan proje, 2021 yılında da devam etmiştir.

**Yeni Nesil Şebeke Tasarımı Projesi (Enerji Nakil Hatları):** Enerji nakil hatları projesinin tamamlanmasıyla, projenin devamı niteliğinde olan "Yeni Nesil Şebeke Tasarımı" projesi 2021 yılı içerisinde başlatılmıştır. Proje kapsamında tüm dağıtım şirketlerinin karşılaştığı, enerji nakil hatları başta olmak üzere dağıtım elemanı kaynaklı sorunların çözülmesi için yeni nesil şebeke tasarımına uygun hat tasarımlarının yapılması ve ilgili mevzuat değişiklikleri konusunda karar vericilere öneriler sunulması hedeflenmektedir. Proje EPDK Ar-Ge fonu desteği ve TEDAŞ, ELDER ve 21 elektrik dağıtım şirketinin katılımıyla Toroslar EDAS liderliğinde gerçekleştirilmektedir.

**Enerjim Her Yerde:** Fırat EDAS tarafından yürütülen "Enerjim Her Yerde" (Tesisattan Bağımsız Elektrik Dağıtım Hizmeti için Altyapı Geliştirilmesi ve Pilot Uygulama Gerçekleştirilmesi) adlı projenin diğer paydaşları Boğaziçi EDAS, Yeşilirmak EDAS, Gediz EDAS, Osmangazi EDAS ve Başkent EDAS'tır. Projeye, kamusal alanlarda elektrik enerji ihtiyacının karşılanması için tesisattan bağımsız, elektrik dağıtım şirketi tarafından altyapısı sunulan, kullanım ve ödeme yöntemlerinin mobilleştirildiği bir sistem altyapısının geliştirilmesi ve pilot uygulamalarının yapılması hedeflenmektedir. EPDK tarafından desteklenen bu projede altyapı geliştirme çalışmaları 2021 yılında yapılmış olup, pilot uygulamalar devam etmektedir.



“Ar-Ge iş birliğimiz dağıtım şebekeleri ve Türkiye için yerel kaynaklar ile özel çözümlerin üretilmesi için dünyadaki en iyi örnekleri araştırmaktadır.”

# İNOVASYON

## İvme Girişim Hızlandırma Programı

Enerji sektörünün karşı karşıya kaldığı mevcut problemlere çözümler üretmek ve bu çözümleri kullanıma sunmak, kolay uygulanabilecek ve ölçeklenebilir teknolojiler geliştirmek ve gelecek nesil girişimlerin oluşmasına ve büyümesine katkıda bulunmak amacıyla Enerjisa Ar-Ge birimi tarafından 2020 yılı içerisinde “İvme Girişim Hızlandırma Programı” başlatılmıştır. Enerji sektöründe etki yaratan girişimleri desteklemeyi hedefleyen Program, girişimleri Enerjisa

dağıtım şirketleri ile buluşturmakta, güncel problemlerle birlikte geleceğin fırsatlarını ele alırken girişimlerin prototip ürün ile ticarileşme arasındaki süreçte karşılaştıkları zorlukları aşmalarına yardımcı olmaktadır.

2021 yılında 2. dönemi gerçekleştirilen İvme Girişim Hızlandırma Programı'na 70 girişim başvurusu alınmış, 55 girişimle iç birim görüşmesi yapılmış ve 8 hafta içerisinde 12 girişim ile teknoloji doğrulama çalışmaları başarıyla tamamlanmıştır. Kavram kanıtama (POC- Proof of Concept) sürecine 2021 yılında kabul edilen girişimlere aşağıda yer verilmiştir:

Girişim İsmi	Proje Aşaması	Proje Tanımı	Etki Alanı
Agcurate	Teknoloji Doğrulama	Yüksek çözünürlüklü, SAR ve multispectral uydu görüntüleriyle havai hatların altı ve etrafındaki vejetasyon miktarı, vejetasyon türü ve büyüme tespiti ile risk analizi yapılması konusunda çalışılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>Uzaktan algılama yöntemleri ile enerji nakil hatları etrafında vejetasyon yönetimi</li><li>Bakım ve budama süreçlerinin optimizasyonu</li></ul>
Arvia	Teknoloji Doğrulama	Çağrı merkezine bağlı kullanıcı izinlerinin tanımlanacağı CRM entegrasyonu ile müşterilerle görüntülü görüşme sağlanması konusu çalışılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>Şirket internet sayfası</li><li>Müşteri sözleşme bilgileri, KVKK izinleri, müşteri temsilcileri</li><li>Memnuniyet anketi ve skorları</li></ul>
B-preg	Teknoloji Doğrulama	Doğal Elyaf Takviyeli Kompozitle Özgünleştirilmiş malzemelerin, sayac ve trafo ölçüm kapağı mühürlerinde kullanılan malzemeler ile karıştırılarak taklit edilemeyen mühür üretimi üzerine çalışılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>Malzeme teknolojileri</li><li>Kayıp-kaçak oranının azaltılması</li></ul>
Distant Tech	Teknoloji Doğrulama	Uygulamanın amacı kurulumu planlanan envanterlerin ve kurulumun yapılacağı noktaların, artırılmış gerçeklik kullanılarak telefon veya tablet üzerinden gösterilerek saha ekiplerine yardımcı olunmasıdır. Ayrıca, bu uygulamanın denetleme yapılırken mesafe ölçümü ve kontrol amaçlı kullanılabilmesi üzerine de çalışılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>Sürecin dijitalleşmesi</li><li>Optimizasyon</li></ul>

Girişim İsmi	Proje Aşaması	Proje Tanımı	Etki Alanı
Metis	Teknoloji Doğrulama	Sıcaklık ölçümü temelli yüksek gerilim havai hat arıza göstergesi düzeneği konsept doğrulama çalışması yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>Yüksek gerilim havai hat arızalarında iletken sıcaklığı değişimi baz alınarak iletkendeki arıza akımının geçtiği noktanın bulunması.</li></ul>
Onlock	Teknoloji Doğrulama	Trafo içerisinde kullanılmak üzere, uzaktan kontrollü, personel yetkilendirilmesi yapılabilen, müdahale ve ihlalleri anlık iletebilen akıllı kilit geliştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Malzeme teknolojileri</li><li>Kayıp-kaçak oranının azaltılması</li></ul>
Optiwisdom	Teknoloji Doğrulama	Trafolardan elde edilen veriler ve bu verilerin ortam, hava durumu, yapım yılı gibi bilgilerle zenginleştirilmesi sonucu bir havuz oluşturulmaktadır. Bu bilgilerden faydalanılarak trafonun hata vereceği zaman aralığı tahminlenmektedir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Sürecin iyileştirilmesi</li><li>Trafo arızalarının neden olduğu kesintinin önüne geçilerek müşteri memnuniyeti ve maliyet düşüşü sağlanması</li></ul>
Optiyol	Teknoloji Doğrulama	İnsanlı ve insansız depolar özelinde rota ve kapasite analizi yapılmıştır. Süre, araç sayısı ve maliyetler karşılaştırılarak haritalama ile optimum sonuçlara ulaşılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>Sürecin dijitalleşmesi</li><li>Optimizasyon</li><li>Araç sayısı-frekans/stok durumu arasındaki ilişkinin verilmesi</li></ul>
Plastic Move	Teknoloji Doğrulama	Atık ekmekler kullanılarak elde edilen kompozit malzemelerin sayac ve trafo ölçüm kapağı mühürlerinde kullanılan malzemeler ile karıştırılarak taklit edilemeyen mühür üretimi üzerine çalışılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>Malzeme teknolojileri</li><li>Kayıp-kaçak oranının azaltılması</li></ul>
Senshero	Teknoloji Doğrulama	Sistem sağlığı (sağlık endeksi) ortaya koymada geleneksel yöntemlere nazaran yüksek doğrulukta yapay zeka çözümlerinin doğrulama çalışması yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>Havai hat üzerindeki anomalilerin, mevsimsel ve beşeri faktörlerden temizlenmiş olarak tespit edilmesiyle izolasyon arızalarına bağlı faz-toprak arızalarının önceden saptanması ve farklı noktalar arası elde edilen ölçümlere dayanarak havai hat üzerindeki arızanın konumsal olarak tespit edilebilmesi.</li></ul>
Texinsight	Teknoloji Doğrulama	Görüntü işleme teknolojisi kullanılarak evrak dijitalleştirme işlemi gerçekleştirilmiştir. El yazısı ve bilgisayar çıktısı dilekçeler otonom olarak uygun formata dönüştürülüp kategorize edilerek gruplanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>Sürecin iyileştirilmesi</li></ul>
Virmode	Teknoloji Doğrulama	3 boyutlu tasarım ile gerçekleştirilmiş bir simülasyon uygulamasına sanal gerçeklik gözlüğü ile bağlanılmaktadır. Bu aşamada bakım ekiplerinin bir trafo bakımı sırasında gerçek hayatta karşılaşılabileceği kusurlar ve yanlışlıklar simüle edilmekte ve akabinde bunun üzerine eğitim verilmektedir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Dijitalleşme</li><li>Sürecin iyileştirilmesi</li><li>Ekiplerin yeni teknoloji ile eğitilmesi</li></ul>

# VERİ GÜVENLİĞİ

İşlediğimiz, ilettiğimiz ve depoladığımız veri miktarı dijitalleşme süreçleri ile birlikte katlanarak artmaktadır. Kamu hizmeti sunma sorumluluğumuz kapsamında, müşteri bilgilerinin gizliliğini ve güvenliğini ilgili mevzuat çerçevesinde en üst düzeyde sağlamak için gerekli her türlü önlemi almaktayız. Bunu sağlamak için de kurumsal politika ve prosedürlerimiz tarafından belirlenen önlem ve eylemleri uygulamaktayız.

## BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM POLİTİKASI

Her türlü yöntemle topladığımız ve işlediğimiz, bize ve paydaşlarımıza ait tüm bilgileri kritik varlıklar olarak kabul ediyor ve korunması için azami özen ve önem gösteriyoruz. Bu doğrultuda, Şirketimizde ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardı çerçevesinde, etkin bir Kurumsal Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi uyguluyoruz.

Kurumsal bilgi güvenliğinin temel amacı, tarafımızdan toplanan ve işlenen bilgilerin gizlilik, bütünlük ve kullanılabilirliğinin sağlanmasıdır. Kurumsal faaliyetlerimizin doğası gereği, oluşabilecek, bizi ve paydaşlarımızı etkileyebilecek maddi ve manevi zararların önlenmesi, olduğu takdirde erken tespit edilmesi ve olası etkilerinin asgari düzeye indirilmesi konusunda gereken süreçlerin tasarlanması, işletilmesi, izlenmesi ve sürekli geliştirilerek önlem alınması kurumsal bilgi güvenliğinin ana hedefidir.

Pozisyonları veya görevlerinden bağımsız olarak tüm çalışanlarımız ve ilgili üçüncü taraflar, bilgi güvenliği ile ilgili uygulama, politika ve prosedürlerimize uymaktadır. Kurumsal bilgi güvenliği politika ve prosedürlerinin ihlali disiplin cezası sonucunu doğurabilir ve ilgili mevzuat kapsamında cezai yaptırımlara neden olabilir.

Her birimin yöneticisi, kurumsal bilgi güvenliği politika ve prosedürlerine uyumun sağlanması için kendi sorumluluk alanlarında gerekli her türlü tedbiri almak ve iş faaliyetlerini kontrol etmekten birinci derece sorumludur.

Kurumsal olarak bilgi güvenliği ile ilgili uygulanabilir şartları karşılayacağımızı, uymakla mükellef olduğumuz her türlü mevzuat, kanun, tebliğ ve benzeri düzenlemelere uyumluluğu sağlayacağımızı, sürdürdüğümüz Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'ni sürekli olarak iyileştireceğimizi taahhüt ediyoruz.

## BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM YAKLAŞIMI

### Kapsam

Bilgi güvenliği yönetim yaklaşımımızın oluşturulmasında bilgi güvenliği politikası esas alınmıştır. Bilgi Güvenliği Yönetim Yaklaşımımızın kapsamı Enerjisa Enerji A.Ş.'yi, elektrik dağıtım şirketlerimizi (İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş., Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş., Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş.), görevli tedarik şirketlerimizi (Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.) ve Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş.'yi içermektedir.

### Veri Güvenliği

Bilgi güvenliği ihtiyaçlarımızı; işimizin ihtiyaçlarını karşılamak ve yasalar ve yönetmeliklere uymak amacıyla Bilgi Teknolojileri ve Dijital İş Yönetimi Bölüm Başkanlığı altında yer almakta olan Siber Güvenlik Grup Müdürlüğü tarafından değerlendirilmekte ve karşılanmaktadır. Bilgi güvenliği gerekliliklerinin yerine getirilebilmesi için gerekli desteği sağlıyor ve gerekli atamaları yapıyoruz.

İlgili yasal mevzuatlar çerçevesinde müşteri bilgilerinin gizliliğini ve güvenliğini en üst seviyede sağlamak konusunda gerekli tedbirleri alıyor ve bu doğrultuda Şirket politikalarının belirlediği önlem ve aksiyonları uyguluyoruz.

Veri çok önemli bir varlık olduğundan, verinin gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği bizim için büyük önem arz etmektedir. Verinin iletildiği ve depolandığı her noktada gerekli kontrolleri yapıyoruz. Verilerin sadece iş amacı doğrultusunda gizli bilgi olarak yalnızca yetkili kişiler tarafından erişilebilmesini sağlıyoruz.

İnternet sitemizde bulunan bilgi ve materyallerin telif hakları, tarafımıza aittir. İnternet sitemizde yer alan üçüncü şahıslara ait materyaller dışında kalan bilgi ve materyallere dair tüm telif hakları, tescilli marka, patent, entelektüel ve diğer mülkiyet hakları tarafımızca saklıdır.

Tüm operasyonel süreçlerde, bilgi güvenliği yönetim sistemini, tanımlanmış bir risk yönetimi yaklaşımıyla ve bilgi güvenliği politikaları, prosedürleri, talimatları

ve en iyi uygulamalara dayalı kuralları içeren diğer belgelerle uyumlu bir şekilde uyguluyoruz. İlgili dokümantasyonu, tüm çalışanlarımızın erişebileceği şekilde Doküman Yönetim Sistemimiz üzerinden paylaşıyoruz. Bilgi güvenliği dokümantasyonunun amacı, bilgi güvenliği risklerinin yönetilmesi ve verinin yeterli seviyede güvenliğinin sağlanmasıdır. Tüm çalışanlarımız, sorumlu oldukları bilgi varlıklarını kullanırken iş süreçlerinin işleyişinde bu politikaların uygulanmasından sorumludurlar.

### Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)

Faaliyetlerimiz ve hizmetlerimizin sürekliliği için Genel Müdürlük, bölge ofisleri, müşteriler, bayiler, internet sitesi, çağrı merkezi gibi kanallardan sözlü, yazılı ya da elektronik ortam üzerinden müşterinin rızası ile (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu 5. Maddesi kapsamındaki istisnalar hariç) temin edilen kişisel verileri, Veri Sorumlusu sıfatıyla işliyoruz.

İş birimleri tarafından gerekli çalışmaların yapılması amacıyla işlenen kişisel veriler, kullandığımız elektronik sistemler ve fiziksel ortamlarda güvenle saklanmaktadır.

Veri sahipleri söz konusu veri işleme faaliyetleri hakkında çeşitli kanallarımız aracılığıyla, işleme amaçları, alınan güvenlik önlemleri, veri sahibinin hakları ve başvuru kanalları hakkında aydınlatma metinleri ile bilgilendirilmektedir. Hukuka uygun bir veri işlemenin sağlanması için bu açıklamanın veri sahibine veri işlenmeden önce yapılması ve KVKK uyarınca istisna kapsamında değilse açık rızasının alınması gerekmektedir.

Kişisel verilerin güvenliğini sağlamak en önemli önceliklerimiz arasındadır. Bu doğrultuda, kişisel verilerin korunmasına yönelik politika ve prosedürleri oluşturuyor, öncelliği ve kişisel verileri yetkisiz erişim, zarar, kayıp veya ifşaya karşı korumak için ilgili mevzuatla uyumlu, gerekli ve uygun teknik ve idari güvenlik önlemleri alıyoruz.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 5. Maddesi uyarınca rıza gerektirmeyen veri transferleri hariç, internet sitemiz üzerinden ürün ve hizmet satışı / başvurusu için talep edilen veya sistemimizde yer alan hiçbir kişisel veri, müşteri onayı olmadan üçüncü taraflarla hiçbir şekilde paylaşılmamaktadır. KVKK'nın 5. Maddesi uyarınca rıza gerekip gerekmediğine ilişkin inceleme Hukuk Regülasyon ekibi tarafından yapılmaktadır.





## VERİ GÜVENLİĞİ

Müşterilerimizin internet sitesi üzerinden girmiş oldukları bilgilere üçüncü tarafların erişimi engellenmiştir. Müşterilerimizin kişisel verilerin gizliliğini korumak amacıyla sistem ve erişim alt yapımız en güvenilir seviyede tutularak gerekli önlemler alınmıştır.

Kullanım amacı sonlanan ve yasal saklama süresi sona eren kişisel veriler, KVKK'nın 7. maddesi uyarınca silinmekte, yok edilmekte veya anonim hale getirilmektedir.

Gerekli gördüğümüz durumlarda farklı kuruluşlardan destek hizmeti alıyor ve ilgili kuruluşların gizlilik standart ve şartlarına uygun hareket etmesini sağlıyoruz. Birlikte çalıştığımız veri işleyenlerin bilgi güvenliğine en az bizim kadar önem verdiklerinden ve müşterek sorumluluğun bilinciyle hareket ettiklerinden emin oluyor ve bunu sözleşmesel olarak da güvence altına alıyoruz.

Mevzuattaki tanım doğrultusunda veri işleyenler, kişisel verileri yalnızca talimatlarımıza uygun şekilde, akdedilmiş sözleşmemiz çerçevesinde kalmak suretiyle ve mevzuata uygun olarak işlemektedir.

Kişisel verileri işlenen gerçek kişilerin hakları KVKK'nın 11. Maddesi kapsamında düzenlenmektedir. Bu ilgili madde uyarınca veri sahipleri Şirket üzerinde aşağıdaki haklara sahiptir:

- Kişisel verilerin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işleme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme,

- KVKK'nın 7. Maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Gerçekleştirilen işlemlerin (eksik ve yanlış bilgilerin düzeltilmesi talebi, kişisel verilerin silinmesi veya yok edilmesi talebi) kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü taraflara bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme.

Veri sahipleri tarafından bu madde kapsamında yapılan başvurular, sistem kayıtları ve müşteri belgeleri incelenerek yasal süresi içinde cevaplandırılır.

### Bilgi Güvenliği Olay Yönetimi

Siber Güvenlik Grup Direktörlüğümüz altında Siber Olay Müdahale Ekibimiz bulunmaktadır. İş süreçlerimizin normal çalışma düzenini bozucu, bilişim veya endüstriyel kontrol sistemlerinin bir kısmına veya tamamına negatif olarak etki eden yazılım, donanım ve insan kaynaklı her türlü durum bilgi güvenliği olayı olarak tanımlanmaktadır. Zararlı yazılımlar, oltalama (phishing) saldırıları, yetkisiz erişimler, siber ataklar, verinin dışarı çıkartılması gibi süreçleri bilgi güvenliği olay yönetim süreci kapsamında inceliyoruz. Bilişim güvenliği endüstrisi içerisinde başarılı olduğu kabul edilen izleme ve tespit araçları kullanılarak Şirketimizin uygulama, sistem ve erişim bileşenlerini sürekli olarak izliyoruz. Bu izleme kapsamında karşılaşılan olayların değerlendirilmesi, aksiyon alınması ve doğru şekilde kapatılmasını sağlıyoruz.

Siber Güvenlik Grup Müdürlüğümüz siber istihbarat servisleri üzerinden dünyadaki teknolojik gelişmeler ve zafiyetleri takip etmektedir. Yılda bir kez bağımsız ekiplerce sızma testleri gerçekleştirilmekte, güvenli uygulama geliştirme hayat döngüsü işletilerek Şirketimize ait uygulama ve servislerin güvenliği sağlanmakta, ek olarak zafiyet taramaları, kaynak kod analizleri ve olgunluk değerlendirmeleri yapılmaktadır. Bu çalışmalar sonrası tespit edilen eksiklikler Siber Güvenlik Grup

Müdürlüğü personeline incelenmekte, takip edilmekte ve aksiyon alınmaktadır.

Çalışanlarımızın veya ilgili dış kaynak çalışan veya danışmanlarının bilgi güvenliği olayı ile veya olaya sebebiyet verebilecek bir zafiyet ile karşılaşması durumunda bildirimlerini hangi kanallardan yapacakları hakkında gerekli bilgilendirmeler yapılmış olup, belirli aralıklarla hatırlatmalar da sağlanmaktadır. Bildirimler sonrası alınacak aksiyonlar için süreç dokümanı periyodik olarak gözden geçirilmekte ve uygulanmaktadır.

Ayrıca, tedarikçiler ile imzalanan Bilgi Güvenliği Taahhütname dokümanı içerisinde de bilgi güvenliği olayının fark edilmesi durumunda bizimle iletişime geçmeleri gerektiği madde olarak da eklenmiştir.

### Bilgi Güvenliği Farkındalığı

Şirketimizde verinin ve veri güvenliğinin büyük önem arz etmesi sebebiyle bilgi güvenliği farkındalığının artırılması amacıyla eğitimler gerçekleştiriyoruz. Şirket bünyesinde farkındalığın artırılabilmesi ve kurum içerisinde bütünsel bir yaklaşım sergilenebilmesi amacıyla eğitimlerin tamamlanma oranı üst yönetim tarafından takip edilmektedir.

Yıl içinde belirli aralıklarla Siber Güvenlik Grup Müdürlüğü tarafından oltalama (phishing) saldırıları örnekleri yapılarak sonuçlar değerlendirilmekte ve üst yönetime raporlanmaktadır. İki haftada bir bütün personele Siber Güvenlik Bülteni hazırlayıp, gönderiyor ve dünyadan siber güvenlik haberleri paylaşıyoruz. Yine iki haftada bir personel ile çevrimiçi farkındalık eğitimleri paylaşıyoruz. Farkındalık kapsamında temiz masa - temiz ekran politikaları uyguluyor, fiziksel alanlarda poster ve afişlerle çalışanlara bu politikalar hatırlatıyoruz.

Tüm çalışanlara bilgi güvenliği hususlarının bütün personelin sorumluluğu olduğunu bildiren bilgi güvenliği taahhütnamesini imzalatıyoruz.



## VERİ GÜVENLİĞİ

### Lisanslar ve Sertifikalar

- Ana şirketimiz ile dağıtım ve perakende şirketlerimiz ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardına sahiptir.
- Dağıtım ve perakende şirketlerimiz ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi Standardı lisansına sahiptir.
- Perakende şirketlerimiz ise ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi sertifikasına sahiptir.

Ek olarak, Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu dolayısıyla tabi olunan Elektrik Lisans Yönetmeliği, EKS Bilişim Güvenliği Yönetmeliği, Elektrik Dağıtım ve Satış Çağrı Merkezi Hizmet Kalite Standartlarına İlişkin Usul ve Esaslar, EKS Güvenlik Analiz ve Test Usul ve Esasları'na uygunluklar ile Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi uyumlulukları düzenli olarak Siber Güvenlik Grup Müdürlüğü'nce kontrol edilmektedir.

### Üçüncü Taraf Bilgi Güvenliği

Tarafımızca sunulan hizmetlerin devamlılığını ve kalitesini sağlamak amacıyla üçüncü taraf firmalarla çalışılması durumunda sözleşmelerde gizlilik maddelerine yer veriyoruz. İş gereği veri paylaşımı yapılacak olması durumunda sadece gereken veriyi paylaşıyoruz. Verilerin güvenli aktarımına ilişkin onay süreçlerimiz bulunduğundan, yalnızca o iş için gerekli olan verinin aktarılmasını sağlıyoruz.

Bu tür verilerin korunması için sistemlerimizde ve uygulamamızda uluslararası standartlara uygun güvenlik önlemleri alıyoruz. Yıllık plan doğrultusunda belirlenen kriterlere göre bilgi güvenliği kapsamında kritik tedarikçileri değerlendiriyoruz. Değerlendirmelere ait sonuçlarda görülen eksikliklerin giderilmesine dair aksiyonlar Siber Güvenlik Grup Müdürlüğü tarafından takip edilmektedir.

### Eğitimler

2021 yılında KVKK eğitimi EnAkademi üzerinden atanmış olup, 3.299 kişi 3.299 saat online eğitimi tamamlamıştır. Yine çevrimiçi ve sınıf içi olarak gerçekleştirilen eğitimde KVKK Bilgilendirme ve Fikir Alışverişi oturumları düzenlenmiş olup, 199 kişi toplamda 439,5 saat eğitim almıştır.

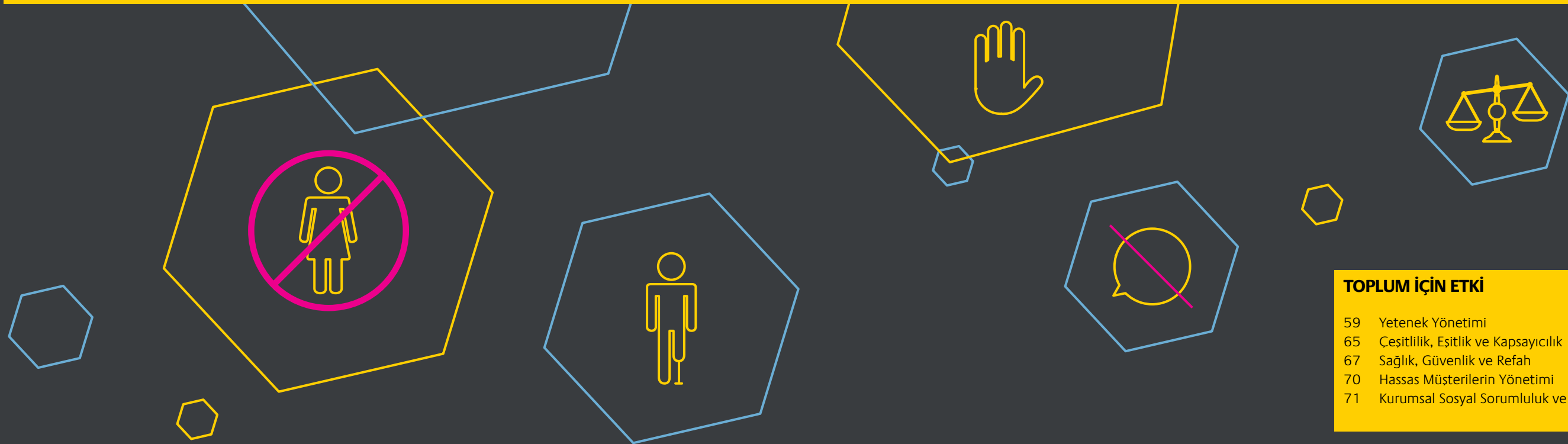
2021 yılında Bilgi Güvenliği İnteraktif Eğitimi ve sınavı EnAkademi üzerinden atanmış olup, 1.285 kişi toplamda 1.928 saatlik çevrimiçi eğitimi tamamlamıştır. Yine çevrimiçi ve sınıf içi olarak verilen eğitimde işe yeni girenlere Bilgi Güvenliği oturumları düzenlenmiş ve 87 kişi toplamda 87 saat eğitim almıştır. Toplamda, 2021 yılı ve 2022 yılı Ocak ayı içerisinde 10 adet Bilgi Güvenliği Farkındalığı kısa video eğitimi üzerinden 4.886 çalışana toplam 953 saatlik farkındalık eğitimi vermiş bulunuyoruz.



Topladığımız ve işlediğimiz tüm bilgileri kritik varlıklar olarak kabul ediyor ve korunması için azami özen ve önem gösteriyoruz.



## İNSANLARI REFAH VE KAPSAYICI BİR TOPLUM İÇİN GÜÇLENDİRİYORUZ



### TOPLUM İÇİN ETKİ

- 59 Yetenek Yönetimi
- 65 Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık
- 67 Sağlık, Güvenlik ve Refah
- 70 Hassas Müşterilerin Yönetimi
- 71 Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Toplumsal Yatırımlar

“İnsanları refah ve kapsayıcı bir toplum yaratmaları için güçlendiriyor, güvenli bir çalışma ortamında yetenekli ve çeşitli işgücünü teşvik ediyor ve toplum üzerinde daha geniş bir şekilde olumlu etki yaratmak için sorumluluk üstleniyoruz.

Küresel mega trendlerle dönüşen dinamik bir sektörde faaliyet gösteriyor ve çalışanlarımıza ve topluma odaklanarak geleceğe hazırlanmayı hedefliyoruz. Kapsayıcılık, çeşitlilik, hesap verebilirlik, etik ve şeffaflık ilkelerimiz; tercih edilen bir iş yeri olmamızda, toplumun refahına katkıda bulunmamızda ve toplumda olumlu bir etki yaratmamızda temel odak alanlarımızdır.

Yetenekleri işe almak ve elde tutmak için yatırım yapıyor ve çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimlerini desteklemeyi amaçlıyoruz. Yetenek yönetimi programlarımızın etkisini ölçmeyi taahhüt ediyoruz. Aynı zamanda çeşitliliğe sahip bir iş gücünün ve kapsayıcı bir çalışma ortamının gücüne inanıyoruz. Bu çerçevede, özellikle yönetici pozisyonlarında cinsiyet ve yaş açısından çeşitliliği artırmayı taahhüt ediyoruz.

İş sağlığı ve güvenliği konusunda bir rol model teşkil ediyoruz. Sıfır Kaza Yolculuğu taahhüt ediyor ve ölümleri, kritik kazaları ve yüksek potansiyelli ramak kala olayları önlemeyi amaçlıyoruz. Çalışanlarımızın sağlık ve esenliklerine değer veriyoruz.

Toplumsal yatırımlarımızla toplumun refahına doğrudan maddi destek sağlamanın yanı sıra gönüllü katkılarda da bulunuyoruz. Güçlü bir toplumsal etkisi olan kurumsal sorumluluk projelerine odaklanıyoruz. Kurumsal sosyal sorumluluk projelerimiz kapsamında eğitim, enerji tasarrufu, çevre ve toplum odaklı faaliyetler yürütmeye devam ediyoruz.



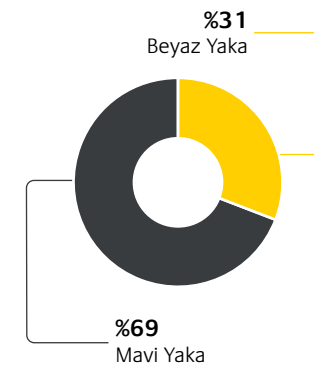
## YETENEK YÖNETİMİ

İşimizin odağını oluşturan insan, sürdürülebilirlik dönüşümümüzün arkasındaki en büyük güçtür. Yetenekli kişileri işe almak ve elde tutmak için yatırımlar yapıyoruz. Yetenek yönetimi programlarımızın etkisini ölçmeyi taahhüt ediyoruz.

Dört farklı kuşaktan oluşan, 11 bini aşkın çalışanımızın her birini bir “Yetenek” olarak görüyoruz. İnsan ve

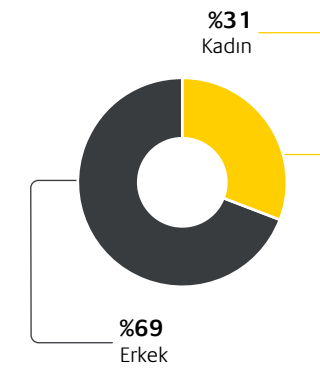
Kültür yönetimi alanında küresel trendleri takip ediyor ve önceliklerimiz doğrultusunda yeni yaklaşımlar benimsiyoruz. İşin Geleceğine uyum sağlama vizyonuyla hareket ediyoruz. Yüksek performans kültürünü besleyen yetenek yönetimi uygulamalarını kullanarak nitelikli gençleri ve deneyimli uzmanları bünyemize katmayı ve geliştirmeyi amaçlıyoruz.

### Kategoriye Göre Çalışanlar



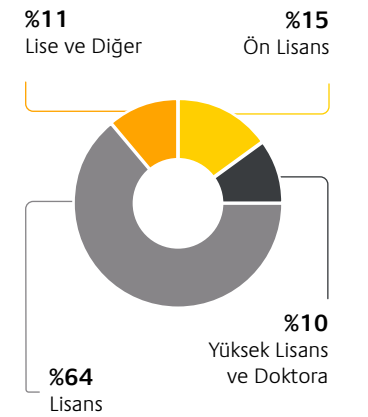
11.300  
TOPLAM ÇALIŞAN

### Cinsiyete Göre Beyaz Yakalı Çalışanlar



YAŞ ORTALAMASI 36  
ORTALAMA KIDEM 5,9

### Beyaz Yaka Öğrenim Durumu



%10  
Yüksek Lisans  
ve Doktora

### İŞE ALIM SÜRECİ

İşe alımlarda kurum kültürümüz, şirket hedefleri, pozisyona özel yetkinlikler, bilgi ve deneyim bazında en uygun adayı bulup yerleştirmeyi hedefliyoruz. İşe alım sürecini İnsan Hakları Politikamıza ve Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikamıza uygun olarak yürütüyoruz.

İşe alım sürecini uçtan uca dijital hale getirmeyi hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda, 2020 yılından itibaren işe alım, adayların değerlendirilmesi ve aday deneyimin süreçlerini dijital ortamlarda yönetiyoruz. 2021 yılı itibarıyla oryantasyon sürecini de dijital platforma taşıdık. Dijital oryantasyon süreciyle yeni çalışanlarımızın Şirketimize katıldıklarında iyi bir deneyim yaşamalarını amaçlıyoruz.

### ÖDÜLLENDİRME VE YAN HAKLAR

Ödüllendirme ve yan haklar; adil, şeffaf, rekabetçi ve yüksek performansı ödüllendiren prensiplere dayanmaktadır. Tüm süreçlerimizde ücret piyasası, faaliyet gösterdiğimiz sektör, Sabancı Holding uygulamaları ve makroekonomik göstergeleri dikkate alıyoruz.

Düzenli piyasa analizleriyle rekabetçi ve adil bir ücret politikasının uygulanmasını, ihtiyaç duyulan yeteneklerin organizasyona çekilmesini ve mevcut çalışanların bağlılığını yüksek tutarak olumlu ve rekabetçi çalışma ortamı sağlamayı amaçlıyoruz.

## YETENEK YÖNETİMİ

Ücretlendirme ile ilgili rapor, anket veya istatistikleri üçüncü taraf ücret danışmanlarından temin ediyoruz. Pozisyonların kademelerini, dünya çapında tanınmış kurumsal şirketler tarafından yaygın olarak kullanılan harici bir iş değerlendirme metodolojisine göre belirliyoruz. Taban ücret politikasını belirlemek için yıllık ücret anketlerine katılıyoruz. Tüm kademeler için piyasa, emsal grubu, sektör vb. bazında kademe bazlı referans ücret verilerini harici danışmanlardan temin ediyoruz. Mavi yaka maaşlarını Toplu İş Sözleşmesine göre belirliyoruz.

Ücret politikamızı işin boyutunu dikkate alarak belirliyoruz ve uyguluyoruz. Cinsiyete göre ayırım yapmıyoruz. Her kademe için 2021 yıl sonu itibarıyla kadın ve erkek PIR oranlarının karşılaştırılması şu şekildedir:

Seviye	Oran*
Direktör ve üzeri yönetim	1,00x
Orta seviye yönetim	1,05x
İlk seviye yönetim	1,04x
Diğer seviyeler	1,02x

\*Kadın/Erkek PIR Oranı: Her kademe kadın ve erkek ortalama PIR oranlarının karşılaştırılması

PIR: Çalışanların ücretlerinin ilgili kademedeki politika ücretine bölünmesi ile hesaplanır.

Sen Seç programımız kapsamında, Esnek Çalışma Saatleri, Esnek Kıyafet ve Uzaktan Çalışma Modeli'ni 2019'dan itibaren tüm genel merkezlerde uygulamaktayız. Bu esnek ve yenilikçi yaklaşımlar doğrultusunda, çalışanların farklı ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmek amacıyla 2021 yılında Esnek Yan Haklar Projesi'ni geliştirdik ve hayata geçirdik. "Sen Seç: Esnek Yan Haklar Portalı" ile çalışanlar bireysel tercih ve ihtiyaçlarına göre yıllık izin ve sağlık sigortası gibi mevcut yan haklarını esneterek, yarattıkları bütçe ile alışveriş çekinden başışa yeni yan haklarını belirleyebilmektedir. 2021 yılında beyaz yaka çalışanların %55'i programa katılmıştır.

Yine 2021 yılında, çalışanlarımızın emeklilik döneminde de yaşam standardını korumayı ve hayatlarını kolaylaştırmayı destekleyen İşveren Katkılı Bireysel Emeklilik Sistemi'ni tüm beyaz yaka çalışanların dahil olabileceği şekilde yaygınlaştırdık.

Sana Değer Çevrimiçi Ödüllendirme Platformumuz, çalışanın kurum kültürünün ve iş yapma biçiminin oluşumuna, işleyişine ve olumlu gelişimine katkıda bulunması sonucunda ortaya çıkan tanıma ve takdir fırsatlarını desteklemek amacıyla kullanılmaktadır. Sana Değer ile geliştirilen çeşitli uygulamalarla, çalışanların bireysel çaba ve gelişimlerini, kurumsal gelişime katkılarını takdir edebilmeye, özel ve önemli günlerinde yanlarında olabilmeye ve çalışanların birbirlerini takdir edebilmelerine olanak sağlıyoruz.

### ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MEMNUNİYETİ

Çalışan bağlılığı ve memnuniyet puanları, çalışanlarımızın insan ve kültür uygulamalarımızı nasıl gördüğünü izlememiz açısından önemli göstergelerdir. Çalışan bağlılığı ve memnuniyetini düzenli olarak ölçüyoruz. 2021 yılında çalışan memnuniyeti skoru %76, çalışan bağlılığı oranı ise %66 olarak enerji sektörü ve Türkiye ortalamalarının üstünde gerçekleşmiştir.

Çalışanlarımızdan gelen geri bildirimleri titizlikle değerlendiriyoruz. Bu geri bildirimler doğrultusunda çalışma koşullarını iyileştirmeye, çalışan memnuniyetini ve bağlılığını artırmaya ve çalışan devir oranını azaltmaya çalışıyoruz. Her yıl yapılan dış değerlendirmelere ilave olarak, 2020 yılından itibaren İKON uygulaması üzerinden kısa anketler yaparak nabız yoklaması gerçekleştirdik ve çalışan memnuniyetini anlık olarak ölçümledik. Çalışan şikayetlerini, görüşlerini ve önerilerini almak için anketlerin yanı sıra bire bir görüşmeler ve odak grupları gibi çeşitli diğer mekanizmaları da kullanıyoruz.

66

2021 yılında çalışan memnuniyeti skoru %76, çalışan bağlılığı oranı ise %66 olarak enerji sektörü ve Türkiye ortalamalarının üstünde gerçekleşmiştir.

Ayrıca çalışanların idari konulardaki talepleri, tüm çalışanların erişilebildiği yardım masası sisteminde geçmektedir. Bu taleplere göre aksiyonlar planlıyor ve bu aksiyonları proaktif bir yaklaşımla uyguluyoruz. Gelen talepleri ilgili kişiye yönlendiriyor ve çözüm sürecini başlatıyoruz. Talep edilen eylemin tamamlanmasından sonra, operasyondan sorumlu kişi, talebi açan çalışana gönderilmek üzere gerekli eylemin tamamlandığına dair bir bildirim oluşturmaktadır. 2021 yılında alınan talep sayısı 6.695 olup, bunların %92'si çözümlenmiştir.

### İFADE ÖZGÜRLÜĞÜ VE ÖRGÜTLENME HAKKI

Çalışanlarımızın ifade özgürlüğüne saygı duyuyor ve ifade özgürlüğünü kullanmalarını önleyen hiçbir tutumu hoş görmüyoruz. Bu bağlamda yürürlükteki yasa ve yönetmelikler altında çalışanların sendikalaşma hakkını destekliyoruz.

Dağıtım şirketlerimiz ile TES-İŞ Sendikası (Türkiye Enerji, Su ve Gaz İşçileri Sendikası) arasında 01.03.2021 tarihinden 29.02.2024 tarihine kadar 3 yıl süre için geçerli olacak bir Toplu İş Sözleşmesi imzalanmıştır. 7.797 mavi yaka çalışanın ücret ve çalışma koşulları yürürlükteki bu Toplu İş Sözleşmesi hükümlerine göre belirlenmiş bulunmaktadır. Temmuz 2021 itibarıyla 69.459 üyesi bulunan TES-İŞ Sendikası, üye sayısı açısından Türkiye'nin yedinci, enerji iş kolunun ise en büyük sendikasıdır.

### İNSAN VE KÜLTÜR SÜREÇLERİNDE DİJİTAL ÇÖZÜMLER

İnsan ve Kültür süreçlerimizde dijitalleşmeye yatırım yapıyor ve dijital çözümler geliştiriyoruz. 2018 yılında, farklı coğrafyalarda yaşayan 11 bini aşkın çalışanımızın aynı anda şirket içindeki gelişmelerden haberdar olmasını sağlamak amacıyla Dijital İnsan ve Kültür Platformu İKON'u devreye aldık. Çalışanlarımız bordro görüntüleme, uzaktan çalışma planlaması, yıllık izin planlaması, eğitim seçimi ve değerlendirmesi gibi pek çok hizmete İKON uygulaması üzerinden erişebilmektedir. İKON uygulaması İnsan ve Kültür süreçlerinde kağıt kullanımını da azaltmamızı sağlamıştır. Buna doğrultuda, İnsan ve Kültür Dijital Asistanı (chatbot) ile çalışanlarımız her an her yerden merak ettikleri sorulara cevap bulabilmektedir.

Veri mükemmelliği ve raporlama alanında yoğun bir şekilde çalışarak, üst yönetimin karar destek paneli (dashboard) üzerinden İnsan ve Kültür raporlarına erişmesini de sağladık.

2021 yılında, "HR Connect" projesi ile İnsan ve Kültür süreçlerinin mevcut iş gerekliliklerini ve olası dijital ihtiyaçları belirledik. 2022 yılında da bu ihtiyaçlara yönelik çözümler geliştirmeyi hedefliyoruz.

2021 yılının başından itibaren çeviklik, öz farkındalık, toplumsal cinsiyet eşitliği gibi konularda Bir Aradayız adlı sanal buluşmalar düzenliyoruz. Tüm çalışanlara açık olan bu buluşmalara 1.037 kişi katılmıştır.

### ÇALIŞMA KÜLTÜRÜ

#### İşin Geleceği

Çalışanlarımızın potansiyellerini işlerinde en iyi ve en doğru yoldan göstermelerine fırsat sağlayarak işin geleceğine bugünden hazırlanıyor, yalnızca en iyi yeteneklerin şirketimize çekmeyi değil aynı zamanda mevcut potansiyelleri de geliştirilmeyi amaçlıyoruz.

2020 yılında başlattığımız "İşin Geleceğine Uyum" çalışmaları ile yeni işyeri ilkelerini, yalnızca uzaktan çalışma olarak değil de bütünsel bir bakış açısıyla tanımlayan 7 temel boyutta ele alarak işin geleceğini çalışanlarımızla birlikte şekillendirmeyi amaçlıyoruz. Bu çalışmaları, her seviyeden geniş katımlı atölyeler, bire bir görüşmeler ve anketlerle destekliyoruz. İşin Geleceğine Uyum kapsamında #GeleceğinYolunda mottosuyla 47 öncelikli eylemi hayata geçirdik. Bu eylemler özellikle iş modellerinin kapsam ve ayrıntılarının ve farklı iş modellerine göre hazırlanan destek paketlerinin güncellenmesini içermektedir.

*Daha fazla ayrıntı için Performansımızı Mümkün Kılan Etmenler bölümüne bakınız. [➔](#)*

## YETENEK YÖNETİMİ PROGRAMLARI

**Sabancı İleri Veri  
Analitiği Akademisi**

Toplam Katılımcı: 17  
Toplam Eğitim Saati: 3.125

**X-TEAMS**

Toplam Katılımcı: 7

**X-LAB**

Toplam Katılımcı: 56  
Toplam Eğitim Saati: 2.337

**TP-X**

Toplam Katılımcı: 3  
Toplam Eğitim Saati: 396

**In-Lead**

Toplam Katılımcı: 4  
Toplam Eğitim Saati: 942

SABANCI HOLDİNG  
PROGRAMLARIENERJİSA  
PROGRAMLARI**YODA**

Mentorluk ve Tersine Mentorluk Programı  
35 Katılımcı

**EnAkademi**

Toplam Katılımcı: 3.054  
Toplam Eğitim Saati: 61.267

BİREYSEL GELİŞİM VE  
İLK SEVİYE YÖNETİCİ  
PROGRAMLARI**GATE**

2021: Psikolojik Sağlık Yolculuğu  
(online webinarlar interaktif eğitimler  
ve ödevler)

**Katılımcılar**

Bütün uzmanlar  
Toplam Katılımcı: 664  
Toplam Eğitim Saati: 1.193

**YOUNG ENERGY**

Genç Yetenekleri geliştirme programı  
4; modül: öz, organizasyon, ilişki ve  
liderlik, dijital farkındalık

**Katılımcılar**

Genç adaylar: Aralık'19-Nisan'21  
Toplam Katılımcı: 28  
Toplam Eğitim Saati: 900

**JUMP**

Yetkinlik bazlı 3 modül dijital yolculuk  
Online sınıf grup oyunları, sınıf içi  
liderlik eğitimleri

**Katılımcılar**

Bütün takım ve süreç liderleri  
Toplam Katılımcı: 362  
Toplam Eğitim Saati: 5.902

MÜDÜR SEVİYESİ YÖNETİCİ  
PROGRAMLARI**X-POSURE**

Toplam Katılımcı: 2  
Toplam Eğitim Saati: 422

**STEP**

Bütünsel Esenlik, Uzaktan Takımlara Liderlik  
eğitimleri

**Katılımcılar**

Müdür seviyesi yöneticiler  
Toplam Katılımcı: 35  
Toplam Eğitim Saati: 382

**STEP PERFORMANS  
KOÇLUĞU**

Sınıf içi eğitim

**Katılımcılar**

Grup müdürleri, müdür seviyesi yöneticiler  
Toplam Katılımcı: 144  
Toplam Eğitim Saati: 2.042

**STEP DİJİTAL**

2 modül, simultane çeviri ile sunulan  
online sınıf eğitimleri içeren dijital liderlik  
programı

Liderlik seminerleri

Dijital Mükemmellik Sertifikasyonu

**Katılımcılar**

Müdür seviyesi yöneticiler  
143 sertifika (Haziran'20-Mayıs'21)  
Toplam Katılımcı: 45  
Toplam Eğitim Saati: 294

ÜST YÖNETİM VE  
DİREKTÖR PROGRAMLARI**X-CELERATE**

Toplam Katılımcı: 4  
Toplam Eğitim Saati: 60

**X-CELERATE NEXT**

Toplam Katılımcı: 1  
Toplam Eğitim Saati: 15

**LEAP DİJİTAL**

3 modül, sınıf içi eğitim, ciddi oyunlar  
ve liderlik seminerlerini içeren dijital  
liderlik programı

Dijital Mükemmellik Sertifikasyonu

**Katılımcılar**

Bütün genel müdürlük çalışanları ve  
direktörler  
Ekim'19-Şubat'21  
Toplam Katılımcı: 29  
Toplam Eğitim Saati: 58

# YETENEK YÖNETİMİ

## YETENEK YÖNETİMİ PROGRAMLARI

Her yıl gerçekleştirdiğimiz potansiyel değerlendirme çalışmaları doğrultusunda tüm kritik pozisyonlar için kısa ve orta vadeli yedekleme planları oluşturuyor ve çalışanlarımızın kariyer ve gelişmelerini takip ediyoruz.

2021 yılında, müdür ve üzeri seviyedeki atamaların %93'ünü şirket içerisinden gerçekleştirdik. Çalışanlarımızın sadece mesleki değil kişisel gelişimleri için de çeşitli liderlik, kişisel ve mesleki gelişim programları ve araçları tasarlamaya devam ediyoruz.

## Liderlik Gelişim Programları ve Araçları

Çevik ve değişim odaklı liderliğin etkili dönüşüm için kritik önemi bulunduğu inaniyoruz. Etkili liderler yetiştirmek üzere geliştirdiğimiz programlarla, çalışanlarımızın Şirket'e en hızlı ve en etkin şekilde liderlik etmelerine yardımcı oluyoruz.

### Liderlik Hızlandırma Programları (LEAP Dijital)

LEAP Liderlik Hızlandırma Programı'nın devamı niteliğinde olan LEAP Dijital ile direktör seviyesindeki yöneticilerimizin yeni teknolojilerin sunduğu fırsatları kendi fonksiyonlarına yansıtma ve dijital çağın gerektirdiği liderlik yetkinliklerini geliştirmelerini amaçlıyoruz. Dört modülden oluşan LEAP Dijital Programı'nın üçüncü modülü Şubat 2021'de tamamlanmıştır. Program, Financial Times derecelendirmesine göre en iyi yönetici eğitim okullarından biri olan Berlin Teknoloji Enstitüsü Avrupa Yönetim ve Teknoloji Okulu tarafından ESMT Dijital Mükemmellik (Digital Excellence) Sertifikası'nı almaya hak kazanmıştır.

### Step Yönetim & Step Performans Koçluğu

Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (Executive Development Unit - EDU) iş birliğinde gerçekleştirilen STEP Yönetim modülü ile müdür ve grup müdürü seviyesindeki yöneticilerin liderlik vasıflarının güçlendirilmesini hedefliyoruz. Yüksek performans kültürünün sürekliliğini sağlamak üzere 2019 yılında hayata geçirilen program, bütünsel esenlik ve liderlik konularıyla devam etmektedir. Step Performans Koçluğu, yüksek performans kültürü, yeni nesil performans yönetimi ve sürekli geri bildirim yaklaşımını odağına alarak müdürlerimiz için geliştirilen bir programdır. 2021'de gerçekleştirilen sınıf içi eğitimlere 153 müdür katılmıştır.

## Step Dijital

2020 yılında uygulamaya alınan Step Dijital Programı; dijitalleşen dünyanın, global düzeyde ve enerji sektörü özelinde getirdiği fırsatları ve yeni iş yapış biçimlerini anlamak, yeni nesil teknolojilerle ilgili bilgi ve yetkinlikleri güçlendirmek, bu teknolojilerin yardımıyla tüm fonksiyonlarda değer yaratacak yeni dijitalleşme projelerine bilgi transfer etmek üzere tasarlanmıştır. Leap Dijital'de de iş ortağımız olan ESMT Berlin ile pandemi sürecinde yeni normalin oluşturduğu koşullara adapte edilen çevrimiçi sınıflarda, simultane tercüme ile gerçekleşen Step Dijital Programı'nda 143 katılımcı ESMT Dijital Mükemmellik (Digital Excellence) Sertifikası'nı almaya hak kazanmıştır.

### JUMP

JUMP Programı; takım ve süreç yöneticisi rollerini üstlenen çalışanlarımızın, mevcut rollerindeki etkinliklerini artırmaları ve yönetsel becerilerini geliştirmeleri amacıyla, karma öğrenme metoduyla tasarlanmış ve 2021 yılında güncellenmiştir. 2021 yılında yeni yöneticilerin de dahil olduğu programda 133 kişi çevrimiçi eğitimlerini, 362 kişi ise sanal platformda verilen liderlik eğitimlerini tamamlamıştır.

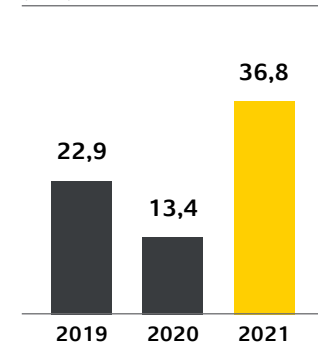
## Young Energy

Kariyerinin başındaki yüksek potansiyelli insan kaynağını geliştirmek ve geleceğin yönetici adaylarını yetiştirmek üzere 2010 yılından beri devam eden Young Energy Programı'nın 5. jenerasyonu 2021 yılında 28 mezun vermiştir. Program katılımcıları; Liderlikte Güven İklimi Yaratma, İlişki Yönetimi, Sunum Becerileri ve Hikaye Anlatıcılığı konularının yanı sıra INSEAD Design Thinking and Creativity for Business online sertifika programını da tamamlamışlardır. Katılımcılar, Berlin Teknoloji Enstitüsü Avrupa Yönetim ve Teknoloji Okulu (ESMT) tarafından hazırlanan Yeni Teknolojilerin Anlaşılması eğitimine katılıp dijitalleşme sürecimize katkı sağlayacak projeler üzerinde çalışmışlardır. 2021'de başlayan mentorluk süreçleri 2022 yılının ilk yarısında tamamlanacaktır.

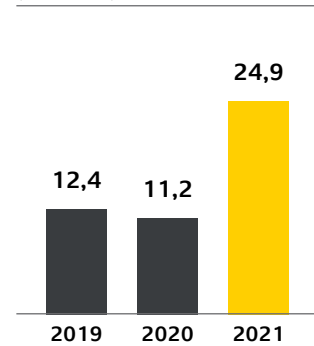
### ENTER

ENTER İşe Alım ve Yetenek Gelişim Programı ile dördüncü sınıf ve yüksek lisans elektrik/elektronik mühendisliği öğrencilerinin enerji sektörü hakkında değerli bilgiler edinmelerini sağlamaktadır. Bir yıl boyunca devam eden programda, yatırım yolu, müşteri yolu ve şebeke yolu olarak adlandırılan bölümlerde rotasyonlu olarak görev alan aday mühendisler, enerji dağıtım iş kolundaki tüm mühendislik fonksiyonları hakkında bilgi edinmektedirler. Katılımcılar, yetenek koçları aracılığıyla mentorluk desteği alarak ilgi alanlarını keşfedebilme olanağı yakalamıştır. Step Dijital Programı'nda toplamda 143 katılımcı ESMT Dijital Mükemmellik (Digital Excellence) Sertifikası'nı almaya hak kazanmıştır. 2021 yılında ENTER Programı'nı tamamlayan 27 aday mühendisten 17'si dağıtım şirketlerinde işe başlamıştır. 5. dönem ENTER Programı'nda ise 29 yeni aday mühendis, gelişim yolculuklarına adım atmıştır.

Kişi Başına Eğitim  
(Saat)



Toplam Eğitim Maliyeti  
(milyon TL)





# YETENEK YÖNETİMİ

## Diğer

Sabancı Holding tarafından düzenlenen üst düzey liderlik gelişim programı X-CELERATE, gelecek rollere hazırlanan orta seviye yöneticiler için hazırlanan X-Posure ve potansiyeli yüksek genç çalışanların katıldığı genç yetenek programı TP-X Liderlik Gelişim programlarına, 2021 yılında hedef kitleye uygun 10 çalışanımız katılmıştır. Yenibirlider Derneği'nin Boğaziçi Üniversitesi iş birliğiyle hazırlayarak sunduğu "Yeni Bir Lider Profesyonel" programına 2021 yılında 26 çalışan katılmıştır. Program; eğitim, mentorluk, koçluk ve sektör buluşmaları oturumlarını içermektedir.

## Kişisel Gelişim Programları

Çalışanlarımızın gelecek odaklı bir şirkette kariyer hedeflerine ulaşmalarını ve potansiyellerini gerçekleştirmelerini sağlamak amacıyla çeşitli temel eğitim ve gelişim programları sunuyoruz.

## YODA Mentorluk - Tersine Mentorluk

2018 yılından bu yana uygulanan YODA Mentorluk ve YODA Tersine Mentorluk programları ile çalışanlar içerisindeki farklı nesillerin birbirlerinden öğrenmelerini sağlayacak bir platform oluşturulmuştur. Yeni nesil çalışanların üst yönetimimize mentorluk yapma fırsatı bulduğu program, sektörde bir ilk olma özelliği taşımaktadır. YODA Tersine Mentorluk Programı'nı 2019 yılından itibaren direktör seviyesine yaygınlaştırarak, hem mentorluk almak isteyen direktörlerin hem de mentor olmak isteyen genç çalışanlarımızın program başvurularını aldık. 2020 yılında eğitimlerini tamamlayan mentor ve danışanların eşleşmeleri gerçekleştirilmiş ve mentorluk süreçleri 2021 yılında tamamlanmıştır. Programın 2022 yılında, eğitimini tamamlayan ve mentor olmayı bekleyen 24 genç mentorun katılımıyla, farklı yönetsel seviyeleri de kapsayacak şekilde genişletilmesini hedefliyoruz.

## EnAkademi

Çalışanlarımızın kariyer hedeflerine ulaşmaları için ihtiyaçları olan eğitimleri ve gelişim araçlarını sunduğumuz çevrimiçi öğrenme platformu EnAkademi'den 2021 yılında 3.054 çalışan eğitim almıştır. EnAkademi'deki eğitim programı kapsamında, her çalışanın tamamlaması gereken bilgi güvenliği, rekabet hukuku ve etik gibi bölümlerden oluşan eğitim paketinde, katılımcılar 61.267 saatlik e-öğrenme sürecini tamamlamıştır.

## Gate: Kişisel Farkındalık Yolculuğu

Gate, kariyerlerinin başında bulunan uzman seviyesindeki çalışanlarımızın gelişimlerini desteklemek üzere tasarlanmış bir programdır. İçeriği her yıl ihtiyaçlara göre yenilenen ve güncellenen program, 2021 yılında "Psikolojik Sağlık" temasına odaklanmıştır. Bu kapsamda yapılan 2 webinarı 664 kişi katılmış; çevrimiçi öğrenme platformu EnAkademi'den "Zor Durumlarla Başa Çıkma" ile "Duygu Yönetimi ve Dayanıklılık" interaktif eğitimleri atanmıştır.

## Sen Seç: Katalog Eğitimleri

2020 yılında sürekli gelişim odağıyla tasarlanan Sen Seç: Eğitim Kataloğu, çalışanların bireysel ilgi alanları, trend konular ve ihtiyaçlar kapsamında hazırlanan eğitim içeriklerinden oluşmaktadır. 2021 yılında 973 çalışan eğitim kataloğundan en az bir eğitime katılmıştır.

## Profesyonel Gelişim Programları

### İleri Veri Analitiği Akademisi (İVAA)

Sabancı Holding, Sabancı Üniversitesi ve Sabancı EDU iş birliği ile hayata geçirilen İleri Veri Analitiği Akademisi'ne 16 çalışan katılmıştır.

## Sanayi Liderleri

Sabancı Holding ve Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi EDU iş birliği çerçevesinde uygulamaya alınan program, 2021 yılında teknik rollerdeki mühendis ve yöneticilerin gelişimine odaklanmıştır. Sekiz ay süren program boyunca katılımcılar hem teknik hem de yetkinlik gelişim eğitimleri almış, proje sunumlarını gerçekleştiren 4 katılımcı programdan mezun olmuştur.

## Satış Okulu

2014 yılında Sabancı Üniversitesi iş birliği ile başlatılan Satış Okulu projesi ile çalışanlara, Satış ve Müşteri Odaklılık bakış açısı öncelikli olmak üzere sektör özelinde gerekli birçok davranışsal ve teknik konuda eğitim verilmiştir. Bu eğitimlerle hizmet kalitesi, operasyonel mükemmellik ve müşteri memnuniyetinde de artış hedeflenmiştir. Satış Okulu, her yıl çalışanlar ve yöneticiler ile yapılan ihtiyaç analizi çalışmaları, Şirket stratejisi ve sektör dinamiklerine göre güncellenmektedir. Programın içeriklerini interaktif videolar, canlı sınıf eğitimleri ve çevrimiçi gelişim katalogları aracılığıyla katılımcılar ile buluşturuyoruz. 2021 yılında programdan 310 kişi mezun olmuştur.

## KOZA Gelişim Programı

KOZA Gelişim Programı, satış fonksiyonundaki genç yetenek havuzunu beslemeyi amaçlamaktadır. Program, toplamda 1,5 yıl süren 3 modülden oluşmaktadır. 3 modülü tamamlayan katılımcılar, iş süreçleri ile ilgili geliştirme ve iyileştirme önerilerini üst yönetim ile paylaşacakları Proje Modülü'ne geçmektedir.

## Kurumsal Satış Akademisi

Kurumsal satış ekiplerinin gelişimlerini desteklemek amacıyla tasarladığımız "Kurumsal Satış Akademisi" Programı, vizyon ve hedeflerimiz doğrultusunda, satış ekiplerimizin dinamik iş ortamında en yüksek potansiyellerine ulaşabilmelerini ve stratejik bakış açılarını zenginleştirmelerini amaçlamaktadır. 1,5 yıl süren programın içeriğini teknik eğitimler, yetkinlik

eğitimleri ve sektörün önemli isimleri ile katılımcıların bir araya geldiği ilham veren buluşmalar oluşturmaktadır. 2021 yılında programa 65 katılımcı dahil olmuştur.

## Teknoloji Gelişim Akademisi

Teknoloji ekiplerinin gelişen trendleri takip etmelerini sağlamak, ihtiyaç duydukları alanlarda uygulamak amacıyla tasarlanan "Teknoloji Gelişim Akademisi", her dönem güncel ihtiyaç ve öncelikler kapsamında yenilenecek Bilgi Teknolojileri çalışanları ile buluşmaktadır. Programın hedefi; vizyon ve stratejimize uygun olarak, bilgi teknolojileri ekiplerinin potansiyellerini en üst düzeye getirmek ve performans sonuçlarında olumlu değer yaratmaktır. 2021 yılında 239 katılımcı programa dahil olmuştur.

## Birbirimizden Öğreniyoruz

Birbirimizden Öğreniyoruz platformu, çalışanlarımızın sahip oldukları bilgi ve deneyimi birbirleriyle paylaşmalarını sağlayarak Şirket içinde birbirinden öğrenme kültürünü yaygınlaştırmaktadır. Bu platform sayesinde 530 çalışan, 2019 yılından beri iç eğitimler tarafından hazırlanan eğitimlerle buluşarak, çalıştıkları bölümden bağımsız sektör dinamikleri, dijitalleşen dünyadaki yeni yaklaşımlar, enerji sektörüne global bakış hakkında derinlemesine bilgi ve yetkinlik sahibi olmuştur.

## Patika Gelişim Programı

Patika Gelişim Programı'nı sorumlu, süpervizör, tekniker ve teknisyen seviyesindeki çalışanlarımızın iş hayatlarında sıklıkla ihtiyaç duydukları yetkinlikleri göz önünde bulundurarak, Sabancı Üniversitesi EDU ile birlikte geliştirdik. Program kapsamında gerçekleştirilen iletişim ve ifade sanatı, takım içi koordinasyon ve biz bilinci, planlama ve zaman yönetimi ve değişim sürecinde duygu yönetimi konularında 4 farklı modülden oluşan kişisel gelişim programına yaklaşık 800 çalışanımız katılmıştır.



# YETENEK YÖNETİMİ

## Diğer Programlar

### Mesleki Eğitimde İş Birliği Protokolü

2017 yılı sonunda, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ile Mesleki Eğitimde İş Birliği Protokolü imzaladık. Bu protokolün amacı elektrik dağıtım sektörünün istihdam kaynağı olan meslek lisesi öğretmen ve öğrencilerinin mesleki gelişimlerini destekleyerek sektöre nitelikli işgücü kazandırmaktır. İş birliği protokolü kapsamında; elektrik ve elektrik-elektronik alanında eğitim alan meslek lisesi öğrencilerini şirketimiz ve elektrik dağıtım sektörü konusunda bilgilendirmek, aldıkları teorik eğitime ek olarak uygulamalı eğitimlerle desteklemek ve güncel sektör uygulamalarını göstermek amacıyla çeşitli faaliyetler yürüttük. Sadece öğrencilerin değil, öğretmenlerin de güncel sektör uygulamalarını öğrenmeleri ve deneyimlemeleri amacıyla 2019 yılında alan öğretmenlerine yönelik iki ayrı hizmet içi eğitim programı düzenledik. Pandemi sebebiyle 2021 yılında protokol çerçevesinde herhangi bir etkinlik düzenlenmemiştir. Ancak protokol 2022 yıl sonuna kadar uzatılmıştır.

### Mühendis Gelişim Okulu

2021 yılında, Mühendis Gelişim Okulu-1 ve Mühendis Gelişim Okulu-2 programlarımıza, elektrik dağıtım şirketlerimizde çalışan toplam 545 mühendis, EnAkademi platformu aracılığıyla çevrimiçi olarak katılım sağlamıştır.

### Teknik Bilgi Yarışması

Elektrik dağıtım sektörü gibi oldukça teknik bir iş kolunda çalışan saha operatörlerimize hem rekabet ortamı hem de ödül kazanma fırsatı sunmak amacıyla 2021 yılı içerisinde her ay Ödüllü Teknik Bilgi Yarışması düzenledik. Mavi yaka olarak görev yapan çalışanlarımızın katıldığı Teknik Bilgi Yarışmasına çalışanlarımız İKON uygulaması üzerinden katılabilmektedir. Yarışmaya 2021 yılında toplam 12.395 çalışan katılım sağlamıştır. 2022 yılında, bilgi yarışmasının kapsamı genişletilerek bütün çalışanlarımızın katılımına açılacaktır.

## Bakım Eğitimleri

2021 yılında EPDK tarafından 4. Uygulama Dönemi ile ilan edilen Planlı Bakım Usul ve Esasları kapsamında; Birinci Seviye Planlı Bakım, İkinci Seviye Planlı Bakım ve Üçüncü Seviye Planlı Bakım süreçlerini yapılandırdık. Bu bağlamda, Birinci Seviye Planlı Bakım sürecini içeren bir eğitim programı hazırlayarak, yıl içerisinde 650 çalışana 2 günlük Birinci Seviye Planlı Bakım eğitimi verdik.

### VR Gözlük Projesi

“VR Gözlük” projesi eğitimde dijitalleşme alanında büyük bir adım atmıştır. Elektrik dağıtım sektöründe çok önemli bir yere sahip olan enerji tesis proje kabul süreçlerinin doğru yapılması için 12 adet iş senaryosu hazırladık. Proje kapsamında, 2022 yılında kabul süreçlerinde yer alan çalışanlara VR gözlük aracılığıyla kabul süreci eğitimi vereceğiz.



### Yeni Eğitim Merkezleri

2021 yılında, teknik gelişim programlarının ve eğitimlerinin fiziksel altyapısını hazırlamak, dağınık bir coğrafyada konumlanan elektrik dağıtım şirketlerindeki eğitim sayısını artırmak ve eğitim süreçlerinin verimliliğini yükseltmek amacıyla Toroslar EDAŞ ve Başkent EDAŞ şirketlerinde yeni eğitim merkezleri oluşturduk. Yıl içinde, Toroslar EDAŞ için 4 adet, Başkent EDAŞ için 2 adet olmak üzere toplam 6 adet yeni eğitim merkezini kullanıma açtık.

## Mesleki Belgelendirme ve Gelişim

2021 yılında yürüttüğümüz elektrik dağıtım faaliyeti kapsamında, yasal açıdan ve yükümlülük gereği zorunlu olan belgelendirme süreçlerini (EKAT, Ehliyet, Mesleki Yeterlilik Belgesi vb.) 1.675 çalışan tamamlamıştır.

### Diğer Eğitim Fırsatları

Yüksek lisans, çevrimiçi yabancı dil, bilgi güvenliği, rekabet hukuku, etik ve diğer mesleki teknik eğitimlerle çalışanlarımızın profesyonel ve kişisel gelişimlerini desteklemeye 2021 yılında da devam ettik. Yüksek lisans destek programı için başvuran 16 çalışanın başvurusunu kabul ettik. Yaklaşık 360 çalışan çevrimiçi yabancı eğitimlerinden faydalanmış, toplam 1.762 saat e-eğitim gerçekleşmiştir.

## Eğitim Programlarının Ölçülmesi

Çalışanlarımıza yaptığımız yatırımların etkisini anlamayı ve yatırımlarımızın istenilen etkiyi yaratıp yaratmadığını değerlendirmeyi amaçlıyoruz. Bu nedenle, yetenek yönetimi programlarımızın etkisini ölçmeyi ve sonuçları paydaşlarımıza açıklamayı taahhüt ediyoruz. 2021 yılında iki eğitim programının etkisini ölçmeye başladık ve gelecekte ölçümümüzün kapsamını genişletmeyi hedefliyoruz.

Program	Açıklama	Etki Ölçümü
Young Energy	Young Energy programı, genç yeteneklerin, yani kariyerlerinin başlangıcında olan ve yüksek potansiyele sahip kişilerin yetiştirilmesine odaklanmaktadır.	Katılımcıların %60'ı performans puanlarını iyileştirmiştir.
STEP	STEP programı, yöneticilerde ve grup yöneticilerinde liderlik özelliklerini güçlendirmeyi amaçlamaktadır.	Katılımcıların Organizasyonel İklim Puanları bir önceki yıla göre %70 artmıştır.

## PERFORMANS YÖNETİMİ SİSTEMİ

Sürekli öğrenme, çeviklik, tutku, azim ve sorumluluk bilincine dayalı yüksek bir performans kültürü kurulması stratejik önceliklerimizden biridir. Performans Yönetim Sistemi, oluşturduğumuz açık ve sürekli geri bildirim kültürünü ve iş birliğini zenginleştirmek için kullandığımız önemli bir araçtır.

Şirket stratejileri, taahhütleri ve hedefleri ile uyumlu bir Performans Yönetim Sistemi uyguluyoruz. Sistem iş birliğini desteklemekte, açık ve sürekli geri bildirim sağlayarak çalışanların gelişimine öncelik vermektedir.

Performans sistemi kapsamındaki çalışanlar; şeffaflığa dayalı, çevik ve esnek, kullanıcı dostu, internet ve mobil uygulama üzerinden ulaşılabilen bir süreç deneyimlemektedirler.

Sistemin yüksek performans kültürünü destekleyen diğer özellikleri arasında;

- Mobil uygulama ile erişim imkânı sağlaması
- Çalışanların diğer çalışanlar ile hedeflerini ilişkilendirebilmesi
- Sürekli açık sistemde hedef ekleme ve revizyon işlemlerinin yıl boyu yapılabilmesi
- Hedeflerin açık ve şeffaf olması
- Yönetici ve çalışan arasında hedefe yönelik diyalog alanlarının bulunması
- Yıl boyunca anlık ve sürekli yapısal geri bildirim olanak sunması
- Hedeflere bağlı kilometre taşı belirleme özelliği ile birlikte hedef takibi kolaylığı sağlaması bulunmaktadır.

# ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK

Çeşitliliğe sahip bir iş gücünün ve kapsayıcı bir çalışma ortamının gücüne inanıyoruz. Özellikle yönetici pozisyonlarında cinsiyet ve yaş açısından çeşitliliği artırmayı taahhüt ediyoruz.

## AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ, ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK

Çeşitlilik içeren ve kapsayıcı bir iş ortamı taahhüt ediyoruz. Çeşitliliğin karar alma süreçlerini zenginleştirdiği, kapsayıcılığın da kendilerini değerli hissettirerek çalışan bağlılığını artırdığı bilinmektedir. Adil ve eşit koşullar çalışanları motive ederken, katılımlarını ve üretkenliklerini de artırmaktadır.

Tüm İnsan ve Kültür süreçlerinde eşitliğe dayalı bir yaklaşım benimsiyoruz. Çalışanlarımıza dil, din, milliyet, ırk, etnik köken, yaş, cinsiyet, cinsel yönelim, medeni durum, sağlık, engellilik durumu, siyasi görüş, sendika üyeliği veya benzeri nedenlere dayanarak ayrımcılık yapılmasına müsaade etmiyoruz. Sürdürülebilirlik İcra Kurulu, ayrımcılık ve kötü muameleye konu olabilecek her türlü eylemin, gizlilik prensipleri doğrultusunda çalışanlar tarafından bildirilmesini ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlamaktadır.

Tüm faaliyetlerimizi, yürürlükte olan yasal düzenlemeler ile İş Etiği Kurallarımıza (Enetik 2.0) uygun şekilde yürütüyoruz. İş Etiği Kuralları ve İnsan Kaynakları Politikamız vasıtasıyla tüm çalışanlarımızı çalışma esasları ile ilgili bilgilendiriyoruz. Ayrıca 2021 yılında Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikamızı yayımladık. Her seviyede toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak, işe alım süreçlerinden başlayarak temel değerlerimizden biri olup, çeşitliliğe yaklaşımımız sadece cinsiyetle sınırlı değildir. Çalışanlarımızın birbirlerinden öğrenmesini sağlayan yollardan biri olan yaş çeşitliliğini ve nesil farklılıklarını da destekliyoruz.

- 2021 yılında yeni işe alınan çalışanların %79'u 30 yaşın altında, %21'i ise 30 ile 50 yaşları arasındadır.
- Çalışanlarımızın %26'sı 30 yaş altındayken %72'si 30-50 yaş aralığındadır.
- Çalışanlarımızın %47'si 5 ila 10 yıldan beri bizimle çalışmaktadır.

- Yönetici pozisyonlarındaki kadın yüzdesi %26'dır.
- Beyaz yakalı çalışanlar içerisinde kadın yüzdesi %31'dir
- Orta, direktör ve üst düzey yönetici atamalarındaki kadın yüzdesi %24'dür.
- Engellilerin sosyal ve ekonomik yaşama eşit koşullarda katılımını destekliyoruz. 2021 yılı itibarıyla 325 olan engelli çalışan sayımız yasal zorunluluğun üzerindedir.
- Süt izni uygulaması: Kadın çalışanlara kanuni sürelerle uygun olarak bir yaşımdan küçük çocuklarını emzirmeleri için günde toplam bir buçuk saat süt izni verilir. Süt izninin hangi saatler arasında ve kaç bölünerek kullanılacağını çalışan kendisi belirler. Ayrıca ofislerimizde yönetmeliklere uygun emzirme odalarımız bulunmaktadır.
- Doğum izni uygulaması: Yasa ile paralel şekilde, doğum öncesi 8 hafta ve doğum sonrası 8 hafta olmak üzere toplamda 16 haftadan oluşmaktadır. Doğum izni biten kadın çalışanlara isteği halinde altı aya kadar ücretsiz analık izni verilir.
- Babalık izni: Eşi doğum yapan çalışana yasa ile paralel 5 işgünü ücretli izin verilir.


İnsan ve Kültür göstergelerine ait daha fazla bilgiyi Ek VI'da bulabilirsiniz. [↗](#)


[Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz.](#)





## Kadın İstihdamı İstatistikleri

 Toplam işgücü içerisinde  
**%10**


 Beyaz yaka çalışanlar içerisinde  
**%31**

 Mavi yaka çalışanlar içerisinde  
**%1**

 Yönetim Kurulu'nda  
**%25**

 Yönetici pozisyonlarında  
**%26**

 Bilişim, Mühendislik, vb. pozisyonlarında  
**%22**

 Gelir getiren yönetici pozisyonlarında  
**%24**

Üst yönetimde (direktör ve üzeri)  
**%10**

**Toplumsal Cinsiyet Eşitliği İletişim Rehberi:** Sensiz Olmaz platformunun çıktılarında biri olan Toplumsal Cinsiyet Eşitliği İletişim Rehberini 2021 yılında hayata geçirdik. İletişimde kullanılan kelimelerin gücü konusunda farkındalık yaratmayı, iletişimde cinsiyet eşitliğini destekleyebilecek dil ve yöntemlerin seçimini desteklemeyi ve her türlü iletişimde kapsayıcı dil için rehberlik sağlamayı amaçlıyoruz.

[Toplumsal Cinsiyet Eşitliği İletişim Rehberimize buradan ulaşabilirsiniz.](#) [www.](#)

Çalışan geri bildirimlerini oldukça önemsiyor ve çalışanlarımızın kendilerini değerli hissettikleri bir iş ortamı sunuyoruz. "Katılım" değerimiz doğrultusunda, çalışanlarımızın her fırsatta karar alma süreçlerine katılımını destekliyoruz.

Çalışanlarımızın yönetime katılımı; Şirket içinde yapılan periyodik toplantılar, yıllık hedef belirleme ve performans toplantıları, canlı yayınlar, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde karar alma mekanizmalarına, komitelere ve projelere dâhil edilmeleri yoluyla yapılmaktadır. Ayrıca çalışanlar intranet, mobil uygulamalar (İKON), öneri sistemi (Fikir Kumbarası), geri bildirim mekanizmaları ve anketler gibi farklı platformlardan talep, öneri ve görüşlerini de paylaşabilmektedir. Bu platformlar aracılığıyla elde edilen sonuçlar analiz edilerek, gerekli değişimler için aksiyon planları oluşturulmaktadır.

Öneri, Tanıma ve Takdir sistemleri doğrultusunda, katılım sağlayan çalışanlarımızı değerlendiriyor ve gerektiğinde ödüllendiriyoruz. Potansiyeli yüksek

çalışanlarımızın yönetim kararlarına katılımını özellikle destekliyoruz. Şirketle ilgili gelişmeleri çeşitli kanallar aracılığıyla çalışanlarımıza iletiyor ve yönetimle yapılan yıllık toplantılarla Şirketin genel durumu hakkında bilgilendiriyoruz.

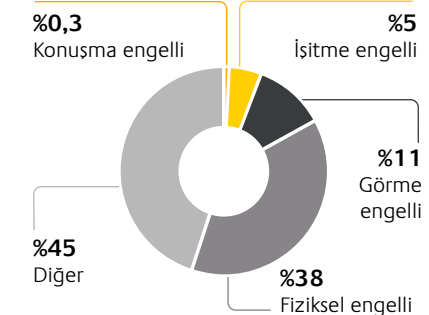
## ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK PROGRAMLARI

Toplum hayatında ve iş dünyasında farklı seslerin duyulmasına, eşitlikçi bir yaklaşımla iş süreçlerimize tüm bireylerin dâhil edilmesine değer veriyoruz. Bu düşünce doğrultusunda tüm süreçlerimizde "Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık" ilkesine odaklanıyor ve bu yaklaşıma hizmet edecek sayısız faaliyet yürütüyoruz. 2021 yılında 298 çalışanımıza 417 saat eşitlik ve kapsayıcılık eğitimi verdik.

## Sensiz Olmaz Platformu

Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık faaliyetlerini "Sensiz Olmaz" platformu çatısı altında yürütüyoruz. Bu platformun odağının "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği" olduğunu ifade etmek adına, platformun lansmanını Dünya Kadınlar Günü'nü vurgulamak üzere 8 Mart 2021'de yaptık. Platform aracılığıyla toplumsal cinsiyet eşitliği, gençler ve engelliler odağında iş dünyasındaki herkese eşit fırsatlar sunmayı hedefliyoruz. Platformumuzda "Eşitlik Olmazsa Olmaz", "Gençlik Olmazsa Olmaz" ve "Engel Tanımayanlar Olmazsa Olmaz" alt kategorileri bulunuyor.

## Engelle Göre Çalışan Dağılımı



## ÇEŞİTLİLİK, EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK



Bu konu ile ilgili farkındalığın artırılması amacıyla Kadınlar Günü haftasını destekleyecek bir dizi etkinlik düzenledik. Gazeteci Elif Ergü Demiral'ın "Mesleğin Cinsiyeti Yoktur" programında "Söz Enerjinin Kadınlarında" röportajlarını gerçekleştirdik. Programda, üst yönetimimiz ve çalışanlarımız "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" politika ve çalışmalarımız ile bir kadın olarak enerji sektöründeki deneyimlerini anlatmıştır. Program, sosyal medya hesaplarımızdan ve YouTube üzerinden paylaşılmıştır.

Enerji sektöründe kadın çalışan sayısını artırmayı hedefliyoruz. Bu hedef kapsamında, Şirket'in farklı süreçlerinde görev alan kadın çalışanları bir rol model olarak öğrencilere ve potansiyel adaylara tanıtmak amacıyla, kadın çalışanların yer aldığı bir filmi, sosyal medya hesaplarımızda dış paydaşlarla, üniversite etkinliklerinde ise öğrencilerle paylaştık.

Çalışanlarımıza yönelik düzenlenen Toplumsal Cinsiyet Eşitliği etkinliğinde çeşitlilik ve kapsayıcılık projelerinin detaylarını aktarıyoruz. "Elektrik Dağıtım Sektöründe Eşit Fırsatlar" projesinin paydaşlarından Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Deloitte ve Sabancı Üniversitesi temsilcileri ile cinsiyet eşitliği ve cinsiyete dayalı şiddetle mücadele konusunda farkındalık yaratmaya çalıştık.

### Kadınlara Yönelik Şiddet

Kadınlara yönelik uygulanan artan şiddet eylemleri karşısında sessiz kalmıyoruz. Mart ayı boyunca tüm elektrik faturalarında yer alan fatura altı mesajlarında, şiddete maruz kalma veya tanık olma durumunda başvurmak üzere ilgili bakanlıkların numaralarını paylaşarak, müşterilerimizde destek hatları konusunda bir farkındalık oluşturmayı amaçladık.

### Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programı

Hayatın her alanında olduğu gibi iş ortamında da toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanmasını destekliyoruz. Şirketlerin Sürdürülebilir Kalkınma Amacı 5.5'e katkı sağlamasına yardımcı olan BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programı'na 2021 yılında şirketimizden iki temsilci ve bir elçi katılmıştır. Program, şirketlerin, yönetim kurulundaki kadınların sayısını arttırmak ve tedarik zincirindeki girişimlerde bulunan kadınların sayısını arttırmak gibi iddialı ve gerçekçi kurumsal hedefler belirlemelerine ve bu hedefleri gerçekleştirmek için eyleme geçmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

### Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri

2019 yılından bu yana Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi İlkeleri'nin imzacıları arasında yer almaktayız.

### İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı Platformu

2020 yılında da Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından yürütülen "İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı" (Business Against Domestic Violence-BADV) projesine katılım sağlanmıştır. Bu kapsamda gerçekleştirilen Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitim Programı'na Şirket'in İnsan ve Kültür ekibinden temsilciler katılmıştır. Söz konusu eğitimlerin çıktılarını Şirket içinde hayata geçirmek üzere temsilciler ile yürütülen çalışmalar devam etmektedir.

### Turkish Women's International Network (TurkishWIN)

2021 yılında Turkish Women's International Network (Türk Kadınları Uluslararası Ağı) üyeliği kapsamında 14 kadın yönetici, ağı eğitim ve mentorluk imkânlarından faydalanmıştır.

### Elektrik Dağıtım Sektöründe Eşit Fırsatlar Projesi

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Program Koordinatörlüğü iş birliği ve Deloitte danışmanlığı ile Kasım 2020'den 2021 yılı sonuna kadar Elektrik Dağıtım Sektöründe Eşit Fırsatlar projesini gerçekleştirdik. Proje kapsamında, İnsan Kaynakları uygulamaları gözden geçirilerek, teknik ve yönetici pozisyonlarındaki kadın istihdamını teşvik etmek, fırsat eşitliği konusunda net ve ölçülebilir hedefler belirlemek ve bu alanda çalışan kurum ve kuruluşlarla iş birliği kurmak amaçlanmıştır. Projenin eylem planı çalışmaları devam etmektedir. Bu çalışmalar şirketin farklı departmanlarından, gönüllü çalışanların katılımıyla oluşturulan proje ekibi tarafından gerçekleştirilecektir. Çalışmanın sonuçları üst yönetim ekibinden oluşan yönlendirme komitesine raporlanacaktır.

Eylem planları kapsamında tüm çalışanlarımızın katılabileceği toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimleri düzenledik. 2022 yılında da hem yönetici gelişim programları hem genel programlar hem de oryantasyon süreçlerinde bu eğitimler sürdürülecektir.

### GENÇLİK OLMAZSA OLMAZ

Karar alma sürecini zenginleştirmek için yaş açısından çeşitliliğe önem veriyoruz. Bu sebeple de "Gençlik Olmadan Olmaz" platformumuz altında genç nesle odaklanan programlarımızı başlattık.

**Kampüs Aktiviteleri:** Üniversite öğrencileri ile çeşitli kariyer etkinliklerinde yüz yüze veya sanal platformlar aracılığıyla buluşuyoruz. Bu öğrencilerimizi enerji sektörü ve Enerjisa'da kariyer fırsatları hakkında bilgilendiriyoruz.

### ENTER Yeni Nesil Yetenek Yönetimi Programı:

Program, elektrik/elektronik mühendisliği son sınıf ve yüksek lisans öğrencileri için tasarlanmıştır. Bu dokuz aylık program boyunca geleceğin mühendisleri, elektrik dağıtım işinde mühendislik iş akışlarını deneyimlemek için şirketimizin farklı iş birimlerinde görevlendirilmektedir. Öğrenciler yetenek koçlarından mentorluk desteği alarak, kendi ilgi alanlarını keşfetme olanağı yakalamaktadır.



**Retail X:** Bu yeni mezun işe alım programı ile enerji perakende satışı dünyasındaki stratejik konumlarımızı güçlendirmeyi, geleceğin liderlerini yetiştirmeyi ve yönetim rollerinin devamını sağlamayı hedefliyoruz.

**Young Energy:** Program, kariyerlerinin başında olan yüksek potansiyele sahip genç insan kaynaklarını geliştirmeyi ve geleceğin liderlerini yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

**YODA Tersine Mentorluk Programı:** YODA Tersine Mentorluk programı ile Enerjisa'daki farklı nesillerin birbirlerinden öğrenmelerini sağlayacak bir platform oluşturmayı hedefledik. YODA Tersine Mentorluk programı yeni nesil çalışanlara üst yönetimimize mentorluk yapma fırsatı vermektedir.

**SPARK:** Enerjisa dağıtım şirketlerinde üniversite öğrencileri için düzenlenen çevrimiçi bir yaz stajı programıdır. Program boyunca, öğrenciler, elektrik dağıtım sektörü hakkında bilgi sahibi olmakta, kişisel gelişim eğitimleri almakta ve çeşitli etkinliklerle sürdürülebilir kalkınma amaçlarına yönelik farkındalıklarını arttırmaktadırlar.

*Daha fazla ayrıntı için Yetenek Yönetimi Programları bölümüne bakınız. ↗*

### ENBİZ

Yürüttüğümüz "ENBİZ" projesi ile "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" kavramlarına odaklanıyoruz. Projeyi, engelli adayların iş gücüne kazandırılmalarını desteklemek amacıyla 2016 yılında uygulamaya başladık. Proje kapsamında, Şirket dışındaki engelli katılımcılara her yıl kişisel gelişim ve farkındalık eğitimleri vererek gelişimlerini destekliyoruz.

## SAĞLIK, GÜVENLİK VE REFAH

Çalışanlarımızın esenliğini önemsiyoruz. Sektörümüzde iş sağlığı ve güvenliği yönetiminde bir rol model teşkil ediyoruz. Sıfır Kaza Yolculuğu taahhüt ediyor ve ölümleri, kritik kazaları ve yüksek potansiyelli ramak kala olayları önlemeyi amaçlıyoruz.

### İŞ VE ÖZEL HAYAT DENGESİ

Çalışanların iş ve özel hayat dengelerini gözetiyor ve esnek bir çalışma ortamı sunmaya önem veriyoruz. İşin geleceğine uyum çalışmalarımız kapsamında, 2022 yılında hayata geçirmek üzere fiziksel ve zihinsel sağlık içerikli bütünsel esenlik eğitimleri, canlı yayınlar, destek mekanizmaları gibi pek çok proje planladık.

Çalışanın iş ve özel yaşam dengesini korumaya yönelik toplantısız saatler, toplantı saati kısıtlamaları gibi uygulamalarımız bulunuyor.

Tüm genel merkezlerde esnek çalışma saatleri, esnek kıyafet ve uzaktan çalışmayı kapsayan Sen Seç çalışma modelini 2019 yılından beri uyguluyoruz. Pandemi sebebiyle çalışma koşullarında gerçekleşen olağandışı değişikliklerden önce dahi, Şirket'in genel müdürlük çalışanları (tüm çalışanların %11'i) esnek çalışma saatleri ve haftada 1 gün uzaktan çalışma imkanından faydalanmaktaydı.

2021 yılı boyunca sağlık risklerini yakından takip ederek aktif olarak yönettik. Çalışanlarımıza e-posta ve bilgilendirme oturumları vasıtasıyla sürekli olarak esnek ve uzaktan çalışma koşulları ile ilgili gelişmeler hakkında güncel bilgiler sunduk.

### ÇALIŞAN DESTEK PROGRAMLARI

"Çalışan Destek Programı" kapsamında, çalışanlara ve onların aile bireylerine psikolojik, tıbbi, mali ve hukuki konularda uzmanlarla iş birliği içerisinde sağladığımız kişisel danışmanlık hizmetimizi 2021 yılında da devam ettirdik. Bu program çalışanları etkileyen problemlerin çözümüne proaktif destek sunmayı ve ilgili sorunları en aza indirmeyi amaçlamaktadır. 2021 yılında Avita Çalışan Destek Programı vasıtasıyla 2.465 talep kayıt altına alınmıştır.

Canlı esenlik (well-being) dersleri ve oturumlarıyla, çalışanlarımızın fiziksel ve zihinsel sağlıklarını destekliyoruz. Çalışanlarımızın yaşam koşullarını iyileştirmek için egzersiz, farkındalık, pilates, yoga ve beslenme gibi aktiviteleri teşvik ediyoruz.

*Daha fazla bilgi için Performansımızı Mümkün Kılan Etmenler bölümüne bakınız. [↗](#)*

### ŞİDDETE KARŞI SIFIR TOLERANS POLİTİKASI

2021 yılında Şiddete Karşı Sıfır Tolerans Politikamızı yayınladık. Politikanın amacı Şirkette eşitlikçi, güvenli ve şiddetin hiçbir türüne hoşgörü göstermeyen bir iş ortamının oluşturulmasına yönelik ilkeleri ve yaptırımları belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda Şirket, tüm çalışanlarının şiddet konusunda farkındalığının artması için çaba göstereceğini, şiddete maruz kalan çalışanlarının içinde buldukları durumu güven ve gizlilik içinde paylaşabilecekleri destek ve yardım mekanizmaları oluşturacağını ve etkin bir inceleme ve denetim ile yaptırım mekanizması işleteceğini taahhüt etmektedir.

*Şiddete Karşı Sıfır Tolerans Politikası'na buradan ulaşabilirsiniz. [www](#)*

### İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Elektrik dağıtım faaliyetleri ve alternatif enerji çözümleri için kurulum faaliyetleri, çalışanlarımız ve yüklenicilerimiz için yüksek sağlık ve güvenlik risklerini de beraberinde getirmektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) konusunu, öncelikli konular arasında görüyoruz. Çalışanlarımızın ve yüklenicilerimizin karşılaşmaları muhtemel riskleri önceden geniş kapsamlı önlemler olarak yönetiyoruz. İSG verileri ile ilgili Önemli Performans Göstergelerini düzenli olarak üst yönetime sunuyoruz.

Dağıtım iş biriminde, İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Grup Müdürlüğü, CEO'ya bağlı çalışan Dağıtım İş Birimi Başkanı'na; perakende satış iş biriminde ise İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Birimi, CEO/CFO'ya bağlı çalışan Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Bölüm Başkanı'na raporlama yapmaktadır. İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili konularla üst yönetim ilgilenmektedir.

İSG performansını aylık İSG-Ç Raporu aracılığıyla takip ediyoruz. Üst yönetimin de performans kartında bulunan kritik kaza hedef gerçekleştirmeleri bu raporda yer almaktadır.

İSG politikası üst yönetimin iş sağlığı ve güvenliği taahhüdünü göstermektedir. Tüm kuruluşa ve paydaşlara duyurduğumuz İSG politikası incelenmek üzere erişime açıktır. İSG politikasında, önleyici yaklaşımla kaza ve hastalıkların engellenmesi, yasal yükümlülüklerle uyum ve sürekli iyileşme vurgulanmaktadır.

### İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ

İSG'nin uluslararası standartlara uygun olarak yönetilmesinin hayati önemi bulunduğu inaniyoruz. ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, dağıtım ve perakende satış şirketlerimizin tüm lokasyon ve tesislerini kapsamaktadır. 2020 yılında standardın en güncel versiyonuna uygun olarak sertifika yenileme sürecimizi tamamladık. Bu denetim süreci, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemimizin sürekli gelişim ilkesi doğrultusunda, daha verimli ve daha entegre, risk ve fırsat bazlı bir yaklaşımla önleyici eylemlere odaklanan bir dönüşüm sağladığını ortaya koymuştur. 2021 yılında yapılan yıllık ara denetimlerde, faaliyetlerin yönetim sistemine uygun yürütüldüğü ve sürekli iyileşme için verilen taahhütlerin yerine getirilmiş olduğu görülmüştür.

Perakende satış şirketlerimiz 2020 yılında ISO 45001: 2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasına yönelik çalışmalara başlamıştır. Üç bölgede iç denetimler gerçekleştiren perakende satış şirketleri, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'ne uygunluklarını gözden geçirmiş ve sertifikasyon sürecini 2021 yılında tamamlamışlardır. Eşarj'ın sertifikasyon süreci de 2021 yılında tamamlanmıştır. Böylelikle, tüm hizmetlerimiz ISO 45001 kapsamına alınmıştır.

Muhtemel yeni projeler, rutin olmayan operasyonlar, mevcut operasyonlarda değişiklikler ve yeni çalışma alanları için risk değerlendirme çalışmaları gerçekleştirilmekteyiz. Yeni operasyonlarımızın başlamasından önce İSG standartlarına uygunluk sağlıyoruz. Risk değerlendirme sürecinde, tehlikeleri, oluşma olasılığı, sıklığı ve sonucun şiddetine göre



analiz etmeye olanak sağlayan Fine-Kinney yöntemini uyguluyoruz. Tespit edilen riskleri sınıflandırıyor, kabul edilebilir seviyeyi aşan riskleri azaltmak için önlem alıyoruz.

Her bölge için acil durum planları hazırlıyor ve yıllık acil durum tatbikatları gerçekleştiriyoruz. Yıllık tatbikatlarda tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi için gerçekleştirilmesi gereken faaliyetleri belirliyor ve bu eylemlerin uygulanmasını takip ediyoruz.

İSG farkındalığının artırılmasını sağlamaya yönelik aylık ve yıllık hedefler belirliyoruz. İSG performansının iyileştirilmesi ve risk alanlarının daha iyi belirlenmesi için, tüm kademelerden çalışan ve paydaşlarımızın iş birliği ve katılımını sağlıyoruz. Çalışanlarımızdan ve yüklenicilerimizden risk değerlendirmesi ve olay araştırmaları ile ilgili geri bildirim ve katılım sağlamalarını bekliyoruz.

Çalışan temsilcilerinin de yer aldığı İSG kurulları aracılığıyla çalışanlarımıza İSG konuları ile ilgili karar alma süreçlerine dahil olma olanağı sağlıyoruz. Kişisel Koruyucu Donanım seçiminde çalışan ve sendika temsilcileri ile saha çalışanlarının görüşlerini dikkate alıyor ve malzeme seçim sürecine katılımlarını sağlıyoruz.

## SAĞLIK, GÜVENLİK VE REFAH

İSG kültürünü yaygınlaştırmak için İSG eğitimlerine yatırım yapıyor, her yıl Mayıs ayında, faaliyet gösterdiğimiz bütün bölgelerde, çalışanlarımızı, iş ortaklarımızı ve yüklenicilerimizi bilinçlendirmek amacıyla İSG Haftası için etkinlikler düzenliyoruz. İş kazaları ve ramak kala olayları ile ilgili olarak yüklenicilerle iletişim halinde olmak için Yüklenici İletişim Portalını kullanıyoruz.

### İSG Eğitimleri

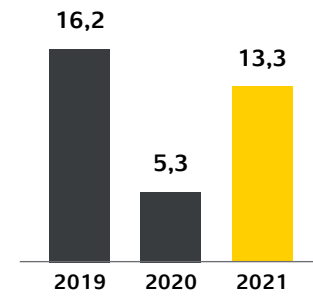
İçselleştirdiğimiz İSG kültürümüzü ve tüm çalışanlarımız için güvenli çalışma ortamımızı korumak için çalışıyoruz. Çalışanlarımız ve yüklenicilerimiz için İSG risklerini azaltmak ve İSG yönetimi açısından sağlıklı bir iş yeri sağlamak için düzenli eğitim ve iyileştirme faaliyetlerini teşvik ediyoruz. Güvenli çalışma koşulları ile ilgili eğitimler İSG yönetiminin ayrılmaz bir parçası olup hem İSG kültürümüzü hem de çalışanlarımızın mesleki becerilerini güçlendirmektedir.

İSG eğitimlerini 2021 yılında Covid-19 pandemi önlemleri olarak yapmaya devam ettik. Pandemi sırasında İSG eğitimleri öncelik teşkil etmeye devam etmiş olup, 2021 yılında toplam çalışan eğitiminin %36'sını oluşturmuştur. 2021 yılında 11.300 çalışanımıza 150.105 saat İSG eğitimi verdik.

İSG temel eğitimlerinin yanı sıra 1.014 saha çalışanımıza Teknik Gelişim Departmanı tarafından teknik eğitimler verilmiştir. Ayrıca, görev tanımlarına göre 756 saha çalışanına üç günlük uygulamalı Yüksekte Güvenli Çalışma eğitimi, 704 çalışana ise Yüksekte Çalışma hatırlatma eğitimi verilmiştir.



### Çalışan Başına Ortalama İSG Eğitim Saati



Çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği konusuna yönelik farkındalığını artırmak ve konuyu sahiplenmelerini desteklemek amacıyla 2021 yılında aşağıdaki konularda eğitimler gerçekleştirerek çalışmalarında bulunduk:

### Yöneticiler için Bireysel İş Sağlığı ve Güvenliği Danışmanlık Programı

Yöneticilerin iş sağlığı ve güvenliği konularında farkındalığını artırmak amacıyla Yöneticiler için Bireysel İş Sağlığı ve Güvenliği Danışmanlık Programı'nı 2020 yılında başlattık. Dağıtım şirketlerinde iş sağlığı ve güvenliği kültürüne katkıda bulunduğumuz bu Program 2021 yılında da devam etmiştir. Danışmanlar ve yöneticiler arasındaki toplam altı bire bir görüşmenin tamamlanmasıyla birlikte, yöneticiler İSG ile ilgili hedeflerini belirlemiş ve saha uygulamalarında ekiplerinin katılımını sağlayarak yenilikçi uygulamalar ortaya koymuşlardır.

### İSG Haftasında Mesaj

4-10 Mayıs tarihleri arasındaki İSG haftasında, tüm organizasyonun İSG farkındalığını artırmaya yönelik mesajlar yayınlayarak bu mesajlarla pandemi koşullarında İSG duyarlılığında artış hedefledik.

### Yüklenici Eğitimleri

Yüklenicilerimizin İSG eğitimlerini takip ediyor ve eğitimi olmayan yüklenici çalışanlarının sahada çalışmasına izin vermiyoruz. 2021 yılında 7.908 yüklenici çalışanına kendi firmaları tarafından temel İSG eğitimleri verilmiştir.

### Saha Denetimleri

Çalışanlarımızın faaliyetlerini güvenli şekilde gerçekleştirmelerini sağlamak amacıyla, yapılan işlere yönelik talimat ve prosedürler oluşturduk. Bu kapsamda, kural ve prosedürlere uygun şekilde çalışılmasına yönelik eğitimler vererek, saha denetimleri ile saha çalışmalarının kural ve prosedürlere uygun yürütülmesini temin ettik. 2021 yılında bünyemizde bulunan çalışanlarımıza yaklaşık 39.000 saha denetimi gerçekleştirdik.

İş ortaklarımızın ve yüklenicilerimizin İSG kültürünü geliştirmek temel sorumluluklarımızdan biridir. Bu kapsamda ilgili iş birimlerimiz, yüklenicilere bire bir ziyaretler yapmakta ve güvenlik geliştirme planlarını talep etmektedir. 2021 yılında yüklenici firmalara yaklaşık 19.100 İSG saha denetimi gerçekleştirdik.

### İSG Performans İyileştirme Projeleri

İş kazalarının önlenmesinin güvenli bir çalışma ortamının en önemli gereksinimlerinden biri olduğunu düşünüyoruz. Bu amaçla vakalarda kök neden analizine odaklanıyoruz. Yüksek riskli süreçler başta olmak üzere, şirket genelinde kazaların önlenmesi için teknolojiye dayanan yenilikçi girişimler ve uygulamalar hayata geçiriyoruz.

2021 yılında iki çalışanımız iş kazası sonucu vefat etmiştir. Bu kazaların ardından yapılan detaylı kaza incelemeleri sonucu kazaların kök nedenleri tespit edilmiş ve bunlara yönelik aksiyonlar alınmıştır. Böyle kazaların tekrarının önlenmesi için aksiyonların takibi üst yönetim tarafından yapılmıştır.

2021 yılında, aşağıda belirtilen iyileştirme çalışmaları ile olası kazaların önlenmesi ve organizasyonda güvenlik kültürünün üst seviyelere taşınmasını hedefliyoruz.

**ENSAFE Kokpit Ekranı:** Tüm çalışanlarımızın erişebildiği çevrimiçi İSG platformu ENSAFE'de bir modül oluşturduk ve yöneticilerimizin bu modülü kullanarak kendi sorumluluk alanlarındaki İSG performans göstergelerini takip edebilmeleri sağladık.

**Trafik İyileştirme Planı:** Trafikğin elektrik dağıtım sektöründe en yüksek risk faktörlerinden biri olduğunun bilincinde olarak bir Trafik İyileştirme Planı'nı hazırladık ve uygulamaya koyduk. Bu plan, trafik kazalarının analiz edilebilmesinin sağlanacağı bir veri havuzu oluşturulması, sürücülerin araç tipine göre güvenli sürüş eğitimi almaları ve sürüş profilinin anlaşılması için bir araç takip yazılımı kullanımı konularını kapsamaktadır.

**İş Güvenliği Gelişim Planı (SIP - Safety Improvement Plan) Hedefleri:** Her yıl tüm organizasyon için SIP hedeflerini duyuruyoruz. 2021 yılında SIP'yi müdürlük seviyelerine özel hale getirdik. Saha denetimleri, çalışan toplantıları ve yüklenici toplantıları gibi hedeflere ek olarak, yöneticiler kendilerinin belirledikleri hedefleri iyileştirme sürecine dahil etmek amacıyla SIP kapsamına alabilirler.

**Görüntülü Teyit Sistemi:** İki yıldır dağıtım şirketlerinde enerji açma-kesme, enerji kontrolü, yüksekte çalışma, topraklama gibi riskli iş adımlarında uygulanan görüntülü teyit sistemi, çalışanların görüntüyü izleyen görevlinin onayını takiben işlerine başlamalarını sağlayan bir uygulamadır. Bu sistemin etkinliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için videolar çevrimiçi platforma kaydedilmekte, mühendisler tarafından izlenerek sürecin uygunluğu kontrol edilmekte ve sürekli iyileşme sağlanmaktadır. Talimat ve prosedürlere aykırı çalışmalar tespit edilerek çalışanlara geri bildirim verilmektedir.

## SAĞLIK, GÜVENLİK VE REFAH

### Koronavirüs Önlemleri

Covid-19 pandemisi ile ilgili konuları etkin bir şekilde yönetmek ve hızlı aksiyon almak için Koronavirüs Kriz Komitesi kurduk. Şüpheli veya teyitli aktif vakalar olması durumunda alınması gereken aksiyonları belirlemek için planlar hazırladık. Bu planları Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan bildirimler kapsamında güncelledik. Teyitli, şüpheli ve iyileşen vaka sayısını günlük olarak Koronavirüs Kriz Komitesine bildirdik. Bunlara ek olarak, komiteye vaka sayısındaki trendleri, teyitli ve iyileşen vaka sayısını, Covid-19 testi pozitif çıkan vakaların ortalama yaşlarını, tedavi durumlarını ve temas ettiği kişileri içeren haftalık bir rapor sunduk.

Organizasyon genelinde birçok önlemi titizlikle uyguladık:

**Risk Grubu Değerlendirmesi:** Sürecin başlangıcında kronik hastalık veya engelli çalışanlarımız ve hamilelerin durumlarına yönelik değerlendirmelerde bulunduk. Yüksek risk grubunda yer alan bu çalışanlar, uzaktan veya dönüşümlü vardiyalı çalışma modellerinde çalışmaya devam etmiş veya idari izin almışlardır.

**Çalışma Koşullarının Gözden Geçirilmesi:** Uzaktan çalışma ilkeleri doğrultusunda, ofislerdeki personel sayısını en aza düşürecek şekilde planlama yapılmıştır.

**Temizlik ve Dezenfeksiyon Planları:** Tüm lokasyonlardaki mevcut temizlik planlarını güncelleyerek, temizlik sıklığını üç katına çıkardık. İlgili resmi kurumlar tarafından hazırlanan genelgeler ışığında dezenfeksiyon yöntemlerini gözden geçirdik.

**Eğitimler:** Yaklaşık 150 satış ve dağıtım noktasında işyeri hekimleri hastalık önleme ve kontrol ile ilgili farkındalık artırma etkinlikleri yürütmüşlerdir.

**Fiziksel Bariyerler:** Tüm lokasyonlarda, özellikle ödeme bankosu veya diğer bankolar gibi müşterilere fiziksel olarak hizmet sunulan yerlerde, enfekte olma riskini azaltmak amacıyla bariyerler yerleştirdik.

**Giriş-Çıkış Kontrolleri:** Tüm operasyonel tesislerde ateş ölçümleri, HES (Hayat Eve Sığar) kodu sorgulama ve misafirlerin koronavirüs değerlendirmeleri gibi uygulamalar yapmaya başladık.

**Temassız Teknolojiler:** Tüm bina ve uzantılarında, giriş kapıları ve musluklar gibi el temasının yoğun olduğu ortak kullanım alanlarına doğrudan teması azaltmak için sensörler yerleştirdik.

**Randevu Sistemi:** Müşterilere fiziksel hizmet sunan tüm lokasyonlarda, dijital kanallar vasıtasıyla randevu almak suretiyle, müşteri yoğunluğunu azaltmaya yönelik önlemler aldık.

**TSE Güvenli Hizmet Sertifikası:** Türk Standartları Enstitüsü tarafından hazırlanan Enfeksiyon Önleme ve Kontrol Kılavuzu doğrultusunda, iş yerlerinin mevcut standartlara uygunluğunu belgelemek için sertifika başvurusunda bulunduk.

**Maske Temini:** Çalışanlarımıza yedi milyon maske ile yüzey ve el dezenfektanları temin ettik. Ayrıca israfı en aza indirmek için yıkanabilir maskeler de sağladık.

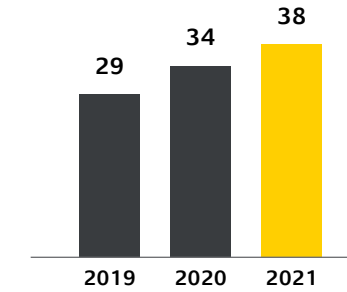
**İletişim Faaliyetleri:** Çalışanların farkındalığını arttırmak ve pandemi tedbirlerine uyumu sağlamak amacıyla kısa mesaj, e-posta, poster ve İKON uygulamaları vasıtasıyla düzenli iletişim faaliyetleri gerçekleştirdik.

**Aşılama Oranları:** Aşı uygulamasının başlamasıyla çalışanlarımızın aşılama tarihleri ve organizasyonun aşılama oranını takip ederek, sonuçları üst yönetime raporladık.

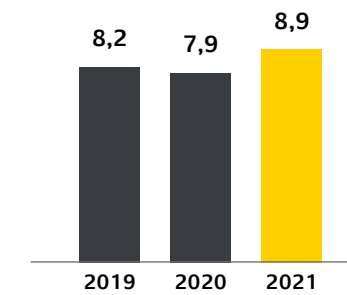
### İSG Performans Göstergeleri

Kritik kaza hedefleri doğrultusunda İSG performansını takip ediyoruz. Ayrıca, direktörlük seviyesinde takip edilen SIP hedefleri ile tüm organizasyonun İSG denetimlerini ve yüklenici yönetimi konusunda katılımını sağlıyoruz.

Kritik Kaza Sayısı



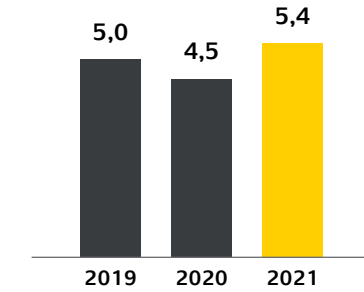
Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF)<sup>2</sup>



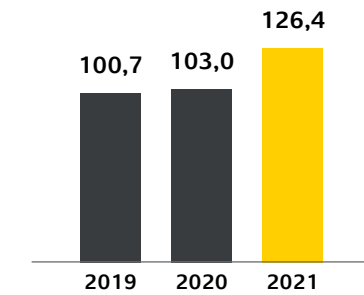
İSG performansımızı aşağıdaki metrikler bazında takip ediyoruz. Veriler tüm çalışanlarımızı ve yüklenicilerimizi kapsamaktadır.

Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı

(düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç) (TRIF' W/O STF)<sup>1</sup>



İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlıklı Oranı (LTISR)<sup>3</sup>



<sup>1</sup> Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç) (TRIF w/o STF): (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç; toplam ölümlü, iş günü kayıplı, tıbbi müdahaleli iş kazası sayısı) x 1.000.000/toplam çalışma saati

<sup>2</sup> Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF): (toplam ölümlü, iş günü kayıplı, tıbbi müdahaleli iş kazası sayısı) x 1.000.000/toplam çalışma saati

<sup>3</sup> İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlıklı Oranı (LTISR): (toplam iş günü kayıplı kazaların kayıp gün sayısı) x 1.000.000/toplam çalışma saati

\*Sayılar Enerjisa çalışanları ve yüklenicileri için konsolide edilmiştir.

# HASSAS MÜŞTERİLERİN YÖNETİLMESİ

Bir rol model olarak hizmet veren bir kamu hizmeti sağlayıcısı olarak, dezavantajlı topluluklara uygun fiyatlı enerji sağlamak, sosyal adalet ve sürdürülebilir enerjinin tesviki için gündemimizin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır.

Hassas müşterileri mevzuatta belirlenen parametrelere göre tanımlıyor ve bu müşterilere sunulan hizmetlere odaklanıyoruz. Bizim sınıflandırmamıza göre, 2021 yılı sonu itibarıyla bölgelerimizde bulunan hassas müşteri sayısı aşağıda verilmektedir:

65 yaş üzeri	Çatışmada hayatını kaybeden askerlerin aileleri, gaziler ve engelli gaziler	Cihaza Bağlı Hastalar (Hasta Var)	Sağlık kurul raporu sunan aboneler
1.145.541	20.449	2.051	193

Covid-19, duyarlılık ve hassasiyetleri artırmıştır. 2020 yılı hem biz hem de paydaşlarımız için zor bir yıl olmuştur. Mart-Haziran 2020 tarihleri arasındaki dönemde ödenmemiş faturalar sebebiyle müşterilerimizin elektrik kesme işlemlerini geçici olarak askıya alarak pandeminin en yoğun yaşandığı dönemde kesintisiz elektrik sağladık.

Buna ek olarak, 2021 yılında Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nde yapılan değişikliklere göre, belirlenen hassas müşteriler için ödenmemiş faturaları olması durumunda elektriklerinin kesilmesi ile ilgili kurallar zorlaştırılmıştır. Bu sebeple, aşağıdaki gruplar için yalnızca birbirini takip eden üç ay boyunca elektrik faturalarını ödememeleri durumunda ve elektrik kesme ihbarı gönderildiyse elektrik kesintisi yapılacaktır:

- Çatışmada hayatını kaybeden askerlerin aileleri, gaziler ve engelli gaziler
- 65 yaş üzeri tüketiciler
- %40 üzerinde engel durumları bulunduğunu belgeleyen sağlık kurul raporu sunan aboneler

**Cihaza Bağlı Hastalar (Hasta Var Programı):** Bir hastanın tıbbi durumu hayati öneme haiz bir tıbbi ekipman kullanımı gerektiriyorsa ve bölgede elektrik kesintisi olması durumunda, bu bölgelere acil elektrik temin edilmektedir. 2021 yılında bu hizmetten faydalanan müşteri sayısı 2.051'dir.

**Görme engelli müşterilere sunulan hizmetler:** Görme engelli müşterilerimize elektrik faturalarına ait detayları artık otomatik arama, ses kaydı ve/veya Braille alfabesi ile basılı fatura şeklinde ulaştırıyoruz. Bu proje kapsamında görme engelli müşterilerimizin aramalarını çağrı merkezimizde önceliklendirerek hızlı erişim sağlıyoruz.

**Dezavantajlı Müşteriler için Elektrik Tüketim Desteği:** İhtiyaç Sahibi Hanelere Elektrik Tüketim Desteği Verilmesi Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararı'na ("Kararname") göre Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarınca Türk vatandaşlarından aylık veya düzenli sosyal yardım almaya ilişkin verilmiş hak sahipliği bulunan hanelerin asgari ihtiyaçlarını karşılamak üzere elektrik tüketim desteği verilecektir. Bu Kararname'ye göre bir-iki

kişi bulunan hanelere 75 kWh, üç kişi bulunan hanelere 100 kWh, dört kişi bulunan hanelere 125 kWh ve beş ve daha fazla kişi bulunan hanelere ise 150 kWh destek sağlanacaktır.

**Eşit Erişim Projesi:** Müşterilerimizin en iyi hizmeti engellerden arındırılmış bir biçimde alabilmeleri amacıyla "Eşit Erişim" projesini hayata geçirdik. Proje, davranış eğitimlerinin yanı sıra tüm Müşteri Hizmet Merkezleri'nden 45 çalışanımıza verilen işaret dili eğitimi ile konuşma ve işitme engelini ortadan

kaldırmayı hedeflemektedir. Ayrıca, Müşteri Hizmetleri Merkezlerimizde "Engelli Butonu" uygulamasını hayata geçirdik. Engelli müşterilerimiz tuvalet girişlerinde veya tuvaletlerin içinde bulunan bu butonu kullanabilirler. Güvenlik personeli, tuş takımında uyarıyı görecektir ve engelli kişiye yardımcı olacaktır. Uyarı, Ankara Acil Durum Koordinasyon Merkezi'nden de takip edilmektedir. Tüm hizmet noktalarını fiziksel olarak eşit erişime en uygun hale dönüştürme çalışmalarına devam etmekteyiz.



## KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK VE TOPLUMSAL YATIRIMLAR

Toplumsal yatırımlarımızla toplumun refahına doğrudan maddi destek sağlamanın yanı sıra gönüllü katkılarda da bulunuyoruz. Güçlü bir toplum etkisi olan kurumsal sorumluluk projelerine odaklanmayı amaçlıyoruz.

Eğitim, enerji tasarrufu, çevre ve toplum odaklı kurumsal sosyal sorumluluk ve toplumsal yatırım faaliyetlerimize 2021 yılında da devam ettik.

### ENERJİMİ KORUYORUM

Enerji tasarrufu, Türkiye’de enerji alanında en çok önem verilen konular arasında yer almaktadır. Biz de, toplum üzerinde olumlu bir etki yaratmak amacıyla başta ilkokul öğrencileri olmak üzere enerji verimliliği konusunda toplumsal bilinci artırmayı amaçlıyoruz. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı’yla imzaladığımız protokol çerçevesinde hayata geçirdiğimiz “Enerjimi Koruyorum” projesi ile 2010 yılından bu yana çocuklarda enerji verimliliği konusunda farkındalık oluşturmayı hedefleyen çalışmalar yürütüyoruz. Projenin başlangıcından bu yana 14 ilde, 650 okuldan 300 binden fazla öğrenciye enerji tasarrufu ile ilgili eğitim verilmiş olup, projede bugüne kadar 420 çalışanımız gönüllü olarak yer almıştır. Proje kapsamında düzenlenen eğitimlere, 2021 yılında pandemi nedeniyle ara verilmiştir.

2021 yılında, yani projenin 11. yıldönümünde, çocukların dünyayı nasıl kurtarabileceklerini hayal ettikleri kompozisyonlardan oluşan “doğal enerji kaynaklarının korunması için enerji kaynaklarının verimli kullanılması” temalı bir kısa öykü yarışması düzenledik. Proje için gerçekleştirilen dijital iletişim kampanyası ile 1,5 milyon izlenmeye ulaştık. Seçilen 10 öykünün görsel versiyonlarından oluşan resimli kitabı, 2022 yılından itibaren çocuklara hediye etmeye başladık.

Ayrıca bu proje kapsamında pandeminin getirdiği kısıtlamalar dahilinde 2021 yılında çocukları eğitmek için çocuk oyunları düzenlemeye devam ettik. Ankara’da Kasım ayı dönem tatilinde tiyatro oyunları organize ettik. Ücretsiz olarak düzenlenen etkinlikler ile 600 çocuğa ulaşarak, enerji tasarrufu konusunda bilgi sahibi olmalarını sağladık.

Çocuk tiyatrosu kapsamında “Küsmesin Yıldızlar” isimli masal boyama kitabı ile parmak kuklası setini birleştirerek bir ev sineması projesi oluşturduk. Bu seti faaliyet gösterdiğimiz 14 ilde 10 binden fazla çocuğa ulaştırdık.

## ENERJİMİ KORUYORUM

### AMAÇ

Topluma değer katmak ve kalkınmaya katkıda bulunmak hedefimiz doğrultusunda çocukları enerji verimliliği konusunda bilinçlendirmek



### ARAÇLAR

Alışkanlıkların, çevre ve tasarruf bilincinin gelişmeye başladığı 7-10 yaş arası öğrencilere yönelik eğitimler, etkinlikler ve hedef kitle odaklı özel iletişim faaliyetleri



### GİRDİLER

#### Çocuk Tiyatromuz ve enerji verimliliği eğitimleri

12 yıl	14 il
650 okul	300 binden fazla öğrenci

#### Enerjisa Kısa Öykü Yarışması ve Enerjimi Koruyorum Mobil Oyunu

Dijital kampanyalar ile **7 milyon** öğrenciye ulaşan marka görünürlüğü



#### Çalışan Gönüllüğü

**420** çalışanın gönüllü katılımı



### Yatırımın Sosyal Getirisi

2021 Ocak-2021 Aralık dönemi arasında projenin yarattığı sosyal etki “Yatırımın Sosyal Getirisi” (Social Return on Investment - SROI) metodolojisi\* ile hesaplanmıştır.

**SROI = 2,7**

**Olumlu sosyal değer**

Projeye yapılan her **1 TL**'lik yatırım **2,7 TL**'lik bir sosyal getiri üretmiştir.

### Ödüller

- 4. Enerji ve Doğal Kaynaklar Zirvesi, “Sosyal Fayda” Ödülü
- Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği, “Sorumlu Tüketim ve Üretim” Ödülü
- Altın Pusula, “Kurumsal Sosyal Sorumluluk” Ödülü
- CSR Excellence, “En İyi Enerji Yönetimi” Ödülü
- Communitas Ödülleri, “Etik ve Çevresel Sorumluluk” Ödülü



## Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA'lar)



\* SROI metodolojisi, sosyal temelli projelerin yarattığı sosyal değerın hesaplanması için oluşturulmuş bir yöntemdir. SROI analizinde, saha çalışmaları yolu ile paydaşlar üzerinde yaratılan sosyal değişimi anlamak hedeflenir ve bu değişimin, finansal değerler kullanılarak yansıtılması yolu ile etki anlatılmaya çalışılır. Bu sayede, sosyal kazanım ve maliyetleri yansıtacak bir oranın hesaplanması mümkün olur.



## KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK VE TOPLUMSAL YATIRIMLAR

### SÜRDÜRÜLEBİLİR ENERJİ TEMELLİ TURİZM UYGULAMA MERKEZİ (SENTRUM)

Amacımız seçtiğimiz destinasyonu (Ayvalık-Küçükköy) aynı isimdeki proje ile Sürdürülebilir Enerji Temelli Turizm Uygulama Merkezi'ne (Sentrum) dönüştürmektir. Projeye Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Sabancı Üniversitesi iş birliği ile 2021 yılında hayata geçirdik.

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından 10 tanesine katkı sağlayacak olan Proje ile:

- Sürdürülebilir Yeşil Destinasyon Modeli geliştirilerek enerji verimliliği konusunda farkındalık sağlanması,
- Sürdürülebilir turizm alanında sosyal, çevresel ve ekonomik dönüşümün desteklenmesi,
- Enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı konularında farkındalık yaratılarak toplum temelli sosyoekonomik kalkınmaya katkıda bulunulması,
- Ayvalık Küçükköy'de ölçeklendirilebilir ve tekrarlanabilir nitelikte bir Sürdürülebilir Yeşil Destinasyon Modeli'nin oluşturulması amaçlanmaktadır.

Projenin pilot çalışması 4 aşamadan oluşacaktır. İlk aşamada; turistik değerler envanteri çıkarılacak, bölgede enerji verimliliği analizi yapılacak, toplumsal cinsiyet eşitliği kapsamında bölgedeki kadınların projeye katılımı sağlanacak ve enerji verimli uygulamalar konusunda yenilikçi finansman modelleri belirlenecektir. Modelin tasarım aşamasında; enerji tasarrufu sağlanırken, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımına ve yöredeki



turizm işletmelerine yönelik enerji etüt çalışmaları gerçekleştirilecektir. Söz konusu çalışmalar sonucu ortaya çıkan bulgular paralelinde, çevreye duyarlı ulaşım sistemleri teşvik edilerek gerekli iyileştirmeler tamamlanacaktır. Aynı zamanda turizm destinasyonuna yönelik sürdürülebilir üretim ve tüketim stratejisi belirlenecek, yeşil satın alma ve tedarik zinciri yönetim stratejisi oluşturularak bölgedeki turizm ekosistemi sürdürülebilir bir bakış açısıyla yeniden kurgulanacaktır.

Ayrıca tüm paydaşların enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı konusunda farkındalığa sahip olabilmeleri için hem yerel halk hem işletmeler hem de turistler tarafından ziyaret edilebilecek bir "Sentrum Koordinasyon Ofisi" kurulacaktır.

Bu sürecin çevresel, sosyal ve ekonomik potansiyeliyle büyük bir dönüşümün başlangıcı olması öngörülmektedir. Projeye "İşimin Enerjisi" markamızla enerji verimliliği, tasarruf ve karbon emisyonlarının azaltılması gibi alanlarda da destek vererek, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını teşvik edeceğiz.

Sürdürülebilir Enerji Temelli Turizm Uygulama Merkezi modeli ile yerel halkı eğiterek ülke ekonomisine katkı sağlayarak, çevre sorunlarına daha duyarlı bir toplum oluşturmayı hedefliyoruz.

### ÇALIŞANLARIMIZIN GÖNÜLLÜ KATILDIĞI FAALİYETLER

Çalışanlarımızın sosyal sorumluluk projelerine ve sosyal refaha katkı sağlama çalışmalarına gönüllü katılmalarını her açıdan destekliyoruz. Çalışanlarımızın gönüllü katıldığı faaliyetlerin sadece kendi moral ve bağlılıklarını artırmakla kalmayıp, aynı zamanda Şirkete aidiyet duygusunu da güçlendirdiğine inanıyoruz.

2021 yılında, Covid-19 nedeniyle çalışanlarımızın gönüllü katıldığı faaliyetler kısıtlanmıştır. Sabancı Holding öncülüğünde başlatılan ve 29 Ekim ile 10 Kasım tarihleri arasında devam eden Sabancı Cumhuriyet Seferberliği'ne çalışanlarımız da katılım sağlamışlardır. Seferberlik kapsamında 266 Şirket çalışanı toplam 800 saat, okul boyama, fidan dikimi, lösemili çocuklar için koli yapımı, çevre temizliği ve hayvanlara mama dağıtımı etkinliklerinde yer almıştır.

66

2021 yılında, toplamda 38,6 milyon TL bağışta bulunduk. Her yıl, topluma sosyal ve kültürel açıdan katkıda bulunarak, Sabancı Grubu'nun sektörel ve ekonomik gücüne ortak olan Sabancı Vakfı'na bağışta bulunuyoruz.

Kodluyoruz (kodlama konusunda çalışan bir dernek) tarafından geliştirilen bir kodlama programına sponsorluk vermektiz.

Programın amacı, sosyal fayda yaratmak için genç programcılar yetiştirmek ve Türkiye'nin tüm şehirlerinde gençlerin öğrenim görebilmesi için eşit fırsatlar yaratmaktır. Programa belirli aşamalardan geçmiş yazılımcı adayları katılmaktadır. 2021 yılında yapılan ilk bootcamp'de Java ve SQL eğitimi alan 35 kişi 72 saat, ikincisinde ise 34 kişi, kişi başına 70 saat Veri Bilimi ve Analitiği eğitimi almıştır. İnsan Kaynakları ve Bilişim personelimiz, katılımcılarla buluşmak ve onlara yardımcı olmak için webinarlara konuşmacı olarak katılmak suretiyle süreci desteklemiştir.

Çalışanlarımız aynı zamanda Yarın Bizim projesine gönüllü mentor olarak katılmaktadır. Bu proje, Sabancı Topluluğu'nun en az bir yakın aile üyesi sağlık alanında çalışan 12. sınıf öğrencilerinin kişisel ve akademik gelişmelerini desteklemek amacıyla hayata geçirdiği bir sosyal sorumluluk projesidir. Çalışanlarımızın mentor olarak bilgi ve deneyimlerini paylaştıkları, şirketlerini ve mesleklerini tanıttıkları programda, mentorluk eğitimlerini aldıktan sonra bir yıl boyunca öğrencilerle çevrimiçi görüşmeler yaparak daha geniş bir içerik yelpazesinde öğrencilerin gelişmelerine katkıda bulunulmuştur.

### BAŞKENT EDAŞ SPOR KLUBÜ

Gençlerimizi kötü alışkanlıklardan koruyarak spor ve eğitimlerine katkı sağlamak için inisiyatifler alıyoruz. Bu amaçla, 2010 yılından bugüne şirket çalışanlarımızın gönüllü çalışmalarıyla Başkent EDAŞ Spor Kulübünü destekliyoruz.

Enerjisa Enerji olarak, 11-18 yaşları arasındaki gençlere spor yapma, kendini geliştirme ve potansiyellerini gerçekleştirme imkânı sağlayan Başkent EDAŞ Spor Kulübüne verdiğimiz destekle gençlerin fiziksel ve zihinsel gelişmelerine destek veriyor, takım çalışması deneyimi yaşatarak onları geleceğe de hazırlıyoruz.

Başkent EDAŞ Spor Kulübü 3 Antrenör yönetimindeki toplam 105 sporcu ile 2021 yılında beş futbol kategorisinde mücadele etti. Kulüp U17 kategorisinde, Ankara şampiyonu olarak bu kategoride Türkiye

şampiyonasına katıldı ve finale kadar yükselme başarısını gösterdi. U18 kategorisinde ise, Ankara Amatör Futbol Ligi Playoff A Ankara şampiyonu olarak U-18 Türkiye Amatör Lig Şampiyonasına katıldı.

### BAĞIŞLAR VE SPONSORLUKLAR

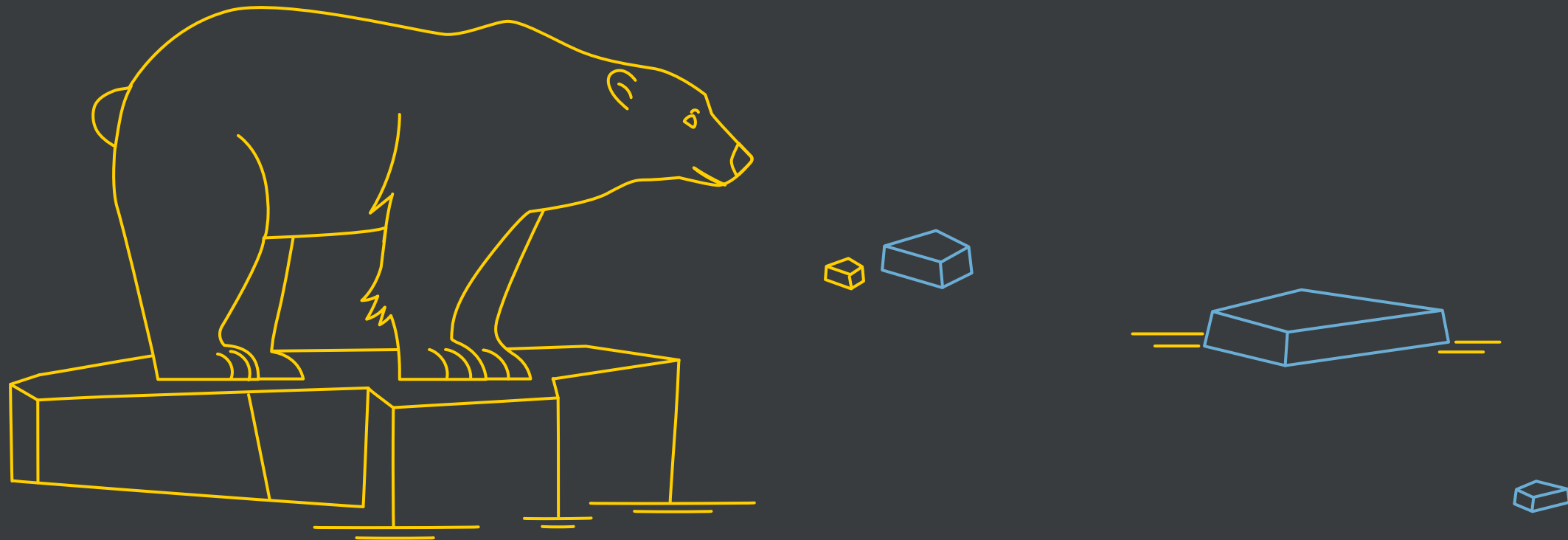
2021 yılında, Sabancı Vakfı ve Sabancı Üniversitesi'ne, çoğunluğu Türkiye'deki eğitim ve kültür projelerinde kullanılmak üzere 27 milyon TL bağışta bulunduk. Ayrıca, sosyal, çevresel ve eğitim ile ilgili konulara odaklanan yerel STK'ları da desteklemeye devam ederek, Adana ve Osmaniye'deki orman yangınlarında evleri hasar gören kişilere erzak ve ihtiyaç malzemesi desteği sağladık.

Dijitalleşme, inovasyon ve enerji verimliliği gibi çeşitli konularda Türkiye'deki ve dünyanın dört bir yanındaki paydaşları birleştiren ve değer yaratan projelere sponsorluk yaptık. 2021 yılında, bu kapsamdaki desteğimiz 1,2 milyon TL'ye ulaşmıştır. Ayrıca enerji sektöründe marka bilinirliğini artırmak ve ilişkileri güçlendirmek üzere; Türkiye Enerji ve Doğal Kaynaklar Zirvesi, 11. Türkiye Enerji Zirvesi & ISTRADE Enerji Tedariği ve Ticareti Zirvesi, EPDK Hizmet Binası Organizasyon Açılışı, Fast Company İklim ve Sürdürülebilirlik Zirvesi, Dünya Enerji Kongresi, Güneydoğu Enerji Forumu ile Avrasya Kojenerasyon Konferansı'na sponsorluk desteği verilmiştir.





## SÜRDÜRÜLEBİLİR GELECEK İÇİN ÇALIŞIYORUZ



### GEZEĞEN İÇİN ETKİ

- 74 Çevre Yönetimi Yaklaşımımız
- 75 Emisyonlar
- 77 Enerji Verimliliği
- 78 Biyoçeşitlilik
- 79 Atık Yönetimi
- 80 Su Yönetimi

## “Karbon nötr bir iş modeline ve sıfır atık operasyonlarına geçişi sağlayarak faaliyetlerimizin ekolojik etkisini azaltıyoruz.”

İklim değişikliği, çevre kirliliği, doğal kaynak tüketimi ve biyoçeşitliliğin azalmasına yol açan insan kaynaklı çevresel sorunların etkileri, dünyanın her yerinde giderek daha fazla hissedilmektedir. Covid-19 pandemisi sağlıklı, güvenli ve çevre dostu faaliyetlerin önemini vurgulamıştır. Bu süreç, doğal kaynakların sınırsız olmadığını, iklimin ve biyoçeşitliliğin korunmadığı bir dünyada iş sürekliliğinin de olamayacağını ve kalkınma sürecinde koruma- tüketim dengesinin gözetilmesi gerektiğini net bir biçimde ortaya koymuştur. Ayrıca, Türkiye'nin Paris Anlaşması'nı onaylamasının ve Yeşil Mutabakat eylem planının, Niyet Edilen Ulusal Katkı Beyanı'na uygun olarak sera gazı emisyonlarını azaltmaya yönelik ulusal politika ve uygulamalardaki ivmeyi hızlandırması muhtemeldir.

Dünyada ve Türkiye'deki en son trendleri yakından takip ediyor ve buna göre aksiyonlar alıyoruz. Çevre yönetimine olan yaklaşımımız kapsamında doğal kaynakları korumaya ve iklim değişikliği ile mücadelede üzerimize düşeni yapmaya çalışıyoruz. Net Sıfır emisyon için eylem planları geliştirmeyi taahhüt ediyoruz. Tesislerimizde enerji verimliliğine odaklanarak operasyonlarımızın çevresel etkisini azaltmayı ve karbon emisyonlarımızı azaltmayı hedefliyoruz. Ayrıca, ekosistemimizi ve biyolojik çeşitliliği korumaya kararlıyız. Operasyonlarımızda dögüsel ekonomi ilkelerini uygulamak ve Sıfır Atık hedefimize ulaşmak için fırsatları keşfediyoruz.



## ÇEVRE YÖNETİMİ YAKLAŞIMIMIZ

Kısıtlı kaynaklar dikkatli bir şekilde yönetilmedikçe, ekosistem ve biyoçeşitlilik korunmadıkça ve iklim değişikliği ile mücadele için gerekli adımlar atılmadıkça, geri dönüşü olmayan ve küresel ekonomi ve toplumlar üzerinde kaçınılmaz etkileri olan çevresel değişiklikler olacaktır. Bu anlayışla, çevreye duyarlı yaklaşımımızla, tüm faaliyetlerimizde mevzuata tam olarak uyumlu hareket ediyor ve proaktif bir şekilde sorumluluk alıyoruz.

Çevre Yönetim Sistemimiz kapsamında, çevresel risk ve fırsatlarımızı değerlendiriyor ve yönetiyor, özellikle faaliyetlerimizin çevreye olumsuz etkilerini azaltmaya odaklanarak çevresel performansımızı sürekli iyileştiriyoruz. Bu sebeple, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimiz uyarınca yüklenici ve tedarikçilerimizle ilişkilerimizde mevzuat gerekliliklerinin de üstünde sorumluluklar alarak, paydaşlarımızın çevresel iyi uygulamaları benimsemelerini teşvik ediyor ve çevre performanslarını yakından takip ediyoruz.

[Çevre Politikamıza buradan ulaşabilirsiniz.](#) 

Dağıtım iş birimi bünyesinde faaliyet gösteren İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Grup Müdürlüğü çevre ile ilgili konuları denetlemekte ve CEO'ya bağlı görev yapan Dağıtım İş Birimi Başkanı'na raporlamaktadır. Perakende satış iş birimi bünyesindeki İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Birimi ise CEO/CFO'ya bağlı görev yapan Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Bölüm Başkanı'na raporlama yapmaktadır.

2021 yılında ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ve çevresel sürdürülebilirlik uyum çalışmaları kapsamında kirliliğin önlenmesi, çevresel etkilerin yaşam döngüsü ilkesiyle yönetilmesi, dögüsel atık yönetimi ve kaynak verimliliği (elektrik, yakıt, sebeke varlıkları geri kazanımı) alanlarında hedefler belirleyerek bu hedeflere ulaşmak için iyileştirmeler gerçekleştirdik.

Tüm lokasyonlarımız ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi sertifikasyonuna sahiptir. 2021 yılında yapılan dış tetkiklerde faaliyetlerimizi yönetim sisteminde tanımlandığı şekilde, sürekli gelişim ilkesi çerçevesinde yürüttüğümüz görülmüştür.

Çevresel performansımızı geliştirmek amacıyla 2021 yılında Sivil Toplum Kuruluşları ile iş birliklerimizi sürdürerek, TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu ve Dögüsel Ekonomi Alt Çalışma Grubu'nda yer aldık. Ayrıca, 2021 yılı içerisinde yerel paydaşlarla gerçekleştirdiğimiz iş birliği kapsamında Ankara ve Adana Büyük Şehir Belediyelerinin “İklim Değişikliği Eylem Planı” çalıştaylarına katıldık. Ek olarak elektrik dağıtım şirketlerinin çevre yönetimindeki birlikteliklerini ve uyumu artırmak amacıyla kurulan Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) Çevre Çalışma Grubu'na 2021 yılı itibarıyla dahil olduk.

2021 yılında 3.069 çalışanımıza 3.869 saat sürdürülebilirlik ve çevre eğitimi verdik.

2021 yılında 2872 sayılı Çevre Kanunu uyarınca Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ya da başka bir yerel idare kaynaklı herhangi bir cezaya maruz kalmadık.



# EMİSYONLAR

Sektörümüz düşük karbonlu bir dünyaya dönüşümde kritik role sahiptir. Bu doğrultuda İklim Değişikliği inisiyatifleri, Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Şirket/CEO karnemizin bir parçası olmuştur. Bu hedefler daha sonra ilgili iş birimlerine yayılarak, gerçekleştirmeleri yıllık performansı, dolayısıyla da ücretlendirmeyi etkilemektedir.

Düşük karbon ekonomisine geçiş hedeflerimizin bir parçası olarak 2021'de Net Sıfır Projemizi başlattık. Proje kapsamında, farklı senaryoları değerlendirerek kısa, orta ve uzun vadeli hedefler belirleyeceğiz. Tüm çıktılar stratejimize ve finansal planlamamıza yansıtılacaktır. 2022 yılında dekarbonizasyon stratejimizi oluşturmayı hedefliyoruz.

2021 yılında iklim değişikliği konusunda farkındalık yaratmak için çalışmalar gerçekleştirdik. Bu çalışmalar kapsamında yapılan iki bilgilendirme toplantısına, yönetim ve ilgili birimlerden toplam 100 kişi katılmıştır.

Çevrenin korunması için küresel bir farkındalık ve eylem bütünlüğü yaratması amacıyla kutlanan 5 Haziran Dünya Çevre gününde, Şirket genelinde çevre ile ilgili ödüllü bir bilgi yarışması düzenledik. 1.500 çalışanımızın katıldığı yarışmanın sonucunda yapılan çekilişle 25 çalışanımıza çeşitli ödüller verilmiştir.

[İklim değişikliği inisiyatiflerimiz hakkında daha fazla bilgi için, Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler bölümüne bakınız.](#)

## Emisyon Raporlaması

Kapsam 1-2-3 altındaki emisyonlarımızı takip ediyor, paydaşlarımızın şeffaflık ve tutarlılık beklentilerini karşılamak için raporlama metodolojilerini sürekli olarak gözden geçirerek iyileştiriyoruz. Kapsam 1, 2 ve 3 emisyon verimiz, 2020'den beri yıllık olarak dış güvence sürecinden geçmektedir. Son dönemde daha iyi veri toplama yöntemlerinin oluşması veya raporlama kapsamlarının genişlemesi gibi farklı faktörlere bağlı olarak geçmiş yıllara ait verilerin güncellenmesi gerekebilmektedir. Bu güncellenen rakamların konsolide değerler üzerinde önemli bir etkisi olması durumunda, ilgili verileri sürdürülebilirlik raporunda tekrar beyan etmekteyiz.



2020 yılında Kapsam 1 emisyonlarımız 59.952 metrik ton olarak gerçekleşti. Dağıtım kayıplarını içeren Kapsam 2 emisyonlarımız ise 1,94 milyon metrik ton ve müşterilere satılan elektrikten kaynaklanan emisyonları içeren Kapsam 3 emisyonlarımız ise 16,97 milyon metrik ton olarak gerçekleşti. 2021 yılında emisyon yoğunluğumuz 0.62 kg CO<sub>2</sub> / TL olarak gerçekleşti (2020: 0.87 kg CO<sub>2</sub> / TL).

Daha fazla ayrıntı için Ek V'e bakınız.

## Raporlama Kapsamındaki Değişiklikler

**Kapsam 1 Emisyonları:** SF6 emisyonları, Kapsam 1 emisyonlarımızın neredeyse yarısını oluşturmaktadır. Kapsam 1 emisyonlarımız 2021'de %35 artmıştır ve bu artışın büyük bir bölümü SF6 emisyonlarının artışına bağlanabilir. Bu artışın nedeni, SF6 emisyonlarındaki organik bir artış değil, SF6 etkilerimizi takip etmek için daha sağlam bir sistem başlatmış olmamızdır. SF6, Kapsam 1 envanterimizdeki en etkili öğelerden biri olduğu için şeffaf ve tam kapsamlı raporlamanın bunu azaltmaya yönelik önemli bir adım olduğunu düşünüyoruz.

**Kapsam 2 emisyonları:** Ek lokasyonlarda elektrik tüketimini takip etmeye başladığımız için satın alınan elektrik miktarı ve bu satın almalara bağlı Kapsam 2 emisyonlarını 2020 yılı için yeniden beyan ettik. Bu lokasyonlarda artık geçmiş verileri takip edebiliyoruz.

**Kapsam 3 emisyonları:** Ek olarak, müşterilere sattığımız elektrik üretiminden kaynaklanan emisyonları hesaplamak için kullandığımız metodolojiyi de değiştirdik. Daha önce, dağıtılan tüm elektriği Kapsam 3 envanterimizde değerlendiriyorduk. Ancak dağıtım bölgelerimizde bizden elektrik almayan müşterilerimiz de bulunmaktadır.

Bu nedenle, tüm bölgelerde (dağıtım bölgelerimizde ve diğer bölgelerde) perakende elektrik satışı ile ilişkili emisyonları raporlamanın daha iyi olacağını değerlendirdik. Satılan elektrik üretimine ilişkin 2019 ve 2020 rakamları, bu kalemdeki yıldan yıla performansı daha iyi yansıtmak için yeniden düzenlendi. Kapsamımızı ve şeffaflığımızı sürekli iyileştirme hedefimizin bir parçası olarak, satın alınan kâğıt ve operasyonlarımızda kullanılan plastiklerden kaynaklanan emisyonları da bu yıl Kapsam 3 envanterimize ekledik.



## Elektrik Sektöründe SF6 Gazı Kullanımı ile ilgili İklim Projesi:

Avrupa Birliği tarafından mali destek sağlanan Atık Kâğıt ve Geri dönüşümcüler Derneği (AGED) ve Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) tarafından yürütülmekte olan "Elektrik Sektöründe SF6 Gazı Kullanımı ile ilgili İklim Projesi"ne katıldık. Bu proje ile elektrik sektöründe yaygın kullanılan ve bir sera gazı olan SF6 gazının izlenmesi ve geri dönüşümü için Florlu Sera Gazlarına İlişkin Yönetmelik hükümlerine uygun bir çerçeve oluşturulmasını ve bu sayede SF6 kaynaklı iklim değişikliği etkilerinin azaltılmasını amaçlıyoruz.



## Hava Kalitesi

Elektrik üretimimiz bulunmadığından, hava kalitesi üzerindeki doğrudan etkimiz sınırlıdır. Bununla beraber, hava kalitesini etkileyen emisyonları izliyor ve azaltmayı hedefliyoruz; jeneratör, ekipman ve araç filosundan kaynaklanan emisyonlar için Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği'ne ve Egzoz Gazı Emisyonu Kontrolü Yönetmeliği'ne uygun hareket ediyoruz. Normal operasyonel koşullarda, faaliyetlerimiz sonucunda ısınma ve ulaşım için kullanılan fosil yakıtlar dışında herhangi bir kirlenici gaz emisyonu bulunmamaktadır.

# EMİSYONLAR

Emisyonlarımızı yönetmek ve azaltmak için faaliyetler yürütüyor ve çeşitli uygulamaları devreye alıyoruz:

Emisyon Azaltıcı Uygulamalar	Uygulamaların Etkileri
<p><b>Kapsam 1</b></p> <p><b>Filo Araçlar/Yakıt Tüketimi</b> İdari filomuzdaki dizel araçları hibrit ve elektrikli araçlarla değiştirmeyi hedefliyoruz.</p> <p>Yeni alımlarda dizel forkliftleri elektrikli forkliftlerle değiştiriyoruz. Şu an filomuzda iki adet elektrikli forklift bulunmakta olup, filomuzdaki elektrikli forkliftlerin oranını arttırmayı hedefliyoruz.</p> <p><b>Yakıt Tüketimi</b> Dağıtım iş birimimizde filo araç sürücü takip sistemi kurulmasının tamamlanmasıyla filodaki araç ihtiyaçlarının takibi sağlanacaktır. Bu sayede, araç sayısı ve buna bağlı olarak da yakıt tüketimi azalacaktır.</p>	<p><b>Filo Araçlar</b> 2021 yılında 42 elektrikli/hibrit araç filoya dahil edilerek, elektrikli ve hibrit araçların idari araçlar filosundaki payı 2020'deki %8 seviyesinden 2021 yılında %13 seviyesine çıkarılmıştır.</p>
<p><b>Kapsam 2</b></p> <p>Enerji tüketimi için yenilenebilir enerji kaynaklarından tedarik yaparak Kapsam 2 emisyonlarımızı azaltmayı hedefliyoruz.</p> <p>Kök-neden analizi iyileştirme projeleri vasıtasıyla verimliliğimizi yükseltmek için elektrik tüketimimizi düzenli olarak takip ediyoruz.</p> <p>Şebekemizin güvenilirliğini arttırmaya ve modernizasyonuna yönelik yatırım programımız, bir dağıtım şirketi olarak şebeke kayıplarının emisyonlarından sorumlu olduğumuz için Kapsam 2 emisyonlarımızı doğrudan etkilemektedir.</p>	<p>2021 yılında tesislerimizdeki elektrik ihtiyacının tamamına yakınına yakınına yeşil enerji tedariki ile karşılıdık.</p> <p>2020 yılında, elektrik dağıtım iş kolumuzda (98 bina) OSOS sistemi üzerinden elektrik tüketimini gerçek zamanlı izlemek üzere pilot bir proje başlattık. 2021 yılında bu projenin diğer bölgelere de yayılması sonrası, elektrik tüketiminin OSOS sistemi ile gerçek zamanlı izlendiği bina sayısı toplam 150 olmuştur.</p> <p>2021'de şebekemizdeki verimlilik artışı, modernizasyon ve kayıp azaltmaya yönelik projelere 200 milyon TL yatırım yaptık.</p>
<p><b>Kapsam 3</b></p> <p>Aralık 2020'de ilk defa, doğrudan yenilenebilir enerji üreticilerinden elektrik tedarik etmek için ikili anlaşmalar (Elektrik Satın Alma Anlaşmaları - PPA) imzaladık.</p> <p><b>Müşteriler için Çözümler (Dolaylı Etkiler)</b></p> <p>Yeşil Enerji Çözümleri: İki tip sertifika ile müşterilerin elektrik tüketimlerinden kaynaklı sera gazı emisyonları azaltılmakta ya da nötrlenmektedir.</p> <p>Aydınlatma Dönüşüm Çözümleri: 2021 yılında Enerji Performans Sözleşmesi (EPS) ile 11.000 armatürlük LED dönüşümünü başlattık.</p> <p>Proses Verimlilik Projeleri: 2021 yılı içerisinde demir-çelik sektörünün en büyük üreticilerinden biri ile basınçlı hava sisteminin EPS modeli ile yenilenmesini kapsayan bir proje başlattık.</p> <p>Kojenerasyon (CHP) ve Trijenerasyon (CCHP) Çözümleri: 3,8 MWe kurulu gücünde kojenerasyon ve trijenerasyon tesisi ile hizmet vermekteyiz.</p> <p>Dağıtık Üretim Çözümleri: 2021 yılında 13,4 MWp GES devreye alarak, toplam kurulu gücümüzü 22,6 MWp'ye çıkardık.</p> <p><b>Dijital Kanallar</b></p> <p>Perakende şirketleri için geliştirdiğimiz dijital ve uzaktan uygulama kanalları ile müşterilerin fiziksel kanalları ziyaret etme ihtiyacını azaltmayı hedefliyoruz.</p> <p><b>Yeni Bağlantı İçin Dijital Başvuru Sistemi</b> Üç dağıtım şirketimizdeki 45 operasyon merkezimize, yönetmeliklerde belirtilen evraklarla yıllık yüz binin üzerinde bağlantı başvurusu yapılmaktadır. Ağustos 2021 döneminde uygulamaya alınan geliştirmeyle bağlantı başvurularının ybp.eedas.com.tr adresi üzerinden çevrimiçi ve 7/24 yapılmasına olanak sağlanmıştır.</p>	<p>Yenilenebilir enerji kaynakları için yapılan ikili anlaşmalarla, serbest tüketicilere kısmen yenilenebilir enerji kaynaklarından tedarik edilen elektrik temin ettik.</p> <p><b>Müşterilere Sağlanan Faydalar</b></p> <p>Yeşil Enerji Çözümleri: 2021 yılında, 284 GWh yenilenebilir enerji sertifikası ve 27.000 metrik tona esdeğer CO<sub>2</sub> emisyonu azaltım sertifikası satışı gerçekleştirdik.</p> <p>Aydınlatma Dönüşüm Çözümleri: 2021 yılında hayata geçirilen projeler ile yaklaşık 3.650 MWh enerji tasarrufu, yaklaşık 1.730 ton CO<sub>2</sub> emisyonu azaltımı sağladık.</p> <p>Proses Verimlilik Projeleri: 2021 yılında hayata geçirilen proje ile yıllık yaklaşık 280 MWh elektrik enerjisi tasarrufu ve 30 ton CO<sub>2</sub> emisyon azaltımı sağlanacaktır.</p> <p>Kojenerasyon (CHP) ve Trijenerasyon (CCHP) Çözümleri: Bu tesislerin yarattığı verimlilik ile 10 yılda toplam 30.000 ton üzerinde CO<sub>2</sub> emisyonunun önüne geçilmesi hedeflenmektedir.</p> <p>Dağıtık Üretim Çözümleri: Toplam kurulu güç ile yaklaşık 12.200 ton CO<sub>2</sub> emisyonu önlenmiştir.</p> <p><b>Dijital Kanallar</b></p> <p>2021 yılı içerisinde dijital ve uzaktan kanallar özelinde yapılan geliştirmeler sayesinde, fiziksel kanallara yapılan başvuru sayısı %7 oranında azaltılmıştır.</p> <p><b>Yeni Bağlantı İçin Dijital Başvuru Sistemi</b> Yılda 8 milyon A4 boyutunda kağıt sarfiyatının önüne geçilecek ve her yıl yaklaşık 100 ağaç kurtarılacaktır. Operasyon merkezine gidilmeden başvuru yapılabilmesi nedeniyle fosil yakıt tüketimi düşecek, karbon ayak izi azalacaktır.</p>

## ENERJİ VERİMLİLİĞİ

İklim değişikliğiyle mücadelede enerji verimliliğine odaklanmak ve verimliliği arttırmak önemli bir adımdır. İklim değişikliğiyle mücadeledeki önemli rolümüzün farkındalığıyla, faaliyetlerimizde tükettiğimiz enerjinin doğrudan ve dolaylı etkilerini azaltmayı hedefliyoruz. Enerji tüketimimizi yakından takip ederek, enerji verimliliğine yatırım yapıyor ve faaliyetlerimizin çevresel etkilerini azaltıyoruz.

Faaliyetlerimizi sistemli ve ölçülebilir bir şekilde izlemek amacıyla 2021 yılında ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi kurulum çalışmalarına başladık. Sertifikasyon sürecinin 2022 yılı içinde tamamlanmasını hedefliyoruz.

Devam eden büyük verimlilik projelerimizden bazıları aşağıdaki gibidir:

**Akıllı Şebekeler:** Pilot projeler aracılığıyla, gelecekteki enerji altyapısı ve enerji depolama sistemlerine yönelik yenilenebilir enerji sistemleri ile uyumlu olarak kurulan şebekeleri inceliyoruz. Bu projeler kapsamında, elektrikli toplu taşıma ve şarj altyapısını entegre bir şekilde yönetmeyi hedefliyoruz. Bu pilot projelerle enerji verimliliği ve sera gazı emisyonu azaltımı açısından önemli avantajlar hedeflenmektedir. Ayrıca, akıllı elektrik sayaçları ve otomatik elektrik sayacı okuma çalışmalarıyla, yapılan çalışmalarla, hatalı sayaçlardan kaynaklanan enerji kaybının da önlenmesini amaçlıyoruz.



**HASAT Projesi:** Elektrik dağıtım sektöründe enerji verimliliğini artıracak yenilikçi uygulama ve metodolojilerin geliştirilmesi ve enerji verimliliği yol haritası oluşturulması amacıyla ELDER iş birliğinde ve diğer Elektrik Dağıtım Şirketlerinin katılımıyla "HASAT" projesi başlatılmıştır. Bu proje ile altyapı ve sistemsel iyileştirmelerin belirlenmesine yönelik uygulamalar geliştirmeyi ve tüketicileri enerjiyi daha verimli kullanmaya teşvik etmeyi hedefliyoruz.

Faaliyetlerimizin çevreye etkilerini yönetmenin yanı sıra, müşterilerimize de iklim değişikliğiyle mücadelede öne çıkan enerji çözümleri sunuyoruz.

*Sürdürülebilir yatırımlarımız hakkında daha fazla bilgi için, Sürdürülebilir Yatırımlar bölümüne bakınız. ↗*



**Dr. Göktürk Poyrazoğlu**  
**Özyeğin Üniversitesi Elektrik Elektronik**  
**Mühendisliği**

*Enerjisa ile dağıtım şebekesinde enerji verimliliğinin artırılmasına yönelik HASAT projesinde birlikte çalıştık. Ayrıca e-mobilite alanında sürdürülebilir temiz enerjinin kullanımına yönelik akademik bir çalışma gerçekleştirdik. Enerjisa Enerji'nin yalnızca dünya standartlarını takip eden değil, onu oluşturan şirketlerden birisi olduğunu düşünüyorum.*



İklim değişikliğiyle mücadeledeki önemli rolümüzün farkındalığıyla, faaliyetlerimizde tükettiğimiz enerjinin doğrudan ve dolaylı etkilerini azaltmayı hedefliyoruz

## BIYOÇEŞİTLİLİK

Önceliklerimiz arasında biyoçeşitliliği korumak ve operasyonlarımızın ekosistem üzerindeki olası olumsuz etkilerini azaltmak bulunmaktadır. Çevre Politikamız, biyoçeşitliliği korumaya yönelik gösterdiğimiz tüm çabalarda rehber niteliğindedir. Türkiye biyocoğrafyasının yaklaşık %60'ını kapsayan ve 14 ile yayılmış faaliyet alanımızda doğal hayata sıfır zarar ilkesine oldukça önem veriyoruz.

Elektrik şebekemiz, Türkiye'deki RAMSAR sahaları, milli parklar ve diğer doğa koruma alanları gibi önemli ve belirlenmiş alanları kapsamaktadır. Ayrıca, Türkiye'nin dünyanın iki büyük kuş göç yolu üzerinde yer aldığı göz önünde bulundurulduğunda, ülkemiz kuşlar için önemli bir beslenme ve üreme alanıdır. AYEDAŞ, Toroslar EDAS ve Başkent EDAS tarafından işletilen elektrik şebekesi aynı zamanda kuşların önemli uçuş yolları ile kesiştiğinden biyoçeşitlilik risklerinin belirlenmesi, faaliyetlerimizin biyoçeşitlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi ve bu risklerin doğru bir şekilde yönetilmesi kritik önem arz etmektedir. Ulusal ve uluslararası mevzuat ve 2020 yılında geliştirdiğimiz Biyoçeşitliliği Koruma Eylem Planımız doğrultusunda faaliyetlerimizin ve yatırımlarımızın etkisini azaltmak için uygun önlemler alıyoruz.

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) finansman programı kapsamında bölgelerimiz için Biyoçeşitlilik Koruma Eylem Planı hazırladık. Eylem Planı kapsamında, flora-fauna uzmanlarının rehberliğinde mevcut durumu değerlendirmek üzere Ekolojik Risk Değerlendirme Raporları hazırladık. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi Rehberi'nin yanı sıra ornitolojik çalışmalar ışığında hazırlanan "Kuş Koruma Planı"na göre değerlendirmelerde bulunduk.

Biyçeşitlilik Koruma Eylem Planı ile Avrupa'nın Yaban Hayatı ve Yaşama Ortamlarının Korunması (BERN) Sözleşmesi, Rio Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi, ülkemizin 1994 yılında taraf olduğu RAMSAR (Sulak Alanların Korunması Sözleşmesi) Sözleşmesi hükümleri ile AB Habitat ve Kuş Direktiflerinden doğan uluslararası yükümlülükler ve ulusal mevzuattan kaynaklanan yasal gerekliliklere uyum sağlamayı amaçlıyoruz.

Biyçeşitlilik Koruma Eylem Planı uyarınca, alacağımız aksiyonları aşağıdaki şekilde belirledik:

- Dağıtım bölgelerindeki ekosistem çeşitliliği ve özelliklerinin tanımlanması: Elektrik dağıtım bölgelerinin yasal sınırları içinde korunması gereken tüm alanların koruma çalışmalarına temel olacak biyolojik çeşitlilik envanteri ve koruma önlemlerinin, eylem planı içinde yer alması amaçlanmaktadır. Bu eylem kapsamında, dağıtım bölgelerinde ulusal ve uluslararası mevzuat ve sözleşmelerce belirlenmiş koruma ve/veya geliştirme sahaları, önemli kuş ve bitki alanları, hassas alanları, milli park, doğal park, RAMSAR sahası, sulak alanların durumlarını belirledik.
- Canlı yaşam türlerinin hassasiyet, nadirlik ve korunma durumlarının belirlenmesi
- Elektrik dağıtım faaliyetlerinin ekosistem ve ilgili habitatlar üzerindeki potansiyel etkilerinin değerlendirilmesi
- Etki azaltıcı faaliyetlerimizi yönetmek ve izlemek için Eylem Planı hazırlanması.

Biyçeşitliliği koruma çalışmalarımız kapsamında aşağıda ayrıntıları verilen çeşitli projeler yürütüyoruz:

**Defne Projesi:** Enerji nakil hatları üzerinde bulunan ağaçlar, hatlara temas etmeleri halinde elektrik kayıplarına ve yangınlara sebep olabilmektedir. 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 anlamda maliyetli olduğu kadar ekolojik açıdan da önemli etkiler yaratmaktadır.

Defne Projesi ile hat altı kesim ya da budama yerine uygun ağaç türünün dikimi yoluyla hat güvenliğini sağlamak ve olası yangınları önlemeyi hedefliyoruz. Böylece yalnızca dağıtım hattının güvenliğini değil, aynı zamanda doğanın sürdürülebilirliğini ve çevrenin korunmasını da hedefliyoruz. Bu proje ile enerji dağıtım hatlarında ağaçlardan kaynaklı arızaları ve kayıpları azaltmayı, uzun süreli elektrik kesintisinin önüne geçmeyi, kayıp maliyetlerini düşürmeyi, doğanın dengesini ve ekolojik koşulları korumayı amaçlıyoruz.

“**Defne Projesi ile hat altı kesim ya da budama yerine uygun ağaç türünün dikimi yoluyla hat güvenliğini sağlamayı ve olası yangınları önlemeyi hedefliyoruz.**

Proje kapsamında literatür taraması ve araştırmalarla dikim için katma değeri yüksek ve ekonomik getirisi olan bir ağaç türü seçmeye odaklandık. Bu araştırmalarımızın sonuçlarına göre defne bitkisine karar vererek Bartın ilinde belirlenen alana 5.500 adet defne fidanı dikimi gerçekleştirdik. Projenin bakım ekiplerinin iş yüklerinin, arıza giderme için yapılan harcamaların ve enerji kayıplarının azaltılması, olası kazaların önüne geçilmesi gibi çeşitli doğrudan ve dolaylı faydası bulunmaktadır.

**Yüksek Gerilim Hatları İzolatör Projesi:** Faaliyetlerimiz sebebiyle, göçmen kuşlar başta olmak üzere kanatlı fauna, dağıtım şebekelerinin üzerine konma, yuva yapma veya iki iletken arasına girme sonucu kuş ölümlerine neden olabilecek elektriğe kapılma tehlikesiyle karşı

karşıya kalabilmektedir. Bu sebeple, 2017 sonunda başlayan Yüksek Gerilim Hatları Yalıtım Projesi kapsamında bazı elektrik hatlarına izolatörler monte ettik.

**Kuş Çarpılma Önleyici:** Kuş ölümlerinin önüne geçebilmek için göç yolu üzerinde bulunan veya riskli görülen hatlara izolatörler monte ettik. İzolatörlerin montajı için Adana'da bir hat seçerek bu hattı izlemeye başladık. Bu proje ile hem bölgedeki kuş popülasyonunu, hem de kanatlı biyoçeşitliliğini korumayı hedefliyoruz.

**Kuş Saptırıcı:** Elektrik çarpması nedeniyle kuş ölümlerini en aza indirmek için belirlenen hava hatlarına Kuş Saptırıcı kurmak üzere bir pilot proje başlattık.



## ATIK YÖNETİMİ

Tüm atık yönetimi operasyonlarımızı ilgili mevzuata, İSG ve Çevre Politikamıza ve uluslararası standartlara uygun olarak yürütüyoruz. Faaliyetlerimizden kaynaklı evsel, endüstriyel, tehlikeli ve tehlikesiz atıkların kaynağa önlenmesi ve azaltılması, toplanması, taşınması, depolanması, geri kazanılması ve/veya nihai bertarafı için atık hiyerarşisine göre yöntemler belirledik.

Atık Yönetim Sistemimizi ISO 14001, yürürlükteki mevzuat ve sürdürülebilirlik hedeflerimize uygun şekilde tasarladık. Atık yönetim sistemimizi sürekli olarak iyileştirmeye çalışıyoruz. Her türlü malzeme kullanımı ve atık yönetimi süreçlerini çevresel etkileri azaltmak ve atık yönetimini döngüsel ekonomi ilkelerine göre değerlendirmek amacıyla yürütüyoruz.

Tehlikeli ve tehlikesiz atıklar için atık yönetimi yaklaşımımız aşağıdaki gibidir:

### TEHLİKELİ ATIK YÖNETİMİ

Tehlikeli atıkları mevzuata uygun olarak depoluyor ve atıkları lisanslı geri dönüşüm firmaları vasıtasıyla bertaraf ediyoruz. Dağıtım operasyonlarımızdan kaynaklanan atıklar için farklı illerde mevzuata uygun 8 adet Lojistik Hizmet Merkezi Tehlikeli Atık Geçici Depolama Alanımız bulunmaktadır. Böylelikle, atıklarımızın kaynağında ayrıştırıyor, geri dönüştürülebilir/geri kazanılabilir özelliklerini yitirmeden depoluyor ve yetkilendirilmiş atık firmalarına teslim ediyoruz.

Tüm sahalarımız için Tehlikeli Atık Geçici Depolama İzin Belgelerimiz mevcut olup, tehlikeli atıkların geçici olarak depolandığı bütün depolama alanları için yasal açıdan gerekli olan Tehlikeli Maddeler ve Tehlikeli Atık Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortaları'nı yıllık olarak yeniliyoruz. 2021 yılında, tesislerimizden 3.804 ton tehlikeli atık çıkmış olup, bu atıkların hepsini geri dönüşüm tesislerine göndermiş bulunuyoruz.

### TEHLİKESİZ ATIK YÖNETİMİ

2021 yılında tesislerimizde oluşan toplam 7.563 ton tehlikesiz atığın tamamını geri dönüşüm tesislerine gönderdik.

Sıfır Atık Yönetmeliği'ne uygun olarak Sıfır Atık Sistemi kurma projemizi tamamladık. Genel Müdürlük binalarında Sıfır Atık Sistemi belgelendirme başvuru ve onay süreçleri devam etmekte olup, Toroslar Genel Müdürlük binası ise Ocak 2021'den beri temel seviye sıfır atık belgesine sahiptir.

**Şebeke Atıkları:** Operasyonel atıkları döngüsel ekonomiye kazandırmak bizim için büyük önem arz ediyor. Operasyonel şebeke atıklarımız, döngüsel ekonomiye dahil edilmesi gereken değerli ve geri dönüştürülebilir/tekrar kullanılabilir malzemeler içerir. Kaynak tüketimini azaltmak ve çevresel etkileri yaşam döngüsü mantığıyla kontrol edebilmek için dağıtım faaliyetlerimizden kaynaklanan şebeke atıklarımızın uygun şekilde toplanmasını, mümkün olduğunda yeniden kullanılmasını, mevzuat uyarınca depolanmasını ve lisanslı geri dönüşüm firmaları tarafından bertaraf edilmesini sağlıyoruz. Bu çerçevede şebeke atıklarımızı Malzeme Kalite Kontrol ve Geri Dönüşüm Test Merkezi süreçlerinden geçiriyor ve mümkün olduğunca geri dönüştürüyoruz.

**Evsel ve Geri Dönüştürülebilir Atıklar:** Evsel ve geri dönüştürülebilir atıkları ilgili belediyelere ve belediyelerin lisanslı atık yönetim tesislerinin yetkili şirketlerine teslim ediyoruz.

**Biyolojik Olarak Bozunabilir Atıklar:** AYEDAŞ merkez ofiste biyolojik olarak bozunabilir atıklar komposta dönüştürülüyor.

**Bitkisel Yağlar:** Yüklenicilerimizin yemek hizmetlerinden ortaya çıkan atık bitkisel yağları Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği'ne uygun şekilde bertaraf edilmek üzere lisanslı şirketlere teslim etmelerini sağlıyoruz.

**Hijyen Atıkları:** Covid-19 önlemleri kapsamında maske, eldiven ve tek kullanımlık hijyen atıklarına yönelik mevzuata uygun bir atık toplama ve bertaraf sistemi oluşturduk.

**Tıbbi Atıklar:** İşyeri sağlık birimlerinde oluşan tıbbi atıkları, Tıbbi Atıkların Kontrolü Yönetmeliği'ne göre yönetiyor ve lisanslı şirketler vasıtasıyla uygun şekilde bertaraf ediyoruz.

“ Her türlü malzeme kullanımını ve atık yönetimi süreçlerini, yaşam döngüsü yaklaşımıyla, çevresel etkilerin azaltılması ve atıkların döngüsel ekonomiye kazandırılması gayesiyle yürütüyoruz.

2021 yılındaki atık yönetimi ile ilgili çabalarımız arasından öne çıkan diğer hususlar aşağıdaki gibidir:

Uygulamalar	
<b>Kaynağında Tüketimin Azaltılması</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kağıtların her iki yüzüne de baskı ve kopyalama yaparak kağıt tüketimini %25 oranında azalttık. Böylece, 2021 yılında 216 adet ağacı kesilmekten kurtardık.</li><li>İstanbul Anadolu Yakası, Toroslar ve Başkent Dağıtım Genel Müdürlüklerinde arıtmalı su sebili kullanarak 62,5 ton plastik damacana alımını önledik. Çalışanlarımıza cam şişeler dağıtarak 2 milyon aşkın plastik şişe israfını ortadan kaldırdık. PET plastik damacaneler için hammadde kullanımını ortadan kaldırarak emisyonlarımızı, su ve enerji kullanımımızı azalttık.</li><li>Tesislerimizde tek kullanımlık plastik kullanımını durdurmak ve bu konudaki farkındalığı şirket içinde de artırmak için girişimlerde bulunuyoruz.</li></ul>
<b>Ayrıştırma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tüm tesislerimizde Sıfır Atık Yönetim Sistemi için benimsenen atık ayrıştırma uygulamaları ile plastik, kağıt, metal, cam, biyolojik olarak bozunabilir ve geri dönüştürülemeyen atıkları ayrı ayrı topluyoruz.</li></ul>
<b>Geri Dönüşüm/ Bertaraf</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dağıtım trafosu, hücre ve kesiciler gibi önemli çevre boyutuna sahip malzemeler Malzeme Kalite Kontrol ve Geri Dönüşüm Test Merkezlerinde hedeflenen oranlarda geri dönüştürülmüştür. 2021 yılında 618 adet dağıtım trafosu, 355 adet hücre ve 270 adet kesicinin yeniden kullanımı sağlanmıştır.</li><li>Tüm yazıcılarımızda yalnızca sertifikalı (Forest Certification) endüstriyel üretim kâğıt kullanıyoruz. Kullanılan kâğıtları geri dönüşüme kazandırmak üzere ayrıştırıyor ve sonrasında anlaşmalı olduğumuz yerel yönetimlere teslim ediyoruz.</li><li>Tedarikçilerimizden operasyonları çerçevesinde atık yönetim planları talep ediyoruz. Bu kapsamda sınıflandırılan atıkların mevzuata uygun şekilde geri dönüşümü veya bertarafı koordine edilmektedir.</li></ul>
<b>Döngüsel Ekonomi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Elektrik dağıtım iş kolumuzda 2021 yılı hurda alım sözleşmeleri kapsamında faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan atıkların döngüsel ekonomiye kazandırılmasını sağladık. Bu sözleşme kapsamındaki yüklenicilerin ISO 14001 belgesine sahip olmaları zorunludur. Döngüsel ekonomiye katkı sunacak, ömrünü tamamlamış olan faydalı şebeke envanterlerinin satışı için açılan ihaleleri de (Hurda Satış İhalesi) yine 2021 yılında Çevre Mevzuatındaki son düzenlemelere ve döngüsel ekonomi ilkelerine uyan atık hiyerarşisine göre yeniledik.</li></ul>



# SU YÖNETİMİ

Dünya üzerindeki kullanılabilir su kaynaklarının azalıyor olması, tüm insanlık için risk oluşturmaktadır. Ayrıca dünya genelinde beklenen nüfus artışları, ekonomik büyüme ve iklim değişikliğinin etkisi ile su kaynaklarına ilişkin riskin artacağı düşünülmektedir. Türkiye ise su zengini bir ülke olmadığı gibi artan nüfusu, gelişen ekonomisi ve büyüyen kentleriyle, “su fakiri” olma yolunda ilerlemektedir.

Faaliyetlerimiz için çoğunlukla şehir şebekesinden temin ettiğimiz suyu kullanıyoruz. Özelleştirme öncesinde inşa edilmiş olan bazı dağıtım noktalarının izinli yeraltı kuyuları bulunmaktadır. Ancak, sadece bir yer altı kuyusu ağırlıklı olarak bahçe sulama ve yangın söndürme muslukları için kullanılmaktadır.

Faaliyetlerimizde doğrudan su kullanımı evsel amaçlarla sınırlı olduğundan, su kaynaklı risklerin operasyonlara doğrudan etkisi düşük seviyededir. Öte yandan su kaynaklı riskler, operasyonlarında yoğun su tüketimi olan müşterilerimizin ödeme kapasitelerini etkileyebileceği gibi, hidrolojik etmenler de enerji fiyatlarını etkileyebilmektedir. Bu riskler ilgili iş birimleri tarafından takip edilmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.

Oluşan atık suları, herhangi bir alıcı ortama deşarj etmiyor, doğrudan şehir kanalizasyon sistemine veriyoruz (bahçe sulama amaçlı kullandığımız yeraltı suları ve yağmur suyu hariç). Atık sular, yemekhane-mutfak kaynaklı bitkisel atık yağ ve diğer endüstriyel kimyasallar ile kontamine edilmemektedir. Kimyasal Madde Sızıntı-Döküntü ve Kirliliğin Önlenmesi Talimatı yayınlamış olan dağıtım şirketlerimiz, kendi bina sınırları dışında elektrik dağıtım faaliyetlerini sürdürürken şebeke, yüzey ve yeraltı su kaynaklarında herhangi bir çevre kirliliği oluşmaması için gerekli kural ve işlem kontrollerini belirleyerek, tüm çalışanlarını bu konuda bilgilendirmiştir.

<sup>13</sup> WWF-Türkiye, TÜRKİYE’NİN SU RİSKLERİ RAPORU, 2014, ISBN: 978-605-86596-7-4

## SU TÜKETİMİ

Hem dağıtım hem de perakende satış iş kolunda su tüketiminin izlenmesi ve azaltılmasından İdari İşler Birimleri sorumludur. 2020 yılında 98.654 m<sup>3</sup> olan yıllık toplam su tüketimimiz 2021 yılında 95.285 m<sup>3</sup> (91.760 m<sup>3</sup> şebeke suyu, 3.493 m<sup>3</sup> yeraltı suyu ve 32 m<sup>3</sup> yağmur suyu) olmuştur. Bu düşüşte ofislerde çalışan Şirket personelinin ev-ofis çalışma modeline kaymasının yanı sıra Şirket tesislerindeki su altyapısında yapılan iyileştirmeler de etkili olmuştur.

2021 yılında su tüketimini yönetmede öne çıkan faaliyetler aşağıda yer almaktadır:

- Binalarda su tasarrufu konusunda farkındalık yaratmaya yönelik faaliyetlerimizi sürdürdük ve çalışanlara yönelik bilinçlendirme kampanyaları düzenledik.
- Su tüketimini azaltmak üzere musluklarda perlatör kullanıyoruz.
- İstanbul ve Toroslar Genel Müdürlük binalarında 9 lokasyonda bahçe sulama, tuvaletlerdeki sifonlar ve temizlik işleri için yağmur suyu toplayan, yağmur suyu hasat düzenekleri kurduk. Bu sistemler sayesinde, 2021 yılında yaklaşık 32 ton yağmur suyu toplayarak yeniden kullandık. Yağmur suyu hasat sistemini diğer lokasyonlarda da yaygınlaştırmayı planlıyoruz.

Muhtemel su tüketimimizi azaltmakla ilgili hedef belirleme çalışmalarımızı sürdürüyor ve bu çalışmaların 2022 yılında tamamlanmasını hedefliyoruz.



Faaliyetlerimizde doğrudan su kullanımı evsel amaçlarla sınırlı olduğundan, su kaynaklı risklerin operasyonlara doğrudan etkisi düşük seviyededir.

## ÇEVRESEL, SOSYAL VE YÖNETİŞİM PERFORMANSIMIZI ARTIRIYORUZ

### PERFORMANSIMIZIN TEMELLERİ

- 82 Kurumsal Yönetim
- 83 Uyum Yönetimi
- 84 İş Etiği
- 86 Risk Yönetimi
- 88 İç Kontrol
- 89 İç Denetim
- 89 İş Sürekliliği
- 90 Paydaş Katılımı

## 6 Kurumsal yönetim yaklaşımımız 4 temel ilkeye dayanmaktadır: Şeffaflık, Adillik, Sorumluluk ve Hesap Verebilirlik

Yatırımcıların şirketlerin ÇSY konularını nasıl yönettiğini giderek daha yakından takip etmesi sebebiyle, şirketlerin ÇYS yönetimleri hakkında şeffaf olmaları önemli hale gelmiştir. ÇSY metrikleri ölçülebilir olmalı, değer yaratmalı ve şirketin uzun vadeli stratejisiyle net bir şekilde bağlantılı olmalı, şirketler de paydaşlarına takip ettikleri ve açıkladıkları kendilerine özgü ÇSY metriklerini seçme gerekçelerini açıklamalıdır.

Kurumsal yönetim temelde bir şirketin hissedarlar, üst düzey yöneticiler, müşteriler, tedarikçiler, finansal kuruluşlar, hükümet ve toplum gibi paydaşlarının çıkarlarını dengelemesini kapsamaktadır. İyi yönetilen şirketler, faaliyetlerinde ve tüm iş uygulamalarında şeffaf olmayı amaçlarlar.



## KURUMSAL YÖNETİM

Güçlü bir kurumsal yönetim, uyum yönetimi, entegre risk yönetimi, iç kontrol mekanizması ile birlikte etkin paydaş katılımının performansımızı sürdürmede temel unsur olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda faaliyetlerimizin etkisini ve performansımızı paydaşlarımıza iletmeye odaklanıyoruz.

Günümüz yatırımcıları, bir şirketin uzun vadeli değer yaratma stratejisini ve uzun vadeli risk profilini değerlendirmek için standart hale getirilmiş bilgilere özellikle ihtiyaç duymaktadırlar.

Kültürümüz, etik ve uyum politikalarımız şirketimizin ilkeleri ile şekillenmektedir. Davranışların kültürü etkilediğine ve kültürün de şirket performansımızı belirlediğine inanıyoruz. Değer zincirimizde ilkelerimize uyum ve bu ilkelerin organizasyonumuzun tabii olduğu politikalar aracılığıyla her gün uygulanması bizim için büyük önem arz etmektedir.

Kurumsal yönetim yaklaşımımız Şeffaflık, Adillik, Sorumluluk ve Hesap Verebilirliğe dayalı 4 ana prensibe dayalıdır. Yönetim yaklaşımımızı bu prensiplere göre şekillendiriyor ve dünyadaki iyi uygulamaları rehber edinerek her yıl kurumsal yönetim uygulamalarımızı geliştiriyoruz. 2019 yılından beri BIST Kurumsal Yönetim Endeksinde yer alıyoruz.

[Kurumsal yönetim derecelendirmemiz ile ilgili ayrıntılı bilgiye Enerjisa Enerji 2021 Kurumsal Yönetim Derecelendirme Raporu'ndan ulaşabilirsiniz.](#)

### YÖNETİM YAPISI

Yönetim Kurulumuz, şirketimizin en üst yönetim organı olup, ikisi bağımsız olmak üzere sekiz üyeden oluşmaktadır.

Yönetim Kurulu Başkanı ve CEO görevleri ayrı kişiler tarafından yürütülmektedir. Denetim Komitesi, Riskin Erken Tespiti Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi, Yönetim Kurulu'na raporlama yapmaktadır.

Süreç sahipleri liderliğinde performans göstergeleri, risk ve fırsatları belirliyor ve izliyor; kurumsal yönetimin etkinliğini arttırmak üzere gerekli iyileştirmeleri yerine getiriyoruz.

Yönetim Kurulumuz 2021 yılında toplam beş kez toplanmıştır. Bu toplantılarda şirket stratejimizi ve performansımızı değerlendirdik. 2021 yılında yönetim kurulu üyelerimizin bu toplantılara ortalama katılım oranı %94 olarak gerçekleşmiştir.

Çeşitlilik ve kapsayıcılık politikamız gereği, Yönetim Kurulu üyelerimizin en az %25'inin kadın olmasını hedefliyoruz. 2021 yıl sonu itibarıyla Yönetim Kurulumuzun %25'i kadındır.

### KOMİTELER

#### Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi, Şubat 2018'de tamamlanan halka arzı takiben faaliyete geçmiştir. Kurumsal Yönetim Komitesi 3 Yönetim Kurulu Üyesi ile "Yatırımcı İlişkileri, Birleşme ve Devralma ve Vergi" Direktöründen oluşmaktadır. Komite Başkanı bağımsız üyeler arasından seçilmektedir.

Kurumsal Yönetim Komitesinin amacı aşağıda belirtilen hususlarda Yönetim Kurulu'na önerilerde bulunmaktır:

- Şirketin Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin, Sermaye Piyasası Kurulu ile diğer uluslararası kabul görmüş en iyi uygulamalar tarafından belirlenen Kurumsal Yönetim İlkeleri ile uyumlu olmasını sağlamak,
- Bu ilkelerin uygulanması için tavsiyelerde bulunmak,
- Şirketin bu ilkelere uyumunu takip etmek.

## KURUMSAL YÖNETİM

Bu Komite, ayrıca Aday Gösterme ve Ücretlendirme Komitelerinin görev ve sorumluluklarını da üstlenmektedir. Kurumsal Yönetim Komitesi yılda en az dört kez toplanmaktadır. 2021 yılında Kurumsal Yönetim Komitesi dört defa toplanmıştır.

[Kurumsal Yönetim Komitesi Çalışma Esasları'na buradan ulaşabilirsiniz.](#) 

### Denetim Komitesi

Denetim Komitesi iki bağımsız yönetim kurulu üyesinden oluşmaktadır. Denetim Komitesi;

- Finansal tabloların ve iç kontrol süreçlerinin bütünlüğü
- Şirketin İç Denetim fonksiyonunun etkinliği
- İç denetim süreçlerinin ve çalışan sistemlerin etkinliği
- Bağımsız denetçilerin bağımsızlığı, yetkinlikleri ve performansı
- Yürürlükteki kanun ve düzenlemelere uyum

ile ilgili konularda tavsiyelerde bulunup öneriler geliştirmek suretiyle Yönetim Kurulu'na yardımcı olmaktadır.



İç Denetim departmanı, iç kontrol sistemimizin etkinliği ile ilgili iç denetim faaliyetleri planlamak ve gerçekleştirmektedir. İç Denetim, denetim sonuçlarını yalnızca Denetim Komitesi ve Şirket yönetimi ile paylaşmakta ve planlanan aksiyonları takip etmektedir.

İç Denetim Departmanı faaliyetlerini düzenli olarak Denetim Komitesi'ne bildirmektedir. Bu kapsamda 2021 yılında dört defa Denetim Komitesi toplantısı ve bir defa da rapor sirkülasyonu gerçekleştirilmiştir. Bu toplantılar aracılığıyla Denetim Komitesi'ne, denetim/danışmanlık faaliyetlerinde belirlenen gelişim alanları ve ilgili eylem planları, bulgu takip çalışmalarının sonuçları, etik inceleme çalışmaları ve diğer faaliyetlere ilişkin önemli hususlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere pek çok konuda bilgi verilmiştir.

[Denetim Komitesi'nin Çalışma Esasları'na buradan ulaşabilirsiniz.](#) 

### Riskin Erken Tespiti Komitesi

Yönetim Kurulu risklerin yönetilmesi için Riskin Erken Tespiti Komitesi'ni görevlendirmiştir. Komite üyeleri Yönetim Kurulu üyelerinden seçilmekte olup (ikisi bağımsız üye olmak üzere) komite başkanlığını bağımsız bir Yönetim Kurulu Üyesi yapmaktadır. Her toplantı gündeminde Risk ve Fırsatlar Raporu'nun yanı sıra kritik öneme sahip önceliklendirilmiş bir konunun incelenmesi de bulunmaktadır. Komite Yönetim Kurulu'na doğrudan raporlama yapmaktadır.

Riskin Erken Tespiti Komitesi, Şirket'in varlığını ve stratejilerini tehlikeye atacak risk ve fırsatların tanımlanması, ilgili etki azaltıcı aksiyonları, erken tespitler ve önlemler konusunda Yönetim Kurulu'na tavsiyelerde bulunmaktan sorumludur. Yönetim Kurulu incelemesini takiben, belirlenen eylemler CFO ve Riskin Erken Tespiti Komitesi tarafından izlenmektedir.

[Riskin Erken Tespiti Komitesi'nin Çalışma Esasları'na buradan ulaşabilirsiniz.](#) 

## UYUM YÖNETİMİ

2020 yılında, görev ve sorumlulukları açıkça belirleme amacıyla bir Uyum Fonksiyonu oluşturduk. Uyum Fonksiyonu, uyum risklerinin tespiti ve önlenmesi, uyum farkındalığı yaratılması ve bu farkındalığın sürdürülmesi, uyum eğitimi düzenlenmesi, çalışanlara rehberlik edilmesi ve uyum yönetimi performansının düzenli olarak raporlanmasıyla uyum yönetiminin etkin bir şekilde yürütülmesinden sorumludur.

Enerjisa Enerji olarak ISO 37301 Uyum Yönetim Sistemi sertifikasyonu için süreci başlattık. Süreç kapsamında, Uyum Politikamızı hazırladık ve Politikamız Yönetim Kurulu tarafından onaylandı. İlgili departmanların standart gerekliliklere göre iç denetimi Haziran 2022'de Dağıtım, Perakende Satış ve Grup şirketleri için Uyum Fonksiyonu tarafından tamamlandı. Sertifikasyon sürecinin 2022 yılı içinde tamamlanmasını hedefliyoruz.

Uyum Fonksiyonu, faaliyetlerimizdeki olası uyum tehditlerini ve maruz kaldığımız risk düzeyini belirlemek için düzenli uyum risk değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir. Yönetim Kurulu ve üst yönetimin

kontrol ve takibi altında söz konusu riskleri düzenli olarak değerlendirip tanımlayarak olası ihlal ve uyum risklerini önlemek için gerekli önlemlerin eksiksiz bir şekilde ve zamanında alınmasını sağlıyoruz. Uyum risklerini ortadan kaldırarak ağır para cezalarından, idari ve cezai yaptırımlardan ve itibarımızı zedeleyebilecek davranışlardan korunuyoruz.

Uyum Fonksiyonu, etkin uyum yönetimi ile ilgili proaktif olarak Şirket çalışanlarına rehberlik etmektedir. Uyum Yönetimi Birimi, İş Etiği Kuralları'nı ihlal edebilecek işlem ve süreçlerle ilgili olarak çalışanlardan gelen bilgi taleplerini yanıtlamakta, ilgili konularda bilinçlendirme çalışmaları yapmakta ve yöneticilerimiz için eğitimler planlamaktadır.

Uyum Yönetim Birimi ilgili mevzuata ilişkin hazırlanmış risk matrisi üzerinden olası tüm riskleri ve uyum kurallarını takip etmektedir.

[Uyum Politikamıza buradan ulaşabilirsiniz.](#) 



# İŞ ETİĞİ

Etik ve şeffaflık yönetimimizde önemli bir rol oynamaktadır. Paydaşlarımızla birlikte, tüm iş süreçlerimizde ve ilişkilerimizde en yüksek etik standartlara göre hareket ediyoruz. 2020 yılında, değerlerimizi gerçekleştirmek için kullandığımız önemli araçlardan biri olan İş Etiği Kurallarımızı güncelledik.

Tüm iş süreçlerimizde ve ilişkilerimizde iş etiği, şeffaflık, doğruluk ve dürüstlük en önde gelen değerlerimizdir. Şirketimizin itibarı ve faaliyetlerimizin sorunsuz bir şekilde yürütülmesi için rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, iş etiği yaklaşımımızın merkezinde yer almaktadır. İş etiği, tüm paydaşlarımız için öncelik arz ettiğinden tüm çalışmalarımızı buna göre gerçekleştiriyoruz.

İş etiği yönetiminde STK'lar ile paydaş iletişim ve işbirliğine değer veriyoruz. Türkiye Etik ve İtibar Derneği'nin kurumsal üyesiyiz. 2021 yılında, daha yüksek etik standartları karşılama kararlılığımızın altını çizmek için Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün (Transparency International) ilkelerine uyum taahhüdünde bulunduk.

## İŞ ETİĞİ KURALLARI

Enerjisa İş Etiği Kuralları (Enetik 2.0), yürüttüğümüz faaliyetlerin her aşamasında ortak ve bağlayıcı bir çerçeveyi takip etmemizi sağlamaktadır. Enetik 2.0; Uyum Yönetim Birimi tarafından ilgili ekiplerle istişare edilerek hazırlanmakta, her yıl gözden geçirilmekte ve gerekli görüldüğünde güncellenmektedir.

Enerjisa İş Etiği Kuralları; insan hakları, çevre koruma, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, sektörel ve genel hukuki düzenlemelere uyum, rekabet kuralları çerçevesinde sürdürülebilir ilişkiler oluşturulması, kişisel verilerin korunması ve gizliliği, kurumsal bilgilerin ve varlıkların korunması, yazılı, görsel basın ve sosyal medya kullanım esasları, kamu kurumları ve politik örgütlenmelerle ilişkiler, çıkar çatışmaları, hediye ve bağış kabulü ve verilmesi, kurum dışı görev alma, kıyafet yönetmeliği, akrabalık ilişkisi olanların çalışması ve İş Sağlığı ve Güvenliği gibi konuları içermektedir.

Tüm çalışanlarımız İş Etiği Kuralları'na uyacaklarını yazılı olarak beyan etmektedir. Tüm çalışanlarımız İş Etiği Kuralları'na uygun hareket etmekten, Uyum Yönetimi Birimi ise bunun gözetiminden sorumludur. Tüm Uyum Yönetimi Birimi çalışanları, Türkiye Etik ve İtibar Derneği (TEİD) Kurumsal Etik ve Uyum Yönetimi eğitimini tamamlayarak, Etik ve Uyum Yöneticisi sertifikası almışlardır.

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele dahil olmak üzere İş Etiği Kuralları'nın ihlali ile ilgili riskler hakkında yılda iki defa gerçekleştirilen kalitatif risk değerlendirmesi çalışmasıyla ilgili birimlerden bilgi alıyoruz. Bu riskleri ise Riskin Erken Tespiti Komitesi veya Risk Yönetimi Komitesi'ne raporluyoruz.

Her yılın başında bu ihlallerden kaynaklı risklerin gerçekleşmesi ile ilgili değerlendirmelerde bulunuyoruz. Geriye dönük testler sırasında, raporlanan beklentileri, riskin gerçekleşme olasılığını ve etkilerini değerlendirerek, önceki yılın risk raporlarının performansını ölçüyoruz.

İç Denetim Birimi İş Etiği Kuralları ihlallerinin takibi ve soruşturmasını izlemekte olup, Kurumsal Uyum Fonksiyonu ise İş Etiği Kuralları'nın ihlalleri ile ilgili İç Denetim Birimi'nin yürüttüğü inceleme ve soruşturma çalışmalarına destek olmaktadır.

[İş Etiği Kurallarımız'a buradan ulaşabilirsiniz.](#) 



## Çalışanların Bilgilendirilmesi ve Eğitimi

Tüm çalışanlarımızı e-posta ile İş Etiği Kuralları ile ilgili bilgilendiriyoruz. İş Etiği Kuralları'na, Şirket internet sitesinden, bütün çalışanlara açık olan Doküman Yönetim Sistemi'nden ve çalışanlarımız için mobil bir uygulama olan İKON altındaki Sürdürülebilirlik menüsünden kolayca erişilebilir.

2021 yılında da uyum kültürümüzü yaygınlaştırmak ve sürdürmek için tüm çalışanlarımıza çevrimiçi olarak İş Etiği Kuralları eğitimi vermeye devam ettik. 2021 yılında çevrimiçi olarak 2,321 çalışana 6.354 saat İş Etiği Kuralları eğitimi verdik. Bu çevrimiçi eğitimler kapsamında rüşvet ve yolsuzluğu önleme eğitimleri de bulunmaktadır. Ayrıca, ilgili iş birimleri için özel eğitimler de düzenlenmiştir.

## İş Etiği Kuralları İhlal Bildirimleri

Çalışanlar ve paydaşlarımız, İş Etiği Kuralları'nın ihlali ve uygunsuzluk konularında; 0 (216) 579 09 14 numaralı "Enerjisa Enetik Hattı"na, ENETIK@enerjisa.com e-posta adresine, 0 (312) 573 55 56 numaralı faks veya P.K. 2 06510 Emek/Ankara posta adresine, gizliliği temin

edilmiş şekilde bildirimde bulunabilmektedir. Bu bildirim kanallarına ek olarak, tüm paydaşlar Sabancı Holding etik hattı üzerinden de bildirimlerde bulunabilirler.

Misillemenin Önlenmesi Politikası uyarınca dürüst ve iyi niyetli bir şekilde bir ihlali ve/veya bir ihlal şüphesini bildiren ve/veya Enerjisa İş Etiği Kuralları ile ilgili bilgi isteyen çalışanlara herhangi bir misilleme (ayrımcılık, uzaklaştırma, hak kaybı, kıdem indirme, terfi engelleme, tehdit ya da taciz dahil ve bunlarla sınırlı olmamak üzere) yapılamaz.

İç Denetim Birimi raporlanan tüm bildirimleri inceleyerek gerektiğinde soruşturma başlatmaktadır. Tüm bildirim kanallarında gizliliğin ve güvenliğin sağlanmasından yine İç Denetim Birimi sorumludur. Titizlikle incelenen bildirimler üst yönetime ve gerekli durumlarda Disiplin Kurulu'na raporlanmaktadır. Denetim Komitesi, Disiplin Kurulu'na raporlanan bildirimler hakkında bilgilendirilmektedir.

Etik hattı, hissedar talepleri, iş birimleri, insan kaynakları birimleri gibi farklı kanallardan alınan 80 adet bildirim hepsini çözüme kavuşturduk.

Konu	Bildirilen İhlal	Doğrulan İhlal
Rüşvet ve yolsuzluk	40	27
Usulsüz işlem/dahili kural ve prosedürlerin ihlali	13	7
Mobbing ve taciz	10	1
İzinsiz özel iş	8	8
Dahili iş etiği kurallarının ihlali	3	2
Özlük hakkı ihlali	3	0
Diğer	3	2
<b>Toplam</b>	<b>80</b>	<b>47</b>

## İŞ ETİĞİ

### RÜŞVET VE YOLSUZLUĞU ÖNLEME

Her türlü rüşvet ve yolsuzluğun karşısındayız. Amacı ne olursa olsun rüşvet alınması ya da verilmesi kabul edilemez. Rüşvet ve yolsuzluğu önleme, tüm çalışanlar ve paydaşlar için bağlayıcılığı olan Enerjisa İş Etiği Kuralları ve özellikle de “Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası” kapsamında yönetilmektedir. İş Etiği Kuralları’nın ihlali ile ilgili uygulanan tüm uygulama ve yaptırımlar yolsuzluk ve rüşvetle ilgili konular için de geçerlidir.

Rüşvet ve Yolsuzluğu Önleme Politikası’nın uygulanmasından ve güncellenmesinden Yönetim Kurulu sorumludur. Politika, Yönetim Kurulumuz da dahil olmak üzere tüm çalışanlarımızı, mal ve hizmet alınan firmaları ve çalışanlarını, tedarikçi, danışmanlar, avukatlar, dış denetçiler de dahil olmak üzere Şirket adına görev yapan kişi ve kuruluşları (iş ortakları) kapsamaktadır.

Ayrıca, iş ortaklarımızdan da Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası’na uyum göstereceğini taahhüt etmelerini gerektiren Enerjisa Tedarikçi Uyum Beyanı’nı imzalamalarını talep ediyoruz.

2021 yılında Yönetim Kurulu’nun görev ve sorumlulukları güncellenmiş ve bu görev ve sorumluluklara “hiçbir çalışanın rüşvet vermeyi reddetmesinden dolayı zarar görmemesini sağlama” sorumluluğu eklenmiştir.

Uyum Yönetim Birimi; Enerjisa İş Etiği Kuralları ile Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası’nın hazırlanması, çalışanlara eğitim verilmesi ve görüş taleplerinin yanıtlanmasından sorumludur. Etik ve İnceleme Birimi ise Şirket’in Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası da dahil olmak üzere tüm iç prosedür ve politikaların yanı sıra genel olarak iş etiği kurallarına uyum ile ilgili farkındalığın geliştirilmesi konusunda Uyum Yönetimi ile eşgüdüm halinde çalışmaktadır. Etik ve İnceleme Birimi; etik kuralların ihlal edildiği konuların niteliği, yoğunluk dağılımı ile ilgili olarak Yönetim Kurulu’nu, Denetim Komitesi’ni, Kurumsal Hukuk ve Uyum Birimi’ni düzenli olarak bilgilendirmekte, alınan ve alınacak aksiyonlar hakkında görüş ve önerilerini paylaşmaktadır.

### Çalışanların Bilgilendirilmesi ve Eğitimi

Çalışanlarımız Rüşvet ve Yolsuzluğu Önleme Politikası ile ilgili bilgilendirilmişlerdir. Bütün çalışanların kullanımına açık olan Doküman Yönetim Sistemi’nde güncel, sürekli ve kolaylıkla erişilebilir durumda olan Politika, ayrıca Şirket’in internet sitesinde de yer almaktadır.

Çalışanlara verilen çevrimiçi etik eğitimlerin kapsamında rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitimleri de bulunmaktadır. Bununla birlikte, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile ilgili Uyum Yönetim Birimi Aralık 2021’de güncel, daha ayrıntılı ve interaktif bir video eğitimi hazırlamıştır. 2022 yılında EnAkademi platformu üzerinden tüm beyaz yakalı çalışanlarımıza interaktif video eğitimleri atadık.

### Diğer Paydaşların Bildirimi

Tedarikçi ve iş ortaklarımızın seçiminde en iyi rüşvet karşıtı uygulamaları kullanıyoruz. Yolsuzlukla ilgili gelecekte olabilecek ihlalleri önlemek amacıyla her zaman tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımız ile iletişim halindeyiz. En geç üç yılda bir ya da gerekli görülürse daha kısa zaman aralıklarıyla, tedarikçi ve iş ortaklarımızın yolsuzluklara karşı performanslarını gözden geçirmeyi taahhüt ediyoruz. Yine gerekirse değerlendirme yapmaları için bağımsız üçüncü kişilerden destek alıyoruz. Olası bir aykırılığın tespit edilmesi durumunda, imzalanmış bulunan sözleşmeler uyarınca gerekli yaptırımları gecikmeden uyguluyoruz.



### Rüşvet ve Yolsuzluk Bildirimleri

2021 yılında raporlanan bildirimlerin 27’sinde rüşvet ve yolsuzluk vakası tespit ettik ve soruşturma başlattık, süreç iyileştirici ve hukuki aksiyonların yanı sıra disiplin yönünden gerekli önlemleri aldık. Yapılan değerlendirmeler sonucunda 35 çalışana rüşvet ve yolsuzlukla ilgili disiplin cezası verilmiştir.

Rüşvet ve yolsuzlukla ilişkili Şirket aleyhine açılmış herhangi bir dava, idari veya adli soruşturma veya herhangi bir adli veya idari yaptırım kararı bulunmamaktadır.

[Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız’a buradan ulaşabilirsiniz.](#) 

### BAĞIŞ VE YARDIMLAR

Bağış ve Yardım Politikamız’ı 30 Mart 2021 tarihinde gerçekleşen Yıllık Olağan Genel Kurul Toplantısı’nda alınan kararla güncelledik. Güncellenen politika siyasi partilere, siyasi adaylara, siyasi makam yöneticilerine veya kamu idaresi temsilcilerine siyasi amaçlarla bağış yapılamayacağı açıkça hüküm altına almıştır. Kamu kurum ve kuruluşlarına, sivil toplum kuruluşlarına ve diğer özel gerçek ve tüzel kişilere, yalnızca sosyal, kültürel, eğitim, çevre koruma ve benzeri sürdürülebilirlik amaçlı bağış ve yardım yapılabilir.

### ÜÇÜNCÜ TARAF İŞLEMLERİ

Faaliyetlerimiz kapsamında iş ilişkisi içerisinde olduğumuz tüm üçüncü taraflar ile İş Etiği Kurallarımız’da belirtilen temel ilkelere uygun, sürdürülebilir ilişkiler kurmayı amaçlıyoruz. Bu kapsamda, 2021 yılında Üçüncü Taraf İlişkileri Politikamız Yönetim Kurulu tarafından onaylandıktan sonra yürürlüğe girmiştir.

Bu politikanın amacı, üçüncü taraflarla yaptığımız çalışmalar ile ilgili koşullara ilişkin temel prensipleri tanımlamaktır. “Üçüncü Taraf” kapsamında tedarikçiler, bayiler, yetkili satıcılar, hizmet sağlayıcılar ve danışmanlar

gibi her türden iş ilişkisi kurduğumuz kişi, kurum ve topluluklar ifade edilmektedir. Politika uyarınca Üçüncü Taraf Uyum Kriterleri aşağıdaki kategoriler altında ele alınmaktadır:

- Kurumsal Sorumluluk (İnsan Hakları, Eşit Davranma ve Ayrımcılık Yapmama, İş Sağlığı ve Güvenliği, Çalışma Koşulları ve Çalışma Saatleri, Çevre)
- İş İlişkilerinde Dürüstlük (Çıkar Çatışmalarından Kaçınma, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Kamu Kurumları ve Yetkili Mercilerle İlişkiler, Hediyeler, Ağrılmalar ve Davetler, Danışmanlar ve Aracılar)
- Dürüst Pazar Davranışı (Dürüst Rekabet, Kara Para Aklama ile Mücadele, Ticari Bilgiler) ve
- Veri Güvenliği ve Şirket Varlıklarının Korunması (Veri Koruma, Fikri Mülkiyet Haklarının ve Ticari Sırların Korunması, Şirket Varlıklarının Korunması).

[Üçüncü Taraf İlişkileri Politikası’na buradan ulaşabilirsiniz.](#) 

### İLİŞKİLİ TARAF İŞLEMLERİ

Enerjisa İş Etiği Kuralları, işle ilgili kararlar verirken çıkar çatışmalarından kaçınmak için tüm çalışanlarımız için bir uyum çerçevesi belirlemektedir. Bir veya birden fazla çalışmamızın ve/veya aile bireylerinin kişisel çıkarları ile Şirket çıkarlarının birbirini olumlu veya olumsuz yönde etkilediği durumları tespit ediyoruz. Bu gibi durumlarda doğrudan ilgili Uyum Yöneticisi’ni bilgilendiriyor ve görüşü doğrultusunda hareket ediyoruz. Bu gibi durumların önüne geçmek için muhtemel ya da gerçek çıkar çatışması kapsayabilecek ilişkilerden ve durumlardan uzak durulmasına özen gösteriyoruz. Tedarikçi seçimi süreçlerinde de çalışanlarımıza, yakınlarına ve/veya üçüncü kişilere çıkar sağlayacak eylemlerden kaçınıyoruz.

Ayrıca, şirketimizin ilişkili taraflarla yapacağı Sermaye Piyasası Mevzuatı kapsamındaki işlemlerle ilgili esasları belirlemek üzere, her yıl Yönetim Kurulumuz tarafından karar alınmaktadır.

## İŞ ETİĞİ

Buna göre; Yönetim Kurulu'nca onaylanmış olan finansal planlarda (bütçe) yer alan, Şirket'in ilişkili tarafları ile arasındaki yaygın ve süreklilik gösteren işlemleri de dahil olmak üzere tüm varlık, hizmet ve yükümlülük transferi işlemleri ile ilgili olarak yapılan değerlendirmede:

- İşlem koşullarının önceki yıllarla uyumlu bir biçimde ve piyasa koşullarına uygun olarak belirlenmesine
- Yıl içinde söz konusu işlemlerin koşullarında önemli bir değişiklik olmadığı takdirde, Şirket'in finansal planlamasında yer aldığı şekilde yürütülmesine ve
- Söz konusu işlemlerin koşullarının veya ilişkili tarafların değişmesi ve yeni koşullarla (önemli fiyat veya miktar sapmaları, satın alınan hizmet veya ürün mahiyetinin önemli ölçüde değişmesi gibi) işlem yapılması öncesinde bunun yine Yönetim Kurulu onayına sunulmasına

karar verilmektedir.

Ayrıca yıllık olarak yaygın ve süreklilik gösteren ilişkili taraf alış (satış) işlemlerinin, önceki yılın finansal tablolara göre satışların maliyeti (hasılat) tutarına oranının Kurumsal Yönetim Tebliği kapsamında %10'dan fazla bir tutara ulaşmış olacağını değerlendiriyoruz. Bu oranın %10'un üzerine çıkması durumunda, işlemlerin şartlarına ve piyasa koşulları ile karşılaştırılmasına ilişkin olarak Yönetim Kurulu tarafından bir rapor hazırlanmakta ve bu raporun tamamı veya sonucu Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda açıklanmaktadır.

2021 raporumuza buradan ulaşabilirsiniz. 

## İNSAN VE ÇALIŞAN HAKLARI

2020 yılında İnsan Hakları Politikamızı yayımladık. İnsan Hakları Politikası beyanımızı, etki alanımız içerisindeki tüm çalışanlarımızı, iş ortaklarımızı ve bunların yanı sıra tedarik zincirimizdeki diğer tarafları kapsamaktadır.

İnsan hakları taahhüdümüz, aşağıda listelenen uluslararası belgelerin kabul edilmesini de kapsamaktadır.


Bu belgeler:

### 1) Uluslararası İnsan Hakları Yasası

- İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi
- Sivil ve Ekonomik Haklar Uluslararası Sözleşmesi
- Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslararası Sözleşmesi

### 2) Uluslararası Çalışma Örgütü'nün Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi.

İnsan Hakları Politikamıza şirketimizin internet sitesinden ve çalışanlarımızın mobil uygulaması olan İKON altındaki Sürdürülebilirlik bölümünden erişilebilir. 2022 yılında tüm beyaz yakalı çalışanlarımız için zorunlu İnsan Hakları eğitimi sunmaya başladık.

İnsan Hakları Politikamıza buradan ulaşabilirsiniz. 



## RISK YÖNETİMİ

### İÇERİK

Dünya Ekonomik Forumu'nun 2022 yılına ait Küresel Risk Raporu'na göre, pandeminin başlangıcından bu yana sosyal ve çevresel riskler daha da artmaktadır. Sosyal bağların erozyona uğraması, geçim krizleri ve zihinsel sağlığın bozulması önümüzdeki yıllarda en önemli ilk beş risk arasında yer alırken, kısa, orta ve uzun vadeli görünümde çevresel riskler, özellikle aşırı hava koşulları ve iklim eylemi sorunları en önemli riskler olarak görülmektedir. Orta vadede borç krizleri ve varlık balonunun patlaması gibi ekonomik riskler, uzun vadede ise jeoekonomik çatışmalar, jeopolitik kaynak rekabeti ve siber güvenlik sorunları gibi jeopolitik ve teknolojik riskler endişe verici konular olarak yer almaktadır.

### YAKLAŞIMIMIZ

Risk yönetimi, kurumsal stratejimizi açık ve kesin olarak belirtmede, hedef belirlemede ve performansımızı takip etmede sağlam yönetimin ayrılmaz bir parçasıdır. Risk yönetimi politikalarımızla, enerji piyasalarındaki riskleri etkin bir şekilde yöneterek, sürdürülebilir ve öngörülebilir kârlılık sağlamayı ve satış ve dağıtım faaliyetleri sonucunda yaratılan değeri korumayı hedefliyoruz.

Risk yönetimini sağlam yönetimin ayrılmaz bir parçası olarak nitelendirerek, Risk Yönetim Çerçevemizin finansal, operasyonel ve stratejik planlarımızı etkileyebilecek risk ve fırsatları belirlemesini amaçlıyoruz. Bu çerçeve, riskleri çeşitli metodolojiler vasıtasıyla değerlendirme, sınıflandırma ve azaltma imkânı sunmaktadır. Bu çerçevenin nihai amacı, yönetim fonksiyonlarına şeffaflık sağlamak ve düzenli raporlamalar vasıtasıyla karar alma süreçlerini desteklemektir.

CFO organizasyonu altındaki Merkezi Grup Risk Yönetimi fonksiyonu; risklerin skorlanması, risk yönetimi süreçlerinin takip edilerek iyileştirilmesi ve risklerin etkileri ve iyileştirme aksiyonlarıyla periyodik olarak raporlanmasından sorumludur.

COSO ve ISO 31000 gibi bu alandaki kalite standartlarının önerdiği, risk tespitinde ve risk yönetiminde iş birimlerine sorumluluk verme kistasına uygun şekilde hareket ediyoruz. Aksiyonlarımızı COSO ve

ISO 31000 gibi bu alandaki kalite standartları tarafından önerilen şekilde gerçekleştiriyoruz. İş birimlerinde, bu birimler ile merkezi risk yönetim fonksiyonu arasında köprü görevi görececek risk koordinatörleri görevlendiriyoruz.

Risk yönetimi ile ilgili farkındalığı arttırmak için her yıl, iş birimlerinin risk koordinatörleri ve süreç sahipleri ile risk yönetimi atölyeleri gerçekleştiriyoruz. Bu atölyelerde, bir önceki yılın önemli başlıkları, yıllık risk yönetimi takvimi ve risk analizi, konsolidasyon ve raporlama metodolojisi ile ilgili görüşmeler yapıyoruz. 2021 yılında, 57 çalışanımızın katılım sağladığı 6 adet risk yönetimi atölyesi gerçekleştirdik.

### PROSEDÜR

Kantitatif ve kalitatif risk raporlaması olmak üzere iki farklı risk raporlama metodolojisinin kullanıldığı ayrıntılı bir değerlendirme çalışması ile maruz kalma ihtimalimiz bulunan risk ve fırsatları tespit ediyoruz:

#### 1. Kantitatif risk ve fırsat metodolojisi:

Her bir risk ve fırsat için iş birimlerden en iyi, baz ve en kötü senaryoları topluyoruz. Bu risk ve fırsatların gerçekleşme ihtimallerini belirliyoruz. Sayısal çözümlerle metodolojileri kullanarak bu risk ve fırsatları simüle ederek beklenen değerlerine göre gruplandırıyoruz. Risk ve fırsat etkilerinin birleştirilmesi sırasında bunların birbirleriyle olan ilişkilerini de dikkate alarak net kârımızı etkileyebilecek dalgalanmaları raporluyoruz.

#### 2. Kalitatif risk raporlama metodolojisi:

Şirket üzerindeki doğrudan finansal etkileri olan ancak bu etkileri hesaplanamayan ve ayrıca Şirket'in stratejik ve operasyonel faaliyetlerinde olumsuz etki yaratma potansiyeli bulunan riskleri, etki seviyelerine ve olasılıklarına göre tanımlıyoruz. Bu riskleri ölçekler aracılığı ile önceliklendirerek ısı haritaları ile raporluyoruz. Bu çalışmalar Risk ve Fırsatlar Raporu'nun temelini oluşturmaktadır. Bu çalışmaları, üst yönetime ve Riskin Erken Tespiti Komitesi'ne sunuyoruz.

# RİSK YÖNETİMİ

## TEMEL RİSK VE FIRSAT KATEGORİLERİ

Paydaşlarımız için oluşturduğumuz değeri azami seviyede tutmamız için mali ve mali olmayan risklerin gerçekleşmesini asgari düzeye indirmek amacıyla risk yönetim sistemleri oluşturuyor ve eylem planları hazırlıyoruz.

Finansal ve finansal olmayan risklerin sektörümüzdeki ve operasyonlarımızdaki etkilerini belirleyerek haritalandırıyoruz. Risk haritalama sürecinin, tanımlama, değerlendirme ve sınıflandırma olmak üzere üç aşaması bulunmaktadır. Bu süreçler düzenli raporlama ve karar alma süreçlerini kapsarken, aynı zamanda şeffaflığa olanak sağlamaktadır.

Finansal risk ve fırsatları beş ana kategoride sınıflandırıyoruz.

Ana risk ve fırsat alanları	Nasıl yönetiyoruz?
<b>Regülasyon Risk ve Fırsatları</b>	<p>Elektrik dağıtım ve perakende satış faaliyetleri EPDK denetiminde yürütülen düzenlemelere tabi faaliyetler olup, Elektrik Piyasası Kanunu ve ikincil mevzuat tarafından belirlenen esaslara göre yönetilmektedir. Düzenlemeye tabi müşterilerimize EPDK'nın belirlediği Ulusal Tarife'yi uyguluyoruz. Ulusal Tarife, iletim ve dağıtım sistemi kullanıcılarına uygulanacak tarifeleri içermektedir. EPDK, her tarife dönemi için Ulusal Tarife kalemlerini tespit etmektedir. Önceki uygulama dönemlerinde olduğu gibi, 01.01.2021 - 31.12.2025 döneminde geçerli olacak dördüncü uygulama döneminde de düzenlemeye tabi faaliyetler için gelir ihtiyacı ve/veya fiyat tavanları, ilgili faaliyetin yürütülmesi için tüm maliyet ve hizmetler dikkate alınarak EPDK tarafından belirlenip son tüketiciye Ulusal Tarife mekanizması ile yansıtılmaktadır.</p> <p>Gelirimizin büyük çoğunluğu EPDK tarafından belirlenen tarife üzerinden düzenlemeye tabi müşterilerimize gerçekleştirilen perakende satışlardan ve elektrik dağıtım faaliyetlerinden elde edildiği için, bu tarihen herhangi bir bileşenindeki değişiklik, planlarımızda önemli ölçüde sapmaya yol açabilir. Ayrıca EPDK tarafından düzenlenen yönetmelikler, perakende satış ve dağıtım faaliyetlerine ilişkin organizasyonel ve operasyonel gereklilikler ve sınırlamalar da içermektedir. Bu gereklilik ve sınırlamalar düzenleyici otoriteler tarafından (başta EPDK) denetlenmektedir ve herhangi bir uyumsuzluk saptanması finansal ve operasyonel planlarımızı olumsuz şekilde etkileyebilir.</p> <p>Düzenlemelerle ilgili risk ve fırsatları yönetmek için sektör katılımcıları ve düzenleyici kurumlar ile periyodik bir şekilde, yapıcı inceleme çalışmaları yürütüyoruz. Ayrıca sistematik projeler ve şeffaf raporlamalar aracılığı ile piyasa lideri olarak diğer piyasa katılımcıları ve düzenleyici kurumlar ile rasyonel ve gerçeğe dayalı görüşmelerde bulunuyoruz. Yapılan bu toplantılar ve şirket içi çalışmalar neticesinde, sektörün sürdürülebilirliğini desteklemek amacıyla tüketiciler de dahil olmak üzere tüm sektör paydaşlarına ve mevzuatsal düzenlemelere olumlu yönde katkı sağlayacak çalışma ve girişimlerde bulunuyoruz.</p>

## Finansal Risk ve Fırsatlar

Elektrik dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin doğası, sektördeki oyuncuları değer zincirinde çeşitli risk ve fırsatlara maruz bırakmaktadır. Risk ve fırsatları kaynaklarına göre kategorilere ayırıyor ve takip ediyoruz. Bu riskleri muhtemel etki seviyelerine göre takip ederek önceliklendiriyor ve risk azaltıcı uygulamalarla kayıt altına alıyoruz. Duyarlılık analizini takiben, ölçülebilir riskleri ve bunların mali etkilerini raporluyoruz.

Ana risk ve fırsat alanları	Nasıl yönetiyoruz?
<b>Piyasa Risk ve Fırsatları</b>	<p>Finansal borçlarımız sebebiyle finansal piyasalardaki faiz oranı dalgalanmalarına ve Yenilenebilir Enerji Kaynakları Destekleme Mekanizması (YEKDEM) nedeniyle de kur dalgalanmalarına maruz kalıyoruz. Ayrıca perakende satış faaliyetleri dolayısıyla emtia piyasalarındaki tezgahüstü piyasa fiyat ve hacim dalgalanmalarının yanı sıra dağıtım faaliyetlerindeki malzeme alımları kaynaklı diğer ürünlerin fiyat dalgalanmalarından (alımlar TL bazında gerçekleşir ancak fiyatları emtia piyasalarındaki fiyatlar ile korelasyona sahip) da etkileniyoruz. Fiyat, enflasyon, faiz oranı, döviz kuru ve talep gibi piyasa parametrelerini en gerçekçi şekilde tahmin edebilmek için sistematik yaklaşımlar kullanıyoruz. Düzenli olarak mevcut ve beklenen pozisyonları kontrol ediyor ve riskten korunma işlemleri (hedging) ile optimum bir seviyede tutuyoruz. Finans Komitesi ve Emtia Risk Komitesi türev işlemleri ve bu işlemlerin verimliliği ile ilgili düzenli olarak görüşmektedir.</p>
<b>Kredi Risk ve Fırsatları</b>	<p>Perakende şirketlerimiz düzenlemeye tabi ve serbest piyasalarda yapılan satışlar sebebiyle kredi riskine maruz kalmaktadır. Dağıtım şirketlerimiz ise, dağıtım ağını kullanarak perakende satış hizmeti veren perakende şirketlerinden alınacak sistem kullanım alacaklarından ötürü kredi riskine maruz kalmaktadır. Ayrıca, kaçak/ usulsüz elektrik kullanımına yönelik faturalamalar da tahsilat süreçlerinde kredi riski oluşturmaktadır. Kredi riskimizi düzenlemeye tabi müşterilerden güvence bedeli, serbest müşterilerden ise teminat mektubu ya da diğer türlerde teminat olarak yönetiyoruz. Zamanında faturalama, etkin alacak yönetimi ve büyük müşterilerin kredi derecelendirmesinin izlenmesi kredi riskimizi asgari düzeye indirmemize yardımcı olmaktadır. Finansal işlemlerden doğan kredi riskini azaltmak için raporlama ve takip faaliyetleri yürütmenin yanı sıra sadece ülke kredi notundan en fazla iki puan düşük nota sahip taraflar ile çalışıyoruz. Ayrıca, finansal türev enstrümanları ve mevduat portföyündeki bankaların çeşitlendirilmesi için de adımlar atıyoruz.</p>
<b>Likidite Riskleri</b>	<p>Dağıtım iş kolundaki şebeke yatırımları veya perakende iş kolundaki tahsilat performansı kaynaklı oluşabilecek geçici fon ihtiyaçları sebebi ile likidite risklerine maruz kalıyoruz. Bu fonlama ihtiyacının dış borç sermaye sağlayıcılar tarafından karşılanabileceği beklentisinde olmamıza rağmen, alışlagelmiş likidite kaynaklarının sınırlandığı piyasa koşulları da oluşabilmektedir. Likidite riskini borç portföyünün ortalama vadesini uzatarak ve alternatif borç sermaye kaynaklarını geliştirerek (özel sektör tahvili vb.) yönetiyoruz. Ayrıca, likidite ihtiyacını zamanında öngörmek ve ona göre aksiyon alabilmek için düzenli olarak kısa ve orta vadeli nakit ihtiyacı ile ilgili tahminde bulunuyoruz.</p>
<b>Operasyonel Riskler</b>	<p>Değer zincirimizdeki tüm süreçler iç ve dış etmenlerden kaynaklanan operasyonel risklere maruz kalmaktadır. Bu risklerin etki ettiği alanlar Bilgi Teknolojileri ve İş Sağlığı ve Güvenliği (çoğunlukla dağıtım iş kolunda), Çevre, İnsan Kaynakları ve İtibar başlıkları altında gruplandırılarak, azaltıcı planlarla birlikte ayrıntılı olarak incelenmektedir. Tüm operasyonel riskler için ilgili prosedürler ve politikalar oluşturulmakta ve kalite yönetim sistemlerimizde yayınlanmaktadır. Gerçekleşmeleri gözden geçirmek ve riski azaltıcı faaliyetleri yönetmek için komiteler görevlendirilmektedir.</p>



## RİSK YÖNETİMİ

### Finansal Olmayan Risk ve Fırsatlar

Finansal olmayan risk ve fırsatları üç ana kategoride sınıflandırıyoruz.

Ana risk ve fırsat alanları	Riskinin tanımı	Nasıl yönetiyoruz?
<b>İş Sağlığı ve Güvenliği Riskleri ve Fırsatları</b>	Elektrik dağıtımı yüksek seviyede İSG riskleri içermektedir. Elektrik hatlarının inşası, bakım ve onarımı sırasında oluşabilecek kazalar, çalışanlarımızın ve tasearonlarımızın güvenliğinin yanı sıra Şirketimiz'in itibarı açısından da önemli riskler doğurmaktadır.	Sıfır kritik yaralanma ve kaza hedefimiz doğrultusunda çalışmalarımıza devam ediyoruz. İlgili riskleri ISO 45001:2018 Standardı kapsamında yönetiyoruz. İSG konusu üst yönetimimizin gözetimi altındadır. Biz ve yüklenicilerimizin karşı karşıya kaldığı riskleri proaktif olarak yönetiyoruz. İş Güvenliği Gelişim Planı çerçevesinde hedeflerimizi belirleyerek riskleri yönetiyor ve önleyici önlemler planlıyoruz. Riskleri sınıflandırmak için Fine-Kinney yöntemini kullanıyoruz. Risklerimizi azaltmak, çalışanlarımız ve yüklenicilerimiz için sağlıklı bir iş yeri sağlamak amacıyla eğitimler düzenliyoruz.
<b>İklim ve Çevre ile İlgili Riskler ve Fırsatlar</b>	İklim değişikliği sonucu ortaya çıkan şiddetli hava şartları elektrik dağıtım altyapısına zarar verebilir. Küresel ısınma kuraklığa yol açabileceği gibi, bu durum enerji fiyatlarını da etkileyebilir. Ayrıca, küresel ve bölgesel düzenleyici çerçeve ve Türkiye'nin Paris Antlaşması'nı imzalaması gibi gelişmeler, iklim değişikliğiyle mücadele için gerekli önlemleri almamız açısından önem arz etmektedir. Transformatör yağının işletme, bakım veya depolama esnasında dökülmesi ile su ve toprak kirliliğine yol açması bir risk oluşturmaktadır.	2020 yılında Biyoçeşitliliği Koruma Eylem Planımızı hazırladık. CDP İklim Değişikliği kapsamında, iklim değişikliği konusunu risk ve fırsatlar açısından değerlendiriyoruz. 2021 yılında gerçekleştirilen CDP çalışmasında, karbon emisyonu ve iklim değişikliği başlığı altında risklerin ve fırsatların tanımları, risklerin ve fırsatların finansal etkileri, riskle mücadelenin yöntemleri ve bu yöntemlerin maliyetleri gibi konuları içeren bir rapor hazırladık. Ayrıca iklim değişikliği kaynaklı akut envanter kayıpları/hasarları ve hizmet aksamaları ile mevzuatın şart koştuğu kalite standardı ihlali cezalarını girdi olarak kullanan bir çalışma olan iklim değişikliği riskleri sayısallaştırma çalışmasını tamamladık. Çevresel performansımızı ve karbon emisyonlarımızı düzenli olarak takip ediyor ve raporluyoruz. İklim değişikliği ve enerji verimliliği konularında çeşitli girişimlerde yer alarak, STK'lar ve düzenleyici otoritelerle görüşüyor ve Ar-Ge projeleri geliştiriyoruz. Müşterilerimize karbon emisyonlarını azaltmaları için çözümler sunuyoruz.
<b>Dijitalleşme ve Müşteri Gizliliği ile İlgili Risk ve Fırsatlar</b>	Müşteri verisi ve bilişim sistemlerinin korunmasındaki artan karmaşıklık, özellikle milyonlarca müşteri verisinden oluşan veri tabanları bulunan şirketler için riskler oluşturmaktadır. Ayrıca, şebekelerin ve süreçlerin dijitalleşmesi arttıkça siber saldırılar sonucu veri güvenliği ihlalleri de meydana gelebilir.	Yürürlükteki mevzuat çerçevesinde, müşteri bilgileri ve kişisel verilerin gizliliğini ve güvenliğini en yüksek seviyede sağlamak adına gereken tüm önlemleri alıyoruz. Bu kapsamda, kurumsal politikalar çerçevesinde belirlenen önlem ve eylemleri uyguluyoruz. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikası sahibi olarak, Kişisel Verilerin Korunması Komitesi gözetiminde, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK) tam uyum gösteriyor ve çalışanlarımıza KVKK ve bilgi güvenliği konusunda eğitimler veriyoruz. Siber saldırı risklerini yönetmek üzere Bilgi Teknolojileri ve Dijital İş Yönetimi Bölüm Başkanlığı bir Siber Güvenlik Grup Müdürlüğümüz bulunmaktadır. Ayrıca, siber risk sigortamız da mevcuttur.

## İÇ KONTROL

Organizasyonumuz bünyesinde bir İç Kontrol Sistemi kurulmasına yönelik çalışmalara 2020 yılı içerisinde başladık. Bu çerçevede İç Kontrol Müdürlüğümüzü kurarak, sistem geliştirme süreçlerimizi 2021 yılının ilk çeyreğinde, yaygınlaştırma çalışmalarımızı ise 2021 yıl sonu itibarıyla tamamladık. İç Kontrol Sistemi kurulumunda, dünyada standart olarak kabul edilen ve en iyi uygulamaları içeren COSO İç Kontrol Çerçevesini temel alarak, bu çerçevede yer alan ilkeler, standartlar ve yöntemlerin uygulanmasına karar verdik.

İç Kontrol Sistemi'ni etkin ve sürdürülebilir yönetişimin en önemli bileşenlerinden biri olarak görüyoruz. İç Kontrol Sistemimiz'in öncelikli hedefi kontrol ortamının, bilgi ve iletişim kanallarının sürekli etkin ve etkili olmasını sağlamak ve böylelikle de üst yönetimin gözetim sorumluluğunu yerine getirmesine destek olmaktır.

Bu hedef doğrultusunda, Süreç Yönetimi, Risk Yönetimi, Kontrol Faaliyetleri ve İş Sürekliliği yapılarımızı etkin ve verimli bir şekilde yönetmek üzere Periskop yazılımını kullanarak uçtan uca modelledik. Bu çalışmalar

kapsamında iş süreçleri, süreçlerin birbirlerine olan etkileri, sahipleri, riskleri ve kontrollerine ilişkin şeffaf, güvenilir ve güncel bilgi akışı sağladık. Süreç, risk ve kontrol yönetimini dijital ortamda yürütüyor ve risklere yönelik kontrollerin etkinliği ve verimliliğini merkezi olarak takip ediyoruz. Böylelikle, 800'ü aşkın iş akışı, 650'nin üzerinde operasyonel risk ve 780'den fazla kontrol faaliyeti tanımladık.

İç Kontrol Sistemi ile şirketimizin ve iştiraklerinin risklerini kontrol altında tutmak amacıyla var olan önleyici, tespit edici, düzeltici kontrollerin gözden geçirilmesi ve etkinlik ve verimliliklerinin değerlendirilmesi için 2021 yılının son çeyreğinde pilot çalışmalar başlattık. 2022 yılı için belirlenen kontrol takvimini yönetime sunmayı ve iç kontrol değerlendirme çalışmalarını da yönetimin öncelikleri doğrultusunda gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

İç Kontrol Prosedürümüzü 2021 yılında yayımladık. Bu prosedür tüm çalışanlarımızın kullanımına açık olan Doküman Yönetim Sistemi'nde kolaylıkla erişilebilir durumdadır.



## İÇ DENETİM

İç Denetim Başkanlığı, bağımsızlık ilkesi gereği doğrudan Yönetim Kurulu üyelerinden oluşan Denetim Komitesi'ne bağlı çalışmaktadır.

İç denetim faaliyetleri, kanun ve ilgili diğer mevzuat ile kurum içi strateji, politika ve prosedürler doğrultusunda Şirket ve bağlı ortaklıklarının faaliyetleri ile ilgili Yönetim Kurulu'na görüş verilmesi ve iç kontroller, risk yönetimi sistemleri ve uyum yönetiminin etkinliği ve yeterliliği hususlarında raporlama yapılması amacıyla gerçekleştirilmektedir.

Bu çalışmalar ve yapılanma ile şirket varlıklarını koruyarak ve operasyonel verimliliği arttırarak, önleyici tedbirler ile bağlantılı şekilde sunulan görüş ve öneriler vasıtasıyla iş süreçlerinin geliştirilmesi ve şirkete katma değer sağlanması hedeflenmektedir. Bu hedef doğrultusunda iç denetim faaliyetleri, onaylı Denetim Komitesi yönetmeliği ve İç Denetim yönetmeliklerine uygun olarak yürütülmektedir.

İç Denetim Şirket'in yıllık risk değerlendirmesi sonuçları ve ilgili yöneticilerin görüşleri doğrultusunda risk bazlı yıllık iç denetim planı hazırlayarak, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'nun onayına sunmaktadır. İç Denetim her yıl, iç denetim faaliyetlerini, onaylanan denetim

planı kapsamında uluslararası denetim standartları ve "COSO" (Treadway Komisyonunu Destekleyen Kuruluşlar Komitesi - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) gerekliliklerine uygun şekilde yürütmektedir. Bu standartlara uygunluğumuzu 2018 yılında gerçekleştirilen bağımsız kalite güvence değerlendirmesi ile belgelendirdik.

İç Denetim, çalışanlar ve diğer paydaşlar (hissedarlar, müşteriler, tedarikçiler, kamu kurum ve kuruluşları) ile ilgili gelen etik bildirimleri ile ilgili süreçleri değerlendirmekte ve incelemektedir. İç Denetim, denetim fonksiyonunun yanı sıra "güvenilir iş ortağı" ilkesi uyarınca ve üst yönetimden gelen talepler doğrultusunda vizyon ve misyonuna uygun olarak danışmanlık hizmeti de sunmaktadır.

2021 yılında, İç Denetim, Sürekli Denetim ve Sürekli İzleme faaliyetlerini etkin bir şekilde uygulamış ve böylelikle de tüm birimlere etkin kontrol uygulamalarını geliştirmeleri yönünde destek sağlamıştır. Ayrıca, İç Denetim, iş birimleri ile denetim planı kapsamı dışında kalan veri analitiği metotlarına dayalı bulgular ve iyileştirme önerileri paylaşmıştır.

## İŞ SÜREKLİLİĞİ

Günümüzün hızla değişen dünyasındaki pek çok risk nedeniyle şirketlerin iş süreçlerinde aksaklıklar meydana gelebilmektedir. Geniş operasyon ağıımız ile kesintisiz ve sürdürülebilir enerji hizmeti sunulmasında, iş sürekliliği büyük önem arz etmektedir. Bu kapsamda, yaşanabilecek olası kesinti ve krizlere karşı dirençli bir organizasyon oluşturmak için İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS) uygulamalarını yürütmekteyiz.

Finans organizasyonumuzun bir parçası olan Grup Risk Yönetimi, küresel İş Sürekliliği Yönetimi Sistemleri'ni (İSYS) takip etmekte, tüm belgeleri bu yaklaşımla hazırlamakta ve standartları uygulamaktadır.

Grup Risk Yönetimi ayrıca şirketimizi genel anlamda etkileyebilecek kriz, geniş kapsamlı kesinti ve/veya felaketler olması durumunda kriz yönetim süreçlerinin takibinden ve Kriz Yönetim Takımı'nın yönlendirilmesinden de sorumludur.

İSYS dokümantasyonumuzu ISO 22301:2019 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Standartlarına uygun olarak hazırlıyor ve sürecin ilgili tüm paydaşlarının katkılarıyla her yıl güncelliyoruz. Perakende satış şirketlerimizin ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi sertifikalarını yıllık gözetim tetkiklerini başarıyla tamamlamaları neticesinde 2021 yılında yeniledik.

Sertifika zorunluluğu sadece perakende satış şirketleri için geçerli olmakla birlikte, İSYS altyapısı ve dokümantasyon kalitesini, dağıtım şirketlerimiz ve Enerjisa Enerji A.Ş. dahil tüm iş birimlerimizde aynı seviyede tutuyoruz.

### KRİTİK SÜREÇ VE DEPARTMANLAR

Kritik Departmanlar, iş sürekliliği sağlamak adına bir krizi takiben ilk ay içerisinde etkinleştirilmesi gereken en az bir sürece sahip olan birimlerdir. Bu kritik departmanların ilgili süreçlerini "kritik süreçler" olarak tanımlıyoruz. Bu süreçlerin sahipleri de İş Kurtarma Ekiplerini oluşturmaktadır. İş Kurtarma Ekipleri, bir kesintinin ardından süreci ayağa kaldırmaktan sorumludur.

İş sürekliliği hakkında farkındalık yaratmak, dokümanları güncellemek ve iş sürekliliğinde dijital ortama geçişi sağlamak amacıyla İş Sürekliliği Bilgilendirme Toplantıları düzenledik. Kritik Departman yöneticilerinin katıldığı bu

toplantılarda yıl içinde yapılan değişikliklere ve İş Etki Analiz dokümanlarının bir sonraki yıl için güncellenmesi sürecine ilişkin bilgilendirmelerde bulunduk.

### KOORDİNASYON

İş Sürekliliği Komitesi'ni birim yöneticilerinin katılımıyla 2019 yılında kurduk. Komite, herhangi bir olayın meydana gelmesinden bağımsız olarak Grup Risk Yönetimi'nin koordinasyonunda yılda iki kez toplanmaktadır.

CEO'muz Kriz Yönetim Takımı'nın lideri ve olası krizlerde mutlak kriz yöneticisidir. Her Nisan ayında, sertifika denetimi ve İş Sürekliliği Komitesi'nin ilk toplantısından sonra CEO, özel bir seansta bilgilendirilmektedir. Bu toplantıda CEO'ya kriz yönetimi organizasyonu içindeki görev ve sorumlulukları hakkında bilgi verilmekte ve ilgili planlardaki güncellemeler kendisine sunulmaktadır. 2020 ve 2021 yıllarında Covid-19 salgını nedeniyle aktif kriz yönetim süreci devam ettiğinden bu toplantılar yapılmamış, ancak haftalık Kriz Yönetim Ekibi toplantılarına devam edilmiştir. Bu toplantılarda alınan tüm karar ve aksiyonların takibi, Grup Risk Yönetimi tarafından yapılmaktadır.

### UYGULAMA VE TATBİKAT

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan senaryoların ve tahminlerin gerçek hayattaki ihtiyaçları hangi seviyede karşılayacağını değerlendirmek amacıyla iki yöntem kullanıyoruz.

**Senaryo Bazlı Masa Başı Tatbikatı:** Senaryo ile ilgili bir masa başı tatbikatı gerçekleştiriyor ve bu tatbikatın nihai raporunu denetçilerle ve süreç paydaşlarıyla paylaşıyoruz.



## İŞ SÜREKLİLİĞİ

**Felaket Kurtarma Test:** Her yıl Bilişim Birimi öncülüğünde 24 saat süren felaket kurtarma testleri gerçekleştiriyoruz. Test çalışmasına gözlemci olarak katılmak ve nihai test raporlarını arşivlemek, Grup Risk Yönetimi'nin sorumluluğundadır. ISO 22301:2019 sertifikasyon denetimi esnasında bu nihai raporları denetçi firmayla paylaşıyoruz.

Şirket'te kullanılan tüm bilişim uygulamalarını, tatbikat sırasında gerçek bir felaket senaryosuna uygun şekilde, eş zamanlı olarak devre dışı bırakarak, İş Sürekliliği Yönetimi standartlarında tanımlandığı şekliyle Kurtarma Zamanı Hedefi, Kurtarma Noktası Hedefi ve Tolere Edilebilir Maksimum Kesinti Süresini ölçüyoruz. Tatbikatta elde ettiğimiz veriler ile BT ve Grup Risk Yönetimi dokümanlarındaki verileri senkronize ediyoruz.

### 2021 YILINDAKİ GELİŞMELER

Her sene gerçekleştirilen güncellemeler kapsamında İş Sürekliliği Politikası doğrultusunda kritik süreçleri belirledik. Gerekli dokümantasyonu gözden geçirip güncelleyerek, kurum içinde farkındalığın artırılmasına yönelik bilgilendirme seansları düzenledik ve Şirket genelinde gerekli aksiyonların alınması için etkin bir takip uyguladık.

Sabancı Grubu ve grup dışındaki şirketler ile İş Sürekliliği Yönetimi ile ilgili en iyi uygulamalar hakkında toplantılar gerçekleştirerek, objektif bir yaklaşımla mevcut kriz yönetimi uygulamalarında muhtemel iyileştirme alanları olup olmadığını değerlendirdik.

2021 yılında süreç yönetimi, risk yönetimi ve iç kontrol mekanizmalarının entegre edildiği yeni bir dijital uygulama başlattık. Bu süreç, iş sürekliliğini açısından kritik departman ve süreçlerin belirlenmesi, bunların periyodik olarak değerlendirilmesi ve çevrimici bir sistem üzerinden İş Etki Analizi dokümanlarının hazırlanmasını kapsamaktadır. İş Sürekliliği ve Kriz Yönetimi Planları kütüphanesini dijital ortama taşıdık.

İş sürekliliği çalışmaları kapsamına 60'tan fazla kritik departman alınmıştır. Grup ve perakende satış şirketleri için Grup Risk Yönetimi ve dağıtım şirketleri için Sürec Geliştirme Ekibi, İSY kapsamında yapılacak tüm toplantı ve çalışmaları koordine etmektedir. Bu ekipler kritik süreçlerde yıllık güncelleme dönemi ve dokümanlara yansıtılacak organizasyonel değişiklikler hakkında periyodik olarak bilgilendirme yapmaktadır.

### Covid-19

Covid-19 pandemisi, tüm dünyada iş ve üretim süreçlerindeki hassas noktaları ortaya çıkartmıştır. 2020 yılında İş Sürekliliği Politikası'na göre bu kritik süreçleri tanımlayarak, devam eden belirsizliklere rağmen iş sürekliliğini sağladık.

Tüm bölgelerde kesintisiz elektrik dağıtımını ve satış hizmetlerini devam ettirmek ve çalışanlarımız, tedarikçilerimiz ve müşterilerimizin sağlığı için gerekli olan sağlık önlemlerini almak üzere iki alana yoğunlaştık.

İş Sürekliliği Komitesi, Mart 2020'de Covid-19 ile ilgili gelişmeler hakkında haftalık toplantılar yapmaya başlamış ve bu toplantılara 2021 yılı içerisinde de devam etmiştir.

Komiteyle aynı dönemde kurulan CEO başkanlığındaki Kriz Yönetim Takımı, Covid-19'u göz önünde bulundurarak mevcut iş sürekliliği senaryolarını daha ayrıntılı hale getirmiş ve ilgili aksiyonları takip etmiştir.

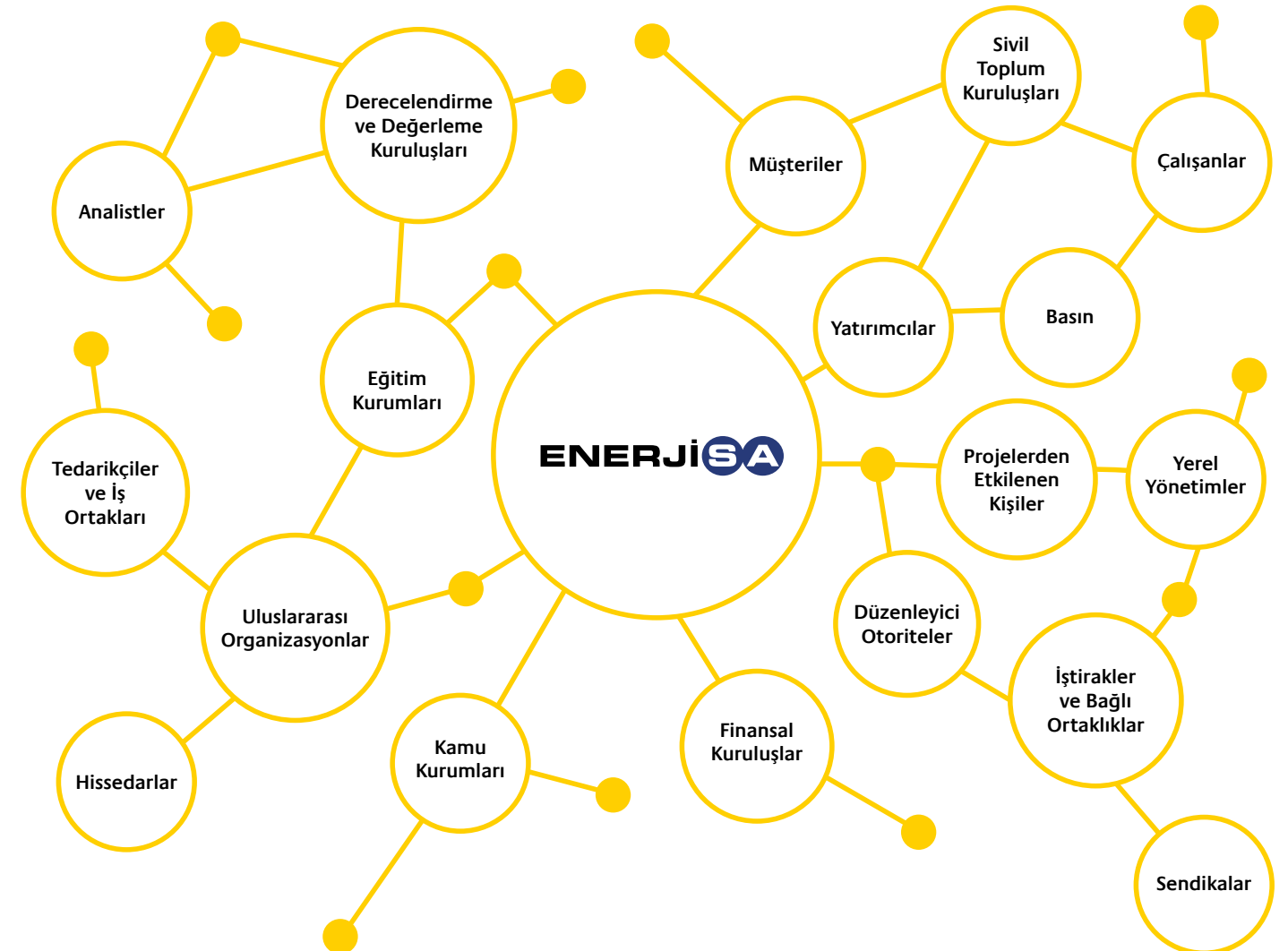


## PAYDAŞ KATILIMI

Faaliyetlerimizden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen tüm paydaşlarımızla ilişkilerimize değer veriyoruz. Geniş bir değer zinciri ile çalıştığımızdan, bu ekosistemdeki paydaşlarımızla güvene dayalı, açık ve şeffaf bir şekilde iletişim kuruyoruz. Bu çerçevede, etki alanımız içerisinde bulunan tüm paydaşları belirleyerek, faaliyetlerimizin paydaşlar üzerindeki etkilerini tespit ediyoruz.

Paydaş katılımının nihai sorumlusu Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlikler Başkanlığı (CSO). Paydaşlarımızı belirlemek için AA1000 Hesap Verebilirlik Paydaş Katılımı Standardını benimsedik. Paydaşlarımızdan geri bildirim almak ve beklentilerine daha iyi cevap verebilmek için çeşitli iletişim araçları kullanıyoruz. Ek III'te belirtilen mekanizmalar aracılığıyla iç ve dış paydaşlarımızla düzenli olarak iletişimde bulunuyoruz. ↗

### Enerjisa Enerji Paydaş Grupları



## PAYDAŞ KATILIMI

**Çalışanlar ve İşçi Örgütleri:** Tüm organizasyonu kapsayan pozitif bir kurumsal iklim, iletişim ve kültür oluşturmayı amacıyla çalışanlarımıza güvenli ve kendilerini geliştirebilecekleri bir çalışma ortamı sunuyoruz. Bu çerçevede, çalışanlarımızın liderlik becerilerinin geliştirilmesi, çeşitli eğitim programlarıyla gelişmelerinin desteklenmesi ve tüm çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunulması gibi konulara odaklanıyoruz. Çalışan bağlılığını değerlendirmek ve mümkün olan en iyi çalışma koşullarının sağladığından emin olmak için her yıl çalışan bağlılığı anketleri yapıyoruz. Ayrıca, İnsan Hakları Politikası'nda belirtildiği üzere, işçi sendikalarına ve çalışanların toplu iş sözleşmesi haklarına saygı gösteriyoruz.

**Müşteriler:** Tüm kesimlerin enerjiye erişiminin doğal bir insan hakkı olduğuna inanıyoruz. Ürün ve hizmetlerimizi sürekli iyileştirerek enerji tedarikinde mümkün olan en iyi hizmeti sunmak için çabalıyoruz. Müşteri odaklı bir yaklaşımla yaklaşık 22 milyon kişiye elektrik temin ediyoruz. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardına uygun olarak müşterilerimize özel ürün ve hizmetler sunuyoruz.

**Yükleniciler ve Tedarikçiler:** 3.000'in üzerinde tedarikçiden mal ve hizmet alımı yapıyoruz. Bunlardan yaklaşık 100 tanesini birinci seviye kritik tedarikçi olarak sınıflandırıyoruz. Dağıtım iş kolumuzdaki tedarikçi ağının

tamamını yerel tedarikçiler oluşturmaktadır. Tedarik zincirinin kalitesine ve sürdürülebilirliğine büyük önem vererek, tedarikçi ve iş ortaklarımızın gelişmelerini destekliyoruz.

**Kamu Kurumları ve Düzenleyici Otoriteler:** Kamu kurumları ile düzenleyici otoriteler bizi doğrudan etkileyebilecek kritik paydaşlardır. Türkiye'de güvenilir ve uygun maliyetli bir sebek altyapısına kavuşmak için yatırımları, verimliliği ve kaliteyi destekleyen düzenleyici bir çerçevenin gerekli olduğunun bilincindeyiz. Kamu kurum ve kuruluşları ile yürüttüğümüz ilişkiler doğruluk, dürüstlük, eşitlik ve bağımsızlık ilkelerine dayanmaktadır. Bu ilişkilerimizi, hiçbir siyasi görüşe bağlı kalmadan, bağımsız ve kurumsal kimliğimize uygun şekilde yürütüyor ve kamu kurum ve kuruluşları ve düzenleyici otoritelerle düzenli olarak iletişim sağlıyoruz.

**Yerel Yönetimler:** Yıllık olarak hazırladığımız "Yerel Yönetimler İletişim Planı" kapsamında, hizmet bölgelerimizdeki valiliklere, kaymakamlıklara, belediyelere ve muhtarlıklara düzenli ziyaretler gerçekleştiriyoruz. Gerçekleştirdiğimiz yüz yüze görüşmeler sonucunda kamu kurum ve kuruluşlarının beklentilerini öğrenme imkanı buluyoruz. Aldığımız talep ve geri bildirimler bize iş süreçlerimizi iyileştirme fırsatı sunmaktadır.



Değer zincirimizdeki tüm paydaşlarla güvenilir, açık ve şeffaf bir ilişki kuruyoruz.

**Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar):** Sektörü ileriye taşıyan ve sürdürülebilirlik vizyonumuzun yaygınlaştırılmasına katkıda bulunan sivil toplum kuruluşları ve girişimlerde, sektör lideri olarak aktif bir şekilde yer almaktayız.

Daha fazla ayrıntı için Ek III'e bakınız. ↗

Sektörümüzü ileriye taşıyan ve özel sektörün sürdürülebilirlik vizyonunu en üst düzeyde genişleten eylemleri teşvik etmek için aktif bir şekilde sivil toplum kuruluşları ve girişimlere katılım sağlıyoruz. Yönetim Kurulu Başkanımız; Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD) Enerji Çalışma Grubu Başkanlığı'nı yürütmekte olup, aynı zamanda Sabancı Üniversitesi'nde enerji politikaları araştırması yapan ve dünyanın enerji ve iklim konusundaki önemli otoritelerini bir araya getiren bir merkez olan Sabancı Üniversitesi İstanbul Uluslararası Enerji ve İklim Merkezi'nin (IICEC) Yönetim Kurulu üyesi görevini de yerine getirmektedir. Yönetim Kurulu Başkanımız ayrıca, Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) Başkanı ve SHURA Enerji Dönüşümü Merkezi Danışma Konseyi üyesi olarak da görev yapmaktadır.

2021 yılında çevresel performansımızı iyileştirmek amacıyla STK'lar ile iş birliklerimizi sürdürdük. TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu ve Döngüsel Ekonomi Alt Çalışma Grubu'na katılmaya devam ettik. Ayrıca, 2021 yılında elektrik dağıtım şirketlerinin çevre yönetimindeki birlikteliğini ve uyumunu artırmak amacıyla kurulan ELDER'in Çevre Çalışma Grubu'na katıldık. Buna ek olarak TÜSİAD tarafından kurulan İş Dünyası Plastik Girişimi'nin de bir parçasıyız ve İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye) ile işbirliği yapıyoruz.

CEO'muz, düşük karbonlu enerji teknolojileri için EUREKA Kümesi olan EUROGIA2020'nin Başkanlığını da yürütmektedir. EUROGIA2020 yenilenebilir enerjiden verimliliğe, enerji tüketiminin azaltılmasından fosil yakıtların karbon emisyonlarının azaltılmasına kadar tüm enerji değer zincirinde çalışmalar yapan, piyasa ve sektör odaklı bir girişimdir. CEO'muz aynı zamanda ELDER Yönetim Kurulu üyesidir.

Üyeliklerimizin listesini Ek IV'de bulabilirsiniz. ↗

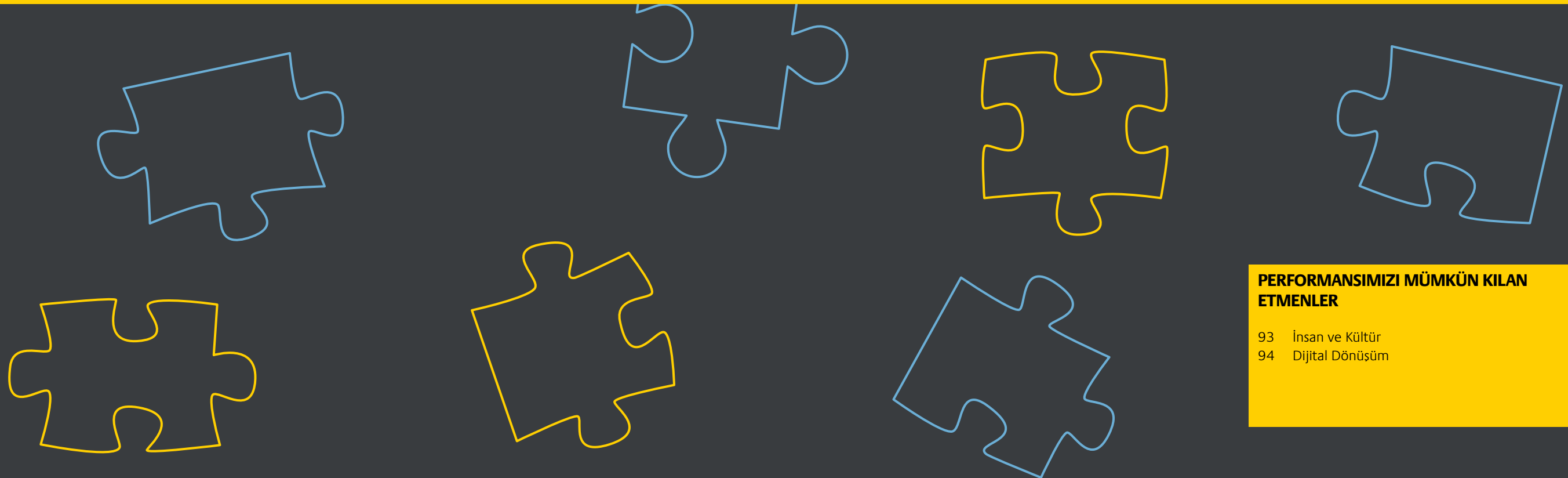
### KURUMSAL PAYDAŞ KATILIM PLANI

2019 yılında Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile yapılan kredi anlaşması kapsamında ve EBRD Performans Koşulu 10 (EBRD PK10): "Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı" ile ilgili koşullar uyarınca "Kurumsal Paydaş Katılım Planımızı" hazırladık ve bu planı her yıl güncelliyoruz. Kurumsal Paydaş Katılım Planı, kurumsal düzeyde uygulamayı planladığımız paydaş katılımı, halkla istişare, paydaş tanımlama ve şikâyet mekanizmaları ve bunların uygulama süreçleri ile ilgili bir çerçeve oluşturmaktadır.

Güncel Kurumsal Paydaş Katılım Planımıza buradan ulaşabilirsiniz. [www.](#)



## İNSAN & KÜLTÜR İLE DİJİTAL DÖNÜŞÜM İŞİMİZİN TEMELİNDE YER ALIR



### PERFORMANSIMIZI MÜMKÜN KILAN ETMENLER

- 93 İnsan ve Kültür
- 94 Dijital Dönüşüm

# İNSAN VE KÜLTÜR

“Amacımızı gerçekleştirmek ve mükemmel performans göstermek için insan ve kültürü ile dijital dönüşümü işimizin odağına koyuyoruz. Etki alanlarımızda değer yaratmak için temel unsurlar olan bu alanlara sürekli yatırım yapıyoruz.”

Hızlı teknolojik gelişmeler, otomasyon, yapay zeka ve çalışan beklentilerindeki değişiklikler küresel olarak çalışma ortamını ve iş gücünü dönüştürmektedir. Bu dönüşüm, Covid-19 pandemisi tarafından hızlandırılmış ve birçok kurum geleceğin iş yerlerini nasıl tasarlayacağını yeniden değerlendirmeye başlamıştır. Sistematik “İşin Geleceğine Uyum” çalışmalarımızı 2020 yılında başlattık. Modelimizi kendi ilkelerimizle 7 boyutta tanımladık.

Çalışmalarımız kapsamında bağımsız bir danışman firma günümüz dünyası ve geleceğin ihtiyaçlarına yönelik boşluk analizi çalışmaları gerçekleştirdi. Her seviyeden

çalışanlarımızla 12 atölye çalışması, üst yönetim ekibimizle bire bir toplantılar düzenledik ve uyum çalışmaları gerçekleştirdik. Bu süreçlerde, değerlendirme için bilimsel araç ve anketler kullandık.

Bu çalışmalar sonucunda ‘Uzaktan Çalışma’, ‘Fiziksel ve Zihinsel Sağlık’, ‘Esnek İşgücü ve Yüksek Performans’, ‘Yetenek ve Beceri Yönetimi’, ‘Geleceğin Liderliği’, ‘Amaç Odaklı Organizasyon ve Kültür’, ‘Dijital, Veri Odaklı ve Çevik Organizasyon’ alanlarında çalışanlarımızla birlikte “İşin Geleceğini” şekillendirdik.

2021 yılında 7 temel boyut ve 6 çalışma prensibi doğrultusunda çalışma modellerinin kapsam ve uygulama detaylarını güncelledik. Geleceğe Uyum kapsamında önceliklendirdiğimiz destek paketleri dahil 47 aksiyonu #Geleceğin Yolunda mottomuzla hayata geçirdik Bu aksiyonlardan bazıları aşağıdaki gibidir:

- 1. Uzaktan çalışma:** 2019 yılından bu yana genel müdürlüklerimizde uyguladığımız haftada 1 gün uzaktan çalışma uygulamasının kapsam ve içeriğini gözden geçirdik. Farklı ihtiyaçlar doğrultusunda uzaktan çalışma uygulamasını haftada en az 2 gün veya ayda en az 1 gün olarak genişlettik. Uzaktan çalışmayı kolaylaştırmak için ergonomi desteği, envanter, iletişim paketleri ve yol desteği gibi olanaklar sağladık.
- 2. Fiziksel ve zihinsel sağlık:** Çalışanlarımızın sağlıklı yaşamlarını desteklemek amacıyla egzersiz (fitness), farkındalık(mindfulness), pilates, yoga ve beslenme gibi konularda uzmanların canlı dersler verdiği sağlıklı

yaşam uygulamasına erişim sağladık. Ailelerinin de kullanabileceği bu uygulamayı 1.000 çalışanımız aktif bir şekilde kullanmaktadır. 2021 yılında çalışanlarımızın daha iyi zaman yönetimi yapmalarına ve odaklanmalarına olanak sağlayan Toplantı Kültürü Manifestomuzu yayımladık. Toplantısız çalışma saatleri uygulamasını da başlattık.

İşyerinde eğlenerek çalışmayı mümkün kılmak ve işveren markamızı desteklemek için Enerjisa spor ve e-spor kulübünü kurduk. 2022 yılında yüzme, koşu, e-spor ve basketbol sporlarının yer aldığı ve şirketimizi dış turnuvalarda temsil eden Enerjisa Spor Kulüpleri'ne 1.000'den fazla çalışanımız başvurmuştur. Uzman koçlar eşliğinde değerlendirme süreçlerini takiben spor kulübümüzün takımlarını oluşturduk.

- 3. Esnek işgücü ve yüksek performans:** Yüksek performans desteklemek adına minimum ve maksimum performans primlerinin oranlarını güncelledik. Kıdem, doğum günleri, doğumlar, hoş geldin ve çalışanların birbirlerine takdirlerini

## İşimizin Geleceğine Uyum Modeli

						
<b>Uzaktan Çalışma</b>	<b>Fiziksel ve Zihinsel Sağlık</b>	<b>Esnek İşgücü ve Yüksek Performans</b>	<b>Yetenek ve Beceri Yönetimi</b>	<b>Geleceğin Liderliği</b>	<b>Amaç Odaklı Organizasyon ve Kültür</b>	<b>Dijital, Veri Odaklı ve Çevik Organizasyon</b>
Dijital araçlar ve çalışma alanı düzenlemeleri ile uzaktan çalışma modelinin optimum kullanımı	Sürdürülebilirliği sağlama amacıyla çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlıklarının izlenmesi ve iyileştirilmesi	Esnek istihdam modellerinin kullanımı ve performans yönetim sistemlerinin yeni normale göre kurgulanması	Geleceğin işgücünde ihtiyaç duyulacak yetenek ve becerilerin planlanması, kazanılması ve korunması	Değişimi yönetebilmek için gerekli liderlik becerilerinin üst ve orta kademe yöneticilerde geliştirilmesi	Organizasyonel kültürün çalışanlara ilham verecek vizyon ve değerler ile desteklenmesi	Çalışma modellerinin ve organizasyonların dijitalleşme, veri odaklılık ve çevik dönüşüm ile daha etkin hale getirilmesi

Telif hakkı Boston Consulting Group'a aittir. Her hakkı saklıdır.



## İNSAN VE KÜLTÜR



göstermek için kullandıkları teşekkür ederim rozetleri için ödül değerlerini de güncelledik. Yöneticilerin ekiplerini anında takdir etmelerini ve ödüllendirmelerini sağlayan “İyi ki Varsın” rozeti ve “İyi ki varsın: Sana özel” ödülünün lansmanını yaptık.

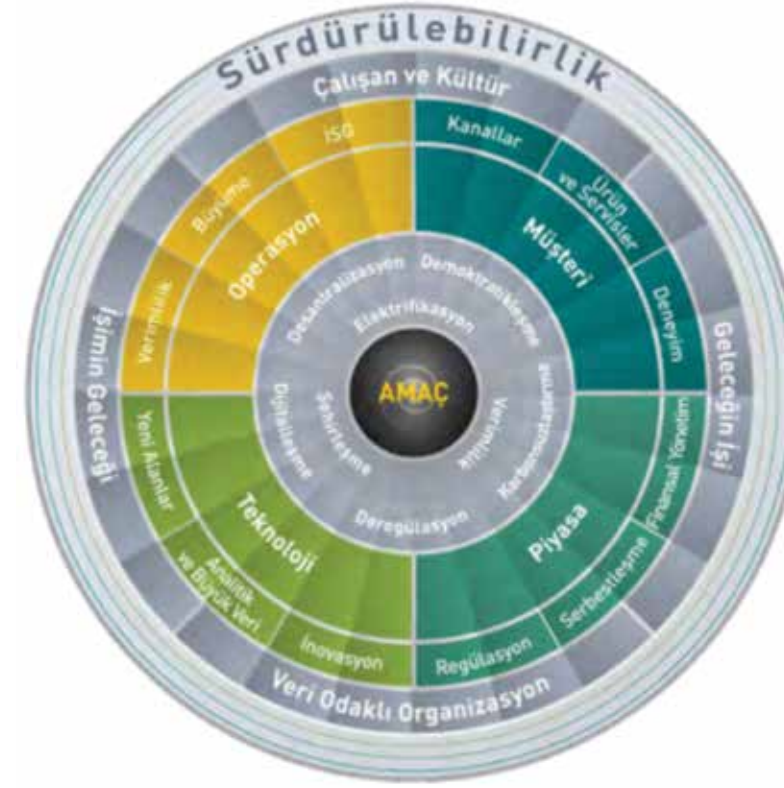
**4. Yetenek ve beceri yönetimi:** 2021 yılında perakende şirketlerimizde Helios projesi, dağıtım şirketlerimizde ABC projesi ve IT fonksiyonumuzda Elpis projesi ile segmentasyon, efor ve verimlilik çalışmaları gerçekleştirdik. Bu çalışmalar, 2022 yılında başlattığımız Stratejik İşgücü Yönetimi çalışmalarının temelini oluşturacaktır. Stratejik İşgücü projesi, yetenek ailelerini belirlemek ve istenen yetenek gruplarını tanımlamak için gelişmiş veri analitiğini kullanmamıza, boşlukları belirlemek için farklı senaryolarla bir işgücü talep ve arz modeli oluşturmamıza, Stratejik İşgücü Planlaması ve İK aksiyonlarının verimli ve entegre bir şekilde yönetmek için dijital bir araç kullanmamıza olanak sağlayacaktır. Ayrıca 2020 yılından beri kullandığımız dijital işe alım ve karşılama platformumuz ve 2021 yılında şirket içi aday değerlendirme aracı olarak geliştirilen Talentin platformumuz, işe alım için veri analitiği kullanmamızı sağlamaktadır.

**5. Geleceğin Liderliği:** Müdür üstü yöneticilerimizin kendi ve ekiplerinin esenlikleri için Bütünsel Esenlik ile ilgili eğitimlere, uzaktan çalışan ekiplerin eğitimi için ise liderlik ve toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimlerine eğitim programlarımızda yer verdik.

**6. Amaç odaklı organizasyon ve kültür:** İşin geleceğine uyumu kültürel bir değişim olarak nitelendiriyoruz. Farklı seviyelerden çalışanlarımızın katılımı ve üst yönetimle yapılan toplantılar ile işin geleceği ilkelerine uyumu sağladık.

**7. Dijital, veri odaklı ve çevik organizasyon:** 2022 yılında, makine öğrenmesi, yapay zeka ve veri bilimi yöntemlerini kullanarak belirli bir iş sorununa çözüm geliştirmek için çevrimici gerçekleştirdiğimiz Veri Maratonu'nun kapsamını genişlettik. Uçtan uca çalışan deneyimini iyileştirmeye yönelik HR-Connect projesi kapsamında insan ve kültürel süreçlerde dijitalleşme çalışmalarına hız verdik. Çevik ekipler oluşturmaya devam ettik ve 47 çevik ekip dönüşümünü tamamladık.

## DİJİTAL DÖNÜŞÜM



**“Dijitalleşme sayesinde veri temelli enerji ve talep yönetimi mümkün hale geldiğinden, enerji giderek daha verimli bir şekilde kullanılacaktır.”**

Enerji sektörünün gelecekteki ihtiyaçlarını şekillendiren dijitalleşme, düşük karbonlu büyüme, dağıtık üretim, kentleşme, müşteri odaklılık ve deregülasyon mega trendlerini ele alıyoruz

Elektrik şebekelerinin genişletilmesi, modernizasyonu ve dijitalleştirilmesi, mevcut tüm esneklik kaynaklarını bir araya toplamak, verimliliği artırmak ve düşük karbonlu elektrik arzına hızlı bir şekilde geçişi desteklemek için gereklidir. Dijitalleşme ile veri temelli enerji ve talep yönetimi mümkün hale gelirken enerji en verimli şekilde kullanılabilir hale gelmektedir. Nesnelerin interneti (IoT) ve akıllı teknolojiler gibi gelişmelerin oluşturduğu fırsatlar enerji sektörünü dönüştürmeye devam etmektedir.

### DİJİTAL DÖNÜŞÜM MODELİ - E-TERNAL

Müşterilerimize enerji temin ederken teknolojinin gücünü kullanarak dünyaya, insanlığa ve kendi faaliyetlerimize değer katıyoruz. Sürdürülebilirliği bütünsel bir biçimde dijitalleşme ile güçlendirmek üzere 2020 yılında dijital dönüşüm modeli olan E-TERNAL'ı geliştirdik. 'Ternal' kendimizi dünyamızı, insanımızı ve işimizi geliştirmeye adanmamızı temsil ederken, 'E' harfi de elektron, enerji ve Enerjisa'yı temsil etmektedir.

## DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Dijital girişimlerimizi kendi içlerinde entegre etmek için kapsamlı bir kıyaslama analizi gerçekleştirerek iç ve dış paydaşlarımızla birlikte pek çok çalışma yürüttük.

Geliştirdiğimiz dijital platformlar ve dashboardlar (gösterge panelleri) aracılığıyla da dijital dönüşümümüzün seffaf ve katılımcı bir şekilde yönetilmesini sağladık.

Önümüzdeki 5 yıl için 500'ün üzerinde yeni dijital proje ile birlikte geçmişteki ve mevcut projelerimizi de tanımladık. 14 dijital program içerisinde başlıca değer yaratma alanlarımızı belirledik ve bu programları tarihteki ilham veren bilim insanlarının isimleriyle eşleştirdik.

### 2021 YILINDAKİ GELİŞMELER

2021 yılında dijital dönüşüm yönetim planımızı oluşturarak, yıl boyunca 100'den fazla çalışmamız ve tüm iş birimlerinin katılımı ile bu planın uygulanmasını sağladık.

Ayrıca, özellikle müşteri, faaliyetler, teknoloji ve piyasaya odaklı çok sayıda yeni dijital projeyi hayata geçirdik. Bu projelerden öne çıkanlar aşağıda yer almaktadır.

**Çalışan Odağı:** Çalışan odağında, insan ve kültür süreçlerindeki teknolojik altyapımızın entegre bir yapı üzerinden güçlendirilmesini temin etmek amacıyla HR Connect projesini başlatarak, yeni altyapının planlama ve tasarım çalışmalarını yürüttük. Çalışanlarımız ile anlık teması güçlendirmek ve Şirket bilgilerinin yayılımını sağlamak, çalışanlarımızın izin ve bordro gibi temel işlemleri gerçekleştirebilmeleri amacıyla, çalışanlarımız için mobil uygulamalar geliştirdik ve İKChatbot uygulamamızı devreye aldık.

**Müşterinin Yanında:** Bu program kapsamında, düzenlemeler ve mevzuatlara uyumlu olacak şekilde kimlik doğrulama, dijital imza yöntemleri ve KVKK'ya uyum gibi alanlarda dijital altyapımızı güçlendirdik. Müşterilerimizle daha iyi iletişim kurmak adına, WhatsApp kanalı eklemesi, online hizmetler merkezi dönüşümü, chatbot uygulamaları ve çağrı merkezi çalışanları için süreç iyileştirmeleri gibi geliştirmelerle dijital kanallarımızı genişlettik. Bunun yanında, müşterilerimizin işlemlerini kendi kendilerine yapabilmelerini mümkün kılmak adına Jet Kiosk ve Jet Abonelik gibi self-servis çözümler hayata geçirdik. Yüksek bir hacme sahip olan müşteri süreçlerinin verimliliğini artırmak ve hataları azaltmak amacıyla otomasyon ve RPA (Robotik Sürec Otomasyonu) projeleri gerçekleştirdik.

**Zenginleştirilmiş Satış:** Satış süreçlerimizi zenginleştirmek amacıyla KURMOB (Kurumsal Mobil) ve D2D (Kapıdan Kapıya) projeleri ile saha satış sürecinin dijitalleştirilmesini ve tabletlerden işlemlerin anlık şekilde yapılabilmesini sağlayarak, hem operasyonel verimlilik hem de müşteri memnuniyetine katkıda bulduk. Satış süreçlerimizi takip etmek ve veriye dayalı karar verme imkanını artırmak amacıyla süreç ve segment bazlı dashboardlar tasarladık ve uygulamaya koyduk. Ürünleştirme ve müşteriye ulaştırma süreçlerimizi güçlendirmek amacıyla, sözleşmeleri dijital platformlara taşıdık. Müşteri segmentasyonu ile ilgili yaptığımız analitik çalışmalar, müşterilerin ihtiyaçlarını daha iyi belirlememiz olanak sağladı.

**Arz Sürekliliği:** Sahada arz sürekliliğini sağlamak ve elektrik kesintilerini asgari seviyeye düşürmek için Kesinti Yönetim Sistemi'nde iyileştirmeler gerçekleştirdik. Kamuya açık alanların aydınlatılması süreçlerini iyileştirmek ve ihbarları daha hızlı bir şekilde çözüme kavuşturmak için dijital bir altyapı kurduk. 4. uygulama döneminin mevzuat ve gerekliliklerini karşılamak adına, sektör düzenleyicilerinin talep ettiği verileri düzenli olarak raporlama amacı taşıyan EDVARS projesine devam ederek, düzenleyiciler tarafından gerçekleştirilen denetimleri başarıyla tamamladık.

“2021 yılında dijital dönüşüm yönetim planımızı oluşturarak, yıl boyunca 100'den fazla çalışmamız ve tüm iş birimlerinin katılımı ile bu planın uygulanmasını sağladık.”

**Bakım:** Bu 5 yıllık 4. uygulama döneminde bakım giderlerimizin 2 milyar TL'nin üzerinde gerçekleşmesi beklenmektedir. 4. Uygulama Dönemi Bakım Projesi'ni bakım süreçlerimizi doğru planlamak ve uygulamak amacıyla hayata geçirdik. Ayrıca, sahada bulunan trafolar gibi enerji varlıklarının bakım süreçlerini yönetmek üzere analitik modellerin kullanıldığı Asset Health Check (Varlık Sağlığı Kontrolü) Projesi'ni başlattık.

**Varlık Yönetimi:** Saha varlıklarının optimum yönetimini sağlamak amacıyla CBS (Coğrafi Bilgi Sistemi) odağında çok sayıda geliştirmeyi uygulamaya aldık. Veri bütünlüğü ve doğruluğunu artırmaya yönelik analitik çözümler uygulayarak, yatırım taleplerinin ve yapım işlerinin yönetimini kolaylaştırmak adına METWEB Proje Yönetim Planı'nda geliştirmeler gerçekleştirdik.

**Önce Güvenlik:** En önemli önceliklerimizden biri olan İSG ile ilgili sahada gerçekleştirdiğimiz denetimleri dijital olarak izlemek ve İSG iyileştirme planlarını çevrimici olarak takip etmek üzere İSG Kokpit ve SIP (İş Güvenliği Gelişim Planı) İzleme Projeleri'ni hayata geçirdik. İSG'nin tüm çalışma ekosisteminde yönetimini sağlamak amacıyla yüklenicilere bu konuda rehber niteliğinde olan Yüklenici İletişim Portalı'nın geliştirme çalışmalarına devam ettik.

**Veri Odaklı Operasyonlar:** Veri odaklı operasyon kapasitemizi güçlendirmek amacıyla pek çok analitik proje başlattık. Veri kalitesini arttırmak için çok sayıda veri optimizasyonu ve altyapı çalışması gerçekleştirdik. Sahadaki sayaç operasyonlarımızdaki arızaları tahmin etmeyi mümkün kılan ve saha ekiplerimize analitik modeller üzerinden rehberlik eden PROSA Projesi'ni hayata geçirdik. Veri görselleştirilmesi ve karar destek sistemleri olarak kullanılacak dashboardlar geliştirerek, teknolojik altyapı dönüşümümüzde e-imza çözümlerine odaklandık.

**Enerji Piyasası:** OSF (Ortalama Satış Fiyatı) Hesaplaması ve Gün Öncesi Elektrik Talep Tahmin Projeleri ile olumlu sonuçlar elde ettik. Bu projelerle, enerji piyasasındaki performansımızı iyileştirmek üzere analitik modeller aracılığıyla piyasadaki saatlik tüketimleri tahmin ediyoruz.

**Dijital Finans:** Dijital finans odağında, ofis ve saha faaliyetlerinin maliyetlerini şeffaflastırıp analiz etmek üzere Helios ve ABC projelerini hayata geçirdik. Ayrıca, finansal alanda operasyon verimliliğimizi artırmak amacıyla e-Arsiv, Online Bankacılık Entegrasyonu, Fatura Sürec Otomasyonu, Gelir Güvence Analitiği ve Rapor Otomasyonları gibi çok sayıda inisiyatif de geliştirdik.

**M2C Yolculuğu:** Operasyonlarımızı iyileştirmek amacıyla alacaklarımızın dijital sistemler üzerinden yönetimini iyileştirmeye ve tahsilat takibi ve icra davalarının takibine yönelik projeler gerçekleştirdik. Güvence bedellerinin dijital yönetimini ve faturalama otomasyonunu sağlayacak projelere imza attık.

E-TERNAL ile yarattığımız değeri somutlaştırmak ve sürekli iyileştirmek için tarafsız danışmanlık firmaları tarafından gerçekleştirilen kıyaslama analizlerine de katıldık. Bu şirketlerin dijital olgunluk ölçüm ve değerlendirmelerine göre:

- BCG'nin olgunluk değerlendirmesinde Dijital Lider olarak yer aldık,
- E ON bünyesindeki dağıtım şirketleri arasında ise Dijital Şampiyon olduk.





## EKLER

- 97 Ek I: Sınırlı Güvence Raporu
- 100 Ek II: Raporlama Kılavuzu
- 107 Ek III: Paydaşlarla İletişim
- 108 Ek IV: Üye Olunan Kuruluşlar
- 109 Ek V: Çevresel Performans Göstergeleri
- 110 Ek VI: Sosyal Performans Göstergeleri
- 113 Ek VII: Ekonomik Göstergeler
- 114 Ek VIII: Kurumsal Yönetim Göstergeleri
- 114 Ek IX: Operasyonel Göstergeler
- 114 Ek X: Yönetim Sistemi Standartları
- 114 Ek XI: TCFD
- 115 Ek XII: UNGC & UN WEPs Göstergeleri
- 116 Ek XIII: Ödüller
- 117 Ek XIV: GRI İçerik Endeksi

# EK I: SINIRLI GÜVENCE RAPORU



## Sınırlı Güvence Raporu Enerjisa Enerji A.Ş. Yönetim Kurulu'na,

Enerjisa Enerji A.Ş. ("Şirket") tarafından 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl itibariyle hazırlanan Şirket'in 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2021 Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

### Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 47, 84, 109, 110, 111, 112 ve 113. sayfalarında bulunan ve ile işaretlenmiş göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl itibariyle aşağıdaki gibidir:

### Sosyal Göstergeler

- İş sağlığı Güvenliği
  - Kritik Kaza Sayısı
  - Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları (STF) hariç) (TRIF w/o STF)
  - Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF)
  - İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranı (LTISR)
  - Ölümlü Kaza Sayısı
  - Meslek Hastalıkları
  - Toplam Çalışma Saati
- İnsan ve Kültür
  - Toplam Çalışan sayısı
  - Toplam Kadın çalışan sayısı ve oranı
  - Üst Seviye, Orta Seviye, Giriş Seviyesi ve Toplam Kadın Yönetici Oranı
  - Gelir Getirici Yönetici Rollerde Çalışan Dağılımı
  - STEM (IT, Mühendislik, vb.) Rollerin Çalışan Dağılımı
  - Atamalarda Kadın Çalışan Oranı
  - Cinsiyete ve Yaşa Göre İşe Alınan Çalışan Sayısı
  - Cinsiyete ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı
  - Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı
  - Doğum İzni Sonrası İşe Dönen Çalışan Oranı
  - Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı
- Çalışan Bağlılığı Anketi Sonuçları/Eğitimler
  - Toplam Eğitim Saati
  - Eğitim Maliyeti
  - Kişi Başına Düşen Ortalama Eğitim Saatleri
  - Kişi Başına Düşen Ortalama Eğitim Maliyetleri
  - Seçilmiş Alanlarda Eğitim Saatleri: Etik, Eşitlik, Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık, Sürdürülebilirlik ve Çevre



### Çevresel Göstergeler

- Enerji Tüketimleri
  - Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)
  - Elektrik Tüketimi (kWh)
  - Doğalgaz Tüketimi (m3)
  - Motorin Tüketimi (l)
  - Benzin Tüketimi (l)
- Su Tüketimi
  - Kaynağına Göre Su Çekimi ve Deşarjı (m3)
- Atık Yönetimi
  - Türüne ve Bertaraf Yöntemine Göre Toplam Tehlikeli ve Tehlikesiz Atık (ton)
- Kapsam 1, 2 ve 3 Emisyonları
  - Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı Emisyonları (tCO2e)
  - Enerji Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları (tCO2e)
  - Diğer Dolaylı (Kapsam 3) Sera Gazı Emisyonları (tCO2e)
- Plastik ve Kağıt Tüketimleri

### Ekonomik Göstergeler

- Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar
  - Çevresel Yatırımlar (TL)
  - Çevresel Harcamalar (TL)
- Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler
- Sürdürülebilir İş Modeli
  - Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı (#)
  - Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Tutarı (TL)
  - Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)
  - Ar-Ge İnovasyon (TL)
  - Sürdürülebilir Yatırımlar/ Faaliyetler Sayesinde Gerçekleşen Çevresel Tasarruf
  - Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değer

### Yönetişim Göstergeleri

- İş Etiği Kuralları Hakkında Eğitim
  - İş Etiği Kuralları Hakkında Eğitim
  - İş Etiği Kuralları İhlalleri

Bağımsız güvence raporumuz yalnızca 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl için düzenlenmiş olup önceki dönemlere ya da 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yukarıda belirtilen Seçilmiş Bilgiler dışında yer alan diğer bilgilere dayalı herhangi bir işlem uygulanmamış ve bu nedenle herhangi bir sonuç bildirilmemiştir.

# EK I: SINIRLI GÜVENCE RAPORU



## Ölçüt

Şirket Seçilmiş Bilgiler'i hazırlarken 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 100, 101, 102, 103, 104, 105 ve 106. sayfalarında yer alan - Raporlama Kılavuzu bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

## Şirket'nin Sorumlulukları

Şirket, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğinden ve Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmasından sorumludur. Şirket, Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasında kullanılan bilgilerin suistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde iç kontrollerin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden de sorumludur.

## Sınırlamalar

Konunun özellikleri ve bu tarz bilgileri belirlemede kullanılan metotlar düşünüldüğünde, finansal olmayan bilgiler finansal bilgilerden daha fazla doğal sınırlamalara tabidir. Bir kurum tarafından ortaya koyulmuş uygulamaların olmaması nedeniyle önemli düzeyde farklı ölçümlerin yapılması ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek şekilde farklı, fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesi söz konusu olabilir. Farklı ölçüm tekniklerinin hassaslığı da değişkenlik gösterebilir. Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu çerçevesinde okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.

Diğer hususların yanı sıra, özellikle enerji kaynağı yakıtların tüketimlerinde MWh birimine dönüşüm faktörleri ve karbon emisyonu ile ilgili hesaplamalar konusunda, Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtildiği gibi Şirket içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarca sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarca sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

## Bağımsızlık ve Kalite Kontrol

Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu ("IESBA") tarafından yayımlanan; dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Kontrolüne ilişkin Uluslararası Standart 1'i uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun belgelendirilmiş politikalar ve süreçleri içeren bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.



## Bağımsız Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, gerçekleştirdiğimiz sınırlı güvence çalışmasına dayanarak Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir hususun dikkatimizi çekip çekmediğine ilişkin bir sonuç bildirmektir. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu tarafından çıkarılmış Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı 3000 - "Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3000" Revize) ve Uluslararası Güvence Denetimi Standardı 3410 - "Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3410") uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410 standartlarına uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.

Yürütmüş olduğumuz prosedürler profesyonel yargımıza dayanmakta ve araştırmalar, gerçekleştirilen süreçlerin gözlenmesi, belgelerin incelenmesi, analitik prosedürler, ölçüm yöntemlerinin uygunluğunun ve raporlama politikalarının değerlendirilmesi ve alta yatan kayıtların üzerinde mutabakata varılmasından oluşmaktadır.

Yürütmüş olduğumuz sınırlı güvence prosedürleri şunları içermektedir:

- Şirket yönetimi ve ilgili Seçilmiş Bilgiler'den sorumlu kişiler ile görüşmelerde bulunulmuştur;
- Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasına ilişkin süreç anlaşılmuştur. Bu prosedür Seçilmiş Bilgiler'i yönetmek ve raporlamak için önemli süreç ve kontrollerin değerlendirilmesini içermektedir;
- Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması için kullanılan kaynak veriler değerlendirilmiştir ve seçilen belirli hesaplama örnekleri yeniden yapılmıştır;
- Şirket tarafından hazırlanan Seçilmiş Bilgiler'in derlenmesi ve hazırlanması için örnekleme bazında sınırlı testler gerçekleştirilmiştir;
- Raporlanan veriler üzerinden analitik prosedürler uygulanmıştır.

# EK I: SINIRLI GÜVENCE RAPORU



## Sınırlı Güvence Sonucu

Prosedürlerimizin ve elde ettiğimiz kanıtların sonucunda, Şirket'in 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

## Kullanım Sınırlaması

Bu rapor, sonucu da dahil olmak üzere, Şirket'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla Şirket Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. Şirket Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir sınırlı bağımsız güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2021 Sürdürülebilirlik Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak Enerjisa Enerji A.Ş. Yönetim Kurulu ve Enerjisa Enerji A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

PwC Bağımsız Denetim ve  
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.



Mehmet Cenk Uslu  
Ortak

İstanbul, 8 Temmuz 2022

## EK II: RAPORLAMA KILAVUZU

### Enerjisa 2021 Sürdürülebilirlik Raporu - Raporlama Kılavuzu

Bu raporlama kılavuzu ("Kılavuz"), Enerjisa Enerji A.Ş.'nin ("Enerjisa", "Şirket") 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan bağımsız denetim kapsamındaki göstergelere ait veri toplama ve hesaplama metodolojilerine dair bilgi vermektedir. Bu göstergeler;

- **Çevresel göstergeler** (enerji tüketimi, su tüketimi, atık yönetimi, kapsam 1, 2 ve 3 emisyonları),
- **Sosyal göstergeler** (iş sağlığı ve güvenliği, çalışan demografik bilgileri, eğitimler, kapsayıcılık programlarıyla ulaşılan hassas kitleler),
- **Ekonomik göstergeler** (çevresel yatırımlar ve harcamalar, sürdürülebilir iş modeli),
- **Yönetişim göstergeleri** (iş etiği kuralları)'dır.

Yukarıda belirtilen bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır.

Bu kılavuzda yer alan bilgiler 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren 2021 mali yılını (01 Ocak - 31 Aralık 2021) ve "Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı" bölümünde ayrıntılandırıldığı gibi Şirket'in sorumluluğunda olan Türkiye'deki ilgili operasyonları ile tüm iştiraklerini (Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş., Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş., İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş., Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş., Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş., Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Müşteri Çözümler A.Ş., Esarj Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.) kapsamakta olup, aksi belirtilmedikçe tasearonlar ile ilgili bilgileri hariç tutmaktadır.

### Genel Raporlama İlkeleri

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

- Bilgilerin hazırlanmasında - bilginin kullanıcılarına bilginin uygunluk ve güvenilirliğinin temel ilkelerini vurgulamak,
- Bilgilerin raporlanmasında - bilgilerin önceki yıl dâhil diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ilkelerini ve kullanıcılara netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak.

### Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Şirket aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Türü	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	<b>Enerji Tüketimi</b>	
	Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde satın alınan, Şirket'in yenilenebilir enerji tüketimini ifade etmektedir.
	Elektrik Tüketimi (kWh)	Raporlama döneminde satın alınarak iklimlendirme, aydınlatma, elektrikli cihaz kullanımı ve diğer elektrik gerektiren operasyonlarda kullanılan toplam elektrik enerjisi miktarı anlamına gelmektedir. Konsolide bazda MWh olarak raporlanmaktadır.
	Doğalgaz Tüketimi (m <sup>3</sup> )	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda ısıtma, mutfak ve diğer doğalgaz gerektiren operasyonlarda kullanılan toplam doğalgaz miktarı (hacmen - m <sup>3</sup> ) anlamına gelmektedir. Konsolide bazda MWh olarak raporlanmaktadır.
	Motorin Tüketimi (l)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda jeneratör yakıtı ve Şirket araçlarında kullanılan motorin akaryakıt miktarı (hacmen - l) anlamına gelmektedir. Konsolide bazda MWh olarak raporlanmaktadır.
	Benzin Tüketimi (l)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda Şirket araçlarında kullanılan toplam benzin akaryakıt miktarı (hacmen - l) anlamına gelmektedir. Konsolide bazda MWh olarak raporlanmaktadır.

## EK II: RAPORLAMA KILAVUZU

Türü	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	<b>Su Tüketimi</b>	
	Kaynağına Göre Su Çekimi ve Deşarjı (m <sup>3</sup> )	Raporlama döneminde Şirket'in faaliyet gösterdiği lokasyonlarda yapılan toplam su çekimi ve deşarjı (hacmen - m <sup>3</sup> ) anlamına gelmektedir.
	<b>Atık Yönetimi</b>	
	Türüne ve Bertaraf Yöntemine Göre Toplam Tehlikeli ve Tehlikesiz Atık (ton)	Raporlama döneminde Şirket operasyonlarının gerçekleştiği yerlerde türüne ve bertaraf yöntemine göre toplam atık miktarı (ağırlık - ton) anlamına gelmektedir. <ul style="list-style-type: none"><li>• Tehlikeli atıklar insan sağlığı ve çevre için tehlikeli olan ve zararlılık potansiyeli taşıyan maddeleri içeren atıklar,</li><li>• Tehlikesiz atıklar ise insan sağlığına ve çevreye herhangi bir zararı bulunmayan atıklar anlamına gelmektedir.</li></ul>
	<b>Kapsam 1, 2 ve 3 Emisyonları</b>	
	Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı Emisyonları (tCO <sub>2</sub> e)	Raporlama döneminde Şirket'in faaliyet gösterdiği lokasyonlarında doğalgaz, motorin, benzin tüketimi, SF <sub>6</sub> ve soğutucu gazlar ile yangın söndürücü cihazların kullanımı sebebiyle oluşan sera gazı emisyonlarını ifade etmektedir.
	Enerji Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları (tCO <sub>2</sub> e)	Raporlama döneminde Şirket'in faaliyet gösterdiği lokasyonlarında satın alınan elektrik enerjisi tüketimleri ile dağıtım şebekesi kayıpları sebebiyle oluşan sera gazı emisyonlarını ifade etmektedir.
	Diğer Dolaylı (Kapsam 3) Sera Gazı Emisyonları (tCO <sub>2</sub> e)	Raporlama döneminde Kapsam 1 ve Kapsam 2 altında değerlendirilmeyen enerji ile ilgili faaliyetler; atık imhası; iş seyahatleri ve satın alınan mal ve hizmetler (kağıt ve plastik) kategorilerinde Şirket'e ait olmayan ve doğrudan kontrol edilmeyen kaynaklara bağlı dolaylı olarak oluşan sera gazı emisyonlarını ifade etmektedir.
<b>Plastik ve Kağıt Tüketimi</b>		
Plastik ve Kağıt Tüketimi	Raporlama döneminde toplam plastik ve kağıt tüketimi anlamına gelmektedir. Plastik tüketimleri plastik çatal, bıçak, su şişesi vb. tüketimlerini içerirken; kağıt tüketimi ofislerde kullanılan kağıtlar ve müşterilere kesilen kağıt faturaları içermektedir.	
Sosyal Göstergeler	<b>İş Sağlığı ve Güvenliği</b>	
	Kritik Kaza Sayısı	Raporlama döneminde gerçekleşen; <ul style="list-style-type: none"><li>• 1,8 metrenin üzerinde bir yükseklikten düşme sonucu olan iş günü kayıplı kazalar,</li><li>• iş günü kayıplı elektrik çarpması kazaları,</li><li>• iş günü kayıplı elektrik arkı kazaları,</li><li>• 10 günden daha fazla iş günü kayıplı trafik kazaları,</li><li>• iş günü kayıplı yük kaldırma ve iletme kazaları,</li><li>• yoğun bakım ünitesinde tedavi gerektiren kazalar ve uzuv kaybı ile sonuçlanan kazalar sonucu yaralanmalar anlamına gelmektedir.</li></ul> Bu indikatör, Şirket ile iştiraklerini ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları (STF) hariç) (TRIF w/o STF)	Raporlama döneminde gerçekleşen düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç tutularak, ölümlü, iş günü kayıplı ve tıbbi müdahaleli iş kazalarının sıklık oranı anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile iştiraklerini ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF)	Raporlama döneminde gerçekleşen ölümlü, iş günü kayıplı ve tıbbi müdahaleli iş kazalarının sıklık oranı anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile iştiraklerini ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranı (LTISR)	Raporlama döneminde gerçekleşen iş günü kaybı veya kalıcı iş göremezlik ile sonuçlanan (tıbbi müdahale ile sonuçlanan kazalar) kazaların sıklık oranı anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile iştiraklerini ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	Ölümlü Kaza Sayısı	Raporlama döneminde gerçekleşen bir veya birden fazla ölüm ile sonuçlanan iş kazası anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile iştiraklerini ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	Meslek Hastalıkları	Raporlama döneminde, çalışanın çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları yüzünden uğradığı geçici veya sürekli hastalık, engellilik halleri anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile iştiraklerini ve taşeronlarını kapsamaktadır.
Toplam Çalışma Saati	Raporlama dönemindeki toplam çalışma saati anlamına gelmektedir. Dağıtım şirketleri ve yüklenici şirketler için ayrı formüller hesaplanır. Bu indikatör, Şirket ile iştiraklerini ve taşeronlarını kapsamaktadır.	

## EK II: RAPORLAMA KILAVUZU

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	<b>İnsan ve Kültür</b>	
	Toplam Çalışan Sayısı	Raporlama döneminde, Şirket ve iştiraklerinde çalışmakta olan toplam çalışan sayısı anlamına gelmektedir.
	Toplam Kadın Çalışan Sayısı ve Oranı	Raporlama döneminde Şirket ve iştiraklerinin toplam kadın çalışan sayısı ve kadın çalışanların toplam çalışan sayısına yüzdesel oranı anlamına gelmektedir.
	Üst Seviye, Orta Seviye, Giriş Seviyesi ve Toplam Kadın Yönetici Oranı	Raporlama döneminde Şirket ve iştiraklerinin yönetim kategorisine (giriş, orta ve üst seviye yönetici) göre kadın çalışan sayısının erkek çalışan sayısına oranı anlamına gelmektedir. Yönetim kategorileri, Şirket'te giriş, orta ve üst seviye yönetici şeklinde kategorize edilmektedir.
	Gelir Getirici Yönetici Rollerde Çalışan Dağılımı	Raporlama döneminde Şirket ve iştiraklerinin gelir getirici yönetici rollerindeki çalışan kadın-erkek çalışan sayısı anlamına gelmektedir. Gelir getirici roller; <ul style="list-style-type: none"><li>• Ar-Ge ve İnovasyon Grup Müdürlüğü,</li><li>• Dağıtım Direktörlükleri (Ayedaş, Başkent, Toroslar),</li><li>• Serbest Piyasalar Grup Direktörlüğü,</li><li>• Regüle Piyasalar Grup Direktörlüğü,</li><li>• Enerji Yönetimi Direktörlüğü,</li><li>• Yatırım Planlama Direktörlüğü birimlerinde bulunan roller</li></ul> şeklinde kategorize edilmektedir. Yönetici rolleri, Şirket'te giriş, orta ve üst seviye yönetici şeklinde kategorize edilmektedir.
	STEM (IT, Mühendislik, vb.) Rollerin Çalışan Dağılımı	Raporlama döneminde Şirket ve iştiraklerinin STEM rollerinde çalışan kadın-erkek çalışan sayısı anlamına gelmektedir. STEM rolleri; <ul style="list-style-type: none"><li>• Dağıtım Direktörlüğü, Bilgi Teknolojileri,</li><li>• Satış Direktörlüğü (Kurumsal Çözümler ve Büyük Ölçekli Müşteriler),</li><li>• Şebeke ve Sistem İşletme Direktörlüğü,</li><li>• Yapım İşleri Direktörlüğü</li></ul> ile ilgili roller şeklinde kategorize edilmektedir.
	Yönetmel Atamalarda Kadın Çalışan Oranı	Raporlama döneminde Şirket ve iştirakleri içerisinde orta düzey ve üzeri yönetsel pozisyonlarda terfi ve rotasyon kapsamında yapılan atamalardaki kadın oranını ifade etmektedir.
	Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	Raporlama döneminde Şirket ve iştiraklerinin doğum iznine ayrılan kadın çalışan sayısı anlamına gelmektedir.
	Doğum İzni Sonrası İşe Dönen Çalışan Sayısı	Şirket ve iştiraklerinde doğum izninden faydalanıp, raporlama döneminde işe tekrar başlayan kadın çalışan sayısı anlamına gelmektedir.
	Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	Şirket ve iştiraklerinde raporlama döneminde Şirket'in babalık iznine ayrılan erkek çalışan sayısı anlamına gelmektedir.
	Çalışan Bağlılığı Anketi Sonuçları	Şirket ve iştiraklerinde raporlama yılında yapılan çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketinin yaş, cinsiyet ve yönetici seviyesi kırılımında sonuçları anlamına gelmektedir.
	<b>Eğitimler</b>	
	Toplam Eğitim Saati	Şirket ve iştiraklerinde raporlama yılında verilen eğitimlerin cinsiyet, yönetici seviyesi ve eğitim türü bazında toplam eğitim saati anlamına gelmektedir.
	Eğitim Maliyeti	Şirket ve iştiraklerinde raporlama yılında verilen eğitimlerin toplam maliyetleri anlamına gelmektedir.
	Kişi Başına Düşen Ortalama Eğitim Saatleri ve Ortalama Eğitim Maliyetleri	Şirket ve iştiraklerinde raporlama yılında verilen eğitimlerin cinsiyet, yönetici seviyesi bazında kişi başına düşen ortalama eğitim saatleri ve maliyetleri anlamına gelmektedir.
<b>Hassas Kitleler</b>		
Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler	Raporlama döneminde, Şirket'in kapsayıcılık programlarıyla ulaştığı hassas kitlelerin (gençler, kadınlar ve engelliler, vb.) kişi sayısı anlamına gelmektedir. Bu göstergenin kapsamı dahilinde; <ul style="list-style-type: none"><li>• Şehit aileleri ve Muharip / Malul Gaziler,</li><li>• 65 yaş üzeri müşteri grubu</li><li>• Sağlık raporu olan müşteri grubu ve</li><li>• "Hasta Var" Programı'ndaki cihaza bağlı yaşamını idame ettiren müşteri grubu</li></ul> bulunmaktadır.	

## EK II: RAPORLAMA KILAVUZU

Türü	Gösterge	Kapsam
Ekonomik Göstergeler	<b>Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar</b>	
	Çevresel Yatırımlar (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in azaltım, geçiş ve kolaylaştırıcı nitelikte gerçekleştirdiği yatırımlar anlamına gelmektedir.
	Çevresel Harcamalar (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in kanunen zorunlu olan ve kanunen zorunlu olmayan harcamaları anlamına gelmektedir.
	<b>Sürdürülebilir İş Modeli</b>	
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı (#)	Raporlama döneminde Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan ürün ve hizmet sayısı anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Tutarı (TL)	Raporlama döneminde Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan ürün ve hizmetlerden elde edilen gelir anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)	Raporlama döneminde Şirket'in sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımları anlamına gelmektedir.
	Ar-Ge ve İnovasyon (TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, Şirket'in Ar-Ge ve inovasyon yatırımları anlamına gelmektedir.
Yönetişim Göstergeleri	Sürdürülebilir Yatırımlar / Faaliyetler Sayesinde Gerçekleşen Çevresel Tasarruf	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve /veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen çevresel tasarruf anlamına gelmektedir.
	Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değer	Raporlama döneminde Şirket tarafından üretilen ve dağıtılan ekonomik değeri ifade etmektedir.
	<b>İş Etiği Kuralları</b>	
Yönetişim Göstergeleri	İş Etiği Kuralları Hakkında Eğitim	Raporlama döneminde, Şirket ve iştiraklerinde İş Etiği Kuralları ve Prosedürleri için gerçekleştirilen eğitim anlamına gelmektedir.
	İş Etiği Kuralları İhlalleri	İş etiği ihlal adetleri, Şirket ve iştiraklerinde soruşturma kapsamına alınan vaka adetlerini ve ihlal tespit edilip üst yönetime raporlanan vaka adetlerini içermektedir. 2021 yılı içerisinde açılmış olan ve sonuçlanan vaka tutanakları ile hesaplanmaktadır.

### Verilerin Hazırlanması

#### ÇEVRESEL GÖSTERGELER

##### Enerji Tüketimleri

Enerji tüketimi verileri kapsamında elektrik, doğalgaz, motorin ve benzin olmak üzere birincil yakıt kaynakları raporlanmaktadır.

Elektrik tüketimi verileri servis sağlayıcıların sayaç ve faturalarından elde edilmektedir. Motorin tüketimi jeneratör ve Şirket'e ait araçlar için servis sağlayıcıların faturalarından elde edilmektedir. Benzin tüketimi ise şirkete ait araçlar için servis sağlayıcıların faturalarından elde edilmektedir.

Şirket enerji tüketimi hesaplamalarında aşağıda belirtilen dönüşüm faktörlerini kullanmaktadır:

- Elektrik tedarik birimi kWh cinsinden faturalandığı için GJ cinsine dönüşümünde  $1 \text{ kWh} = 0,0036 \text{ GJ}$  dönüşüm faktörü kullanılmaktadır;
- Doğalgaz tedarik birimi  $\text{m}^3$  cinsinden faturalanan tüketimler için GJ cinsine dönüşümünde  $[1 \text{ m}^3 * (34,52) \text{ MJ/m}^3] / 1000$  dönüşüm faktörü kullanılmaktadır;
- Motorin tedarik birimi litre cinsinden faturalandığı için GJ cinsine dönüşümünde  $[1 \text{ l} / (1204,82) \text{ l/ton} * (42,68) \text{ GJ/ton}]$  dönüşüm faktörü kullanılmaktadır;
- Benzin tedarik birimi litre cinsinden faturalandığı için GJ cinsine dönüşümünde  $[1 \text{ l} / (1360,54) \text{ l/ton} * (43,51) \text{ GJ/ton}]$  dönüşüm faktörü kullanılmaktadır;
- Tüm yakıt tüketimlerinin birimi MWh olarak raporlandığı için GJ cinsinden dönüşümünde  $1 \text{ GJ} = 0,277777 \text{ MWh}$  dönüşüm faktörü kullanılmaktadır.

##### Diğer Çevresel Performans Verileri

Diğer çevresel performans verileri kapsamında yer alan kaynağına göre su çekimi ve deşarjı, yeraltı suyu ve şebeke suyunu kapsamaktadır. Şebekeden çekilen suyun tamamının belediye atık su sistemine deşarj edildiği kabul edilmiştir. Yeraltından çekilen suyun tamamının yeraltı suyuna deşarj edildiği kabul edilmiştir.



## EK II: RAPORLAMA KILAVUZU

### Kapsam 1, 2 ve 3 Emisyonları

Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 emisyonları ISO 14064-1'e uygun olarak, "Sera Gazları Protokolü: Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı" çerçevesinde operasyonel kontrol ilkesiyle hesaplanmıştır.

Hesaplamalarda CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC'lerin (SF<sub>6</sub> ve soğutucu gazlar) CO<sub>2</sub> eşdeğeri faktörleri kullanılmıştır. Kullanılan emisyon faktörleri Ulusal Sera Gazı Envanterleri için Kılavuz'dan (2006, IPCC) alınmış olup aşağıdaki tabloda detaylandırılmıştır. Küresel Isınma Potansiyeli (Global Warming Potential, GWP) katsayıları Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 5. Değerlendirme Raporu ve DEFRA 2021 Emisyon Faktörleri (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021>) yayınlarından alınmış ve bileşke ton CO<sub>2</sub>-e değeri uygun katsayılarla çarpılarak hesaplanmıştır.

Kapsam 3 hesaplamalarında kullanılan satın alınan ürün ve hizmetler, kuyudan tanka enerji emisyonları ve atık yönetimi faktörleri Birleşik Krallık DEFRA 2021 Emisyon Faktörleri listesinden alınmıştır. Uçuşlardan kaynaklanan emisyonların hesabında ICAO Karbon Emisyonu Hesaplayıcısı ve DEFRA 2021 Emisyon Faktörleri kullanılmıştır.

Emisyon Faktörleri - Kapsam 1	Toplam Karbon Faktörü (kg CO <sub>2</sub> -e)
Doğalgaz (kg/m <sup>3</sup> )	2,0263
Motorin - sabit (kg/l)	2,6403
Motorin - hareketli (kg/l)	2,6652
Benzin - hareketli (kg/l)	2,2731
SF6 (kg)	23.500,00
Soğutucu gaz - R410A (kg)	1.923,50
Soğutucu gaz - R600A (kg)	3,00
Emisyon Faktörleri - Kapsam 2	kg CO <sub>2</sub> -e/kWh
Elektrik enerjisi (yenilenebilir enerji kaynaklı)	0,0000
Türkiye Elektrik Enerjisi (şebeke kaynaklı)	0,4736

Emisyon Faktörleri - Kapsam 3	Toplam Karbon Faktörü (kg CO <sub>2</sub> -e)
Satın alınan ürün ve hizmetler - Plastik (kg/ton)	3104,7269
Satın alınan ürün ve hizmetler - Kağıt (kg/ton)	919,3963
Kuyudan tanka - Doğalgaz (kg/m <sup>3</sup> )	0,34593
Kuyudan tanka - Motorin (kg/lt)	0,62874
Kuyudan tanka - Benzin (kg/lt)	0,60283
Atık - Geri dönüşüm - Metal (kg/ton)	0,9891
Atık - Geri dönüşüm - Plastik, kağıt, cam, diğer (kg/ton)	21,2936

### SOSYAL GÖSTERGELER

#### İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Verileri

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller İSG verilerinin hesaplanmasında kullanılmaktadır.

#### Formüller:

Tanım	Formül
Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç) (TRIF w/o STF)	(Düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç; toplam ölümlü, iş günü kayıplı, tıbbi müdahaleli iş kazası sayısı) x 1.000.000 / Toplam çalışma saati
Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF)	(Toplam ölümlü, iş günü kayıplı, tıbbi müdahaleli iş kazası sayısı) x 1.000.000 / Toplam çalışma saati
İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranı (LTISR)	(Toplam iş günü kayıplı kazaların gün kayıp sayısı) x 1.000.000 / Toplam çalışma saati



## EK II: RAPORLAMA KILAVUZU

### İnsan ve Kültür

#### Kadın Çalışan Dağılımı Verileri

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller kadın çalışan dağılımı göstergelerinin hesaplanmasında kullanılmaktadır. Bu gösterge grubunda yer alan toplam çalışan sayısı, toplam kadın çalışan sayısı, üst düzey, orta düzey ve giriş seviyesi kadın yönetici oranı, STEM (IT, mühendislik, vb.) rollerinde kadın çalışan oranı ve gelir getirici rollerde kadın yönetici oranı hesaplamaları için gerekli veriler, 31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla, "Çalışan Listesi Raporu"ndan aşağıdaki cinsiyet, pozisyon, STEM ve gelir getirici rol bilgilerini içerecek şekilde oluşturulmuştur.

Toplam çalışan sayısı, şirketlerin raporlama yılı sonu itibarıyla bünyesinde bulundurduğu ve 31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla yayınlanmış olan faaliyet raporlarında veya insan kaynakları sistemlerinde yer alan bilgiler baz alınarak hesaplamalar gerçekleştirilmiştir.

#### Formüller:

Kadın Çalışan Oranı = Kadın Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı

Kadın Yönetici Oranı = Toplam Kadın Yönetici Sayısı / Toplam Yönetici Sayısı

Üst Düzey, Orta Düzey ve Giriş Seviye Kadın Yönetici Oranları = Üst Düzey, Orta Düzey, Giriş Seviyesi Kadın Yönetici Sayısı / Üst Düzey, Orta Düzey ve Giriş Seviyesi Toplam Yönetici Sayısı

STEM (IT, mühendislik, vb.) Rollerinde Kadın Çalışan Oranı = STEM (IT, mühendislik, vb.) Rollerinde Kadın Çalışan Sayısı / STEM (IT, mühendislik, vb.) Rollerinde Toplam Çalışan Sayısı

Gelir Getirici Rollerde Kadın Yönetici Oranı = Gelir Getirici Rollerde Kadın Yönetici Sayısı / Gelir Getirici Rollerde Toplam Yönetici Sayısı

#### Ebeveynlik İzinleri

Ebeveynlik izinleri, raporlama döneminde ebeveynlik izinlerinden (doğum, babalık izinleri) yararlanan ve aynı raporlama dönemi içerisinde işe dönen çalışanların sayılarını ifade etmektedir.

#### Eğitimler

Toplam eğitim saati, raporlama yılında verilen eğitimlerin cinsiyet, yönetici seviyesi (giriş, orta ve üst düzey yönetici seviyeleri) ve eğitim türü (zorunlu İSG, zorunlu olmayan İSG, kişisel gelişim, mesleki gelişim, sürdürülebilirlik ve çevre, eşitlik fırsat eşitliği ve kapsayıcılık eğitimleri) bazında toplam saati anlamına gelmektedir.

Toplam eğitim maliyeti, raporlama yılında toplam eğitim maliyeti anlamına gelmektedir.

Kişi başına düşen ortalama eğitim saat ve maliyetleri her bir kırılım bazında aşağıdaki formüllere göre hesaplanmıştır.

#### Formüller:

Kişi başı ortalama eğitim saati = (İlgili grup toplam Eğitim Saati x Eğitimi Alan İlgili Grup Kişi Sayısı) / Toplam Çalışan Sayısı

Kişi başı ortalama eğitim maliyeti = (İlgili grup toplam Eğitim Maliyeti \* Eğitimi Alan İlgili Grup Kişi Sayısı) / Toplam Çalışan Sayısı

#### İstihdam ve İşten Ayrılma

İstihdam verisi, raporlama dönemi içerisinde işe alınan çalışan sayısını ifade ederken, çalışan devir oranı ise raporlama döneminde işten ayrılan çalışan sayısının, aynı dönem içerisindeki ortalama çalışan sayısına yüzdesel oranını ifade etmektedir.

#### Formül:

Çalışan devir oranı (%) = (İşten ayrılan çalışan sayısı / raporlama dönemi ortalama çalışan sayısı)

#### Atamalarda Kadın Çalışan Oranı

Raporlama döneminde Şirket ve iştirakleri içerisinde orta düzey ve üzeri yönetsel pozisyonlarda terfi ve rotasyon kapsamında yapılan atamalardaki kadın oranını ifade etmektedir.

#### Formül:

Atamalarda Kadın Çalışan Oranı (%) = Orta düzey ve üzeri yönetsel pozisyonlarda ataması yapılan kadın çalışan sayısı / Orta düzey ve üzeri yönetsel pozisyonlarda ataması yapılan toplam çalışan sayısı

#### Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti

Raporlama yılında yapılan çalışan memnuniyeti anketi konsolide olarak, çalışan bağlılığı ise cinsiyet kırılımına göre verilmektedir. Bağımsız danışman firma tarafından hesaplanan ankette, sonucu 4,5 puan ve üstü olan çalışanlar (1- "Kesinlikle katılmıyorum" , 6 - "Kesinlikle katılıyorum" olmak üzere) bağlı çalışan olarak hesaplanmaktadır.

#### Hassas Kitleler

##### Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler

Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler göstergesi Şirket'in dezavantajlı gruplara (gençler, çocuklar kadınlar vb.) yönelik, destekleyici faaliyetler ile ulaştığı kişi sayısını ifade etmektedir.

2021 yılı içerisinde hassas kitleler; gazi ve şehit yakını müşteriler grubu, 65 yaş üzeri müşteri grubu ve "Hasta Var" Programı'ndaki cihaza bağlı yaşamını idame ettiren müşterileri ve sağlık raporu bulunan müşteri grubunu kapsamaktadır. 31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla aşağıdaki grupların toplam sayıları veri tabanından çekilmiş ve raporlanmıştır:

- Şehit aileleri ve Muharip / Malul Gaziler.
- 65 yaş üzeri müşteri sayısı: Doğum tarihi 1956 ve üzeri müşteri sayısını temsil etmektedir.
- "Hasta Var" Programı'ndaki cihaza bağlı yaşamını idame ettiren müşteri sayısı.
- Sağlık raporu bulunan müşteri sayısı.

## EK II: RAPORLAMA KILAVUZU

### EKONOMİK GÖSTERGELER

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller ekonomik göstergelerin hesaplanmasında kullanılmaktadır.

#### Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar

Şirket'in raporlama döneminde gerçekleşen çevresel yatırım ve harcamalarını kapsamaktadır.

Çevresel yatırımlar, azaltım yatırımları, kolaylaştırıcı yatırımlar ve geçiş yatırımları olarak raporlanmaktadır. Bu göstergelerde raporlanan toplam tutarlar Şirket'in onaylanmış bütçesi dâhilinde yapılan harcamalardan oluşturulmuştur.

- Azaltım yatırımları danışmanlık projelerine ilişkin yatırımları, LED dönüşüm yatırımlarını GES ve Solar Rooftop yatırımlarını içermektedir.
- Kolaylaştırıcı yatırımlar Eşarj, SCADA, OSOS, voltaj dönüşüm, kompanzasyon ve düşük kayıplı trafo projelerine ilişkin yatırımları içermektedir.
- Geçiş yatırımları yenilenebilir enerji kaynaklarının networke bağlantısına ilişkin yatırımları içermektedir.

Çevre harcamaları ise kanunen zorunlu olan (atık bertarafı ile ilgili harcamalar, jeneratör bakım maliyetleri vb.) ve kanunen zorunlu olmayan (şirket operasyonları için yapılan LED dönüşüm, solar aydınlatma, elektrikli araç şarj istasyonları, elektrikli ve hibrit araç alım/kiralama bedelleri; arıtmalı su sebili kiralama bedelleri, perlatör için yapılan yatırımlar, cam şişe ile tedarik edilen içme suları, yağmur suyu hasadı depo ve sistem kurulumları, kompost depoları alım bedelleri, hat izolasyonları, reaktif güç cezalarını önleme çalışmaları, peyzaj düzenlemeleri vb.) harcamaları ifade etmektedir.

#### Sürdürülebilir İş Modeli

##### Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler

Sürdürülebilir ürünler Avrupa Birliği Sürdürülebilir Finans Taksonomi çalışmasında baz alınan metodoloji dikkate alınmıştır. Bu kapsamda Şirket'in finansal faaliyetlerinin çevresel etkilerinin mitigation (etki azaltıcı) ve enabler (kolaylaştırıcı) kategorileri altında değerlendirilmiştir. Kategori tanımları aşağıda verilmiştir.

Etki azaltıcı: Çevresel kaynak kullanımının, karbon salımlarının doğrudan azaltımına ilişkin fayda sağlayan ürün ve hizmetleri kapsar.

Kolaylaştırıcı: Müşteri faaliyetlerinde olumlu çevresel etki yaratan veya sürdürülebilir endüstrilere girdi olarak sağlanan ürün ve hizmetleri içerir.

Sürdürülebilir ürün ve hizmetler ve bunlara ait gelirlerinin tutarı;

- Azaltım projeleri; Yeşil Enerji Sertifikaları (Yenilenebilir Enerji Sertifikası, Karbon Azaltım Sertifikası), Kojenerasyon, enerji verimliliği ürünleri, Güneş Enerji Santral projeleri, Regüle Yeşil Enerji Tarife Satışları, Solar PV Rooftop, Yeşil Enerji Satışı (yeşil enerji sertifikası ve elektrik bundle satışı) ve;
- Kolaylaştırıcı projeler; (Eşarj AC, Eşarj DC, Network ve Bakım gelirleri) altında takip edilen satış listeleri üzerinden tespit edilmiştir ve bu bazda raporlanmıştır.

### Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları

Ar-Ge yatırımları temel olarak dağıtım şirketleri için belirlenen gelir gereksinimi limitleri içindeki Ar-Ge yatırım harcamalarını içermektedir.

#### Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları

Toplam Ar-Ge ve inovasyon yatırımları içerisindeki sürdürülebilirlik odaklı yatırımları kapsamaktadır. Toplam Ar-Ge inovasyon yatırımı Şirket'in raporlama dönemi boyunca gerçekleştirdiği ve 31.12.2021 tarihi itibarıyla yayınlanmış olan Enerji Faaliyet Raporu'nda belirtilmiş toplam Ar-Ge harcamalarını ifade etmektedir.

#### Sürdürülebilir Yatırımlar/Faaliyetler Sayesinde Gerçekleşen Çevresel Tasarruf

Raporlama döneminde gerçekleştirilmiş olan Solar projeleri sayesinde CO<sub>2</sub> emisyonu azaltımı ile elde edilen çevresel faydayı temsil etmektedir.

#### Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değer

Şirket tarafından üretilen ve dağıtılan ekonomik değeri ifade etmektedir. Üretilen değeri elde edilen gelir oluştururken, dağıtılan ekonomik değeri işletme maliyetleri, çalışan ücretleri ve faydaları, sermaye sağlayıcılara yapılan ödemeler vb. oluşmaktadır. Korunan ekonomik değer ise üretilen doğrudan değer ve dağıtılan ekonomik değer arasındaki fark ile hesaplanmaktadır.

#### Formül:

Korunan Ekonomik Değer = Üretilen doğrudan ekonomik değer - Dağıtılan ekonomik değer

### YÖNETİŞİM GÖSTERGELERİ

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller yönetim göstergelerinin hesaplanmasında kullanılmaktadır.

#### İş Etiği Kuralları

İş Etiği Kuralları Hakkında İletişim ve Eğitimi kapsamında verilen eğitim saatleri raporlanmıştır.

İş etiği ihlal adetleri, soruşturma kapsamına alınan vaka adetlerini ve ihlal tespit edilip üst yönetime raporlanan vaka adetlerini içermektedir. 2021 yılı içerisinde açılmış olan ve sonuçlanan vaka tutanakları ile hesaplanmaktadır.

#### Yeniden Görüş Beyanı














Doğrulan verilerinin ölçülmesi ve raporlanması kaçınılmaz olarak bir dereceye kadar tahmin içerir. Şirket seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.

## EK III: PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Paydaş Grubu	Paydaş Kategorisi	Paydaş İletişim Platformu ve Yöntemleri	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarı Öz Değerlendirme Kriterleri
<b>Analistler</b>	Harici	Toplantılar, konferanslar, telefon görüşmeleri, üç ayda bir gerçekleştirilen yatırımcı telekonferansları, analistleri bilgilendirme faaliyetleri, dijital ses dosyaları (podcast), internet yayınları (webcast), yatırımcı ilişkileri internet sitesi	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li> <li>Şeffaflığın artırılması</li> <li>Piyasanın Şirket ile ilgili bilgilendirilmesi</li> <li>Şirket değerlendirme raporlarının nitelik ve niceliğinin artırılması</li> <li>Şirket itibarının artırılması</li> </ul>
<b>Basın</b>	Harici	E-posta kampanyaları, sponsorluklar ve sektörel etkinlikler, periyodik ve periyodik olmayan basın bültenleri, basın toplantıları, röportajlar	Tüm yıl boyunca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kamuoyunun Şirket'teki gelişmeler ile ilgili zamanında ve doğru şekilde bilgilendirilmesi</li> <li>Şirket itibarının ve marka değerinin güçlendirilmesi</li> <li>Basın mensupları ile güçlü ilişkiler kurulması</li> <li>Yerel ortaklarla iş birliğinde bulunarak sürdürülebilirlik bilinci oluşturulması</li> </ul>
<b>Kredi Derecelendirme Kuruluşları</b>	Harici	Toplantılar, telekonferanslar ve telefon görüşmeleri, e-posta	Yılda bir	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li> <li>Şeffaflığın artırılması</li> <li>Şirket'in kredi risk profilinin adil bir şekilde değerlendirilmesinin sağlanması</li> <li>Şirket itibarının artırılması</li> <li>Finansman maliyetinin azaltılması</li> </ul>
<b>Finansal Kuruluşlar</b>	Harici	Toplantılar, telekonferanslar ve telefon görüşmeleri	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li> <li>Şeffaflığın artırılması</li> <li>Şirket itibarının artırılması</li> <li>Sürdürülebilirlik ile ilgili finansman payının artırılması</li> <li>Finansman maliyetinin azaltılması</li> </ul>
<b>Hissedarlar</b>	Harici	Yönetim Kurulu toplantıları, kurite toplantıları, üç ayda bir gerçekleştirilen yatırımcı telekonferansları, Genel Kurul Toplantıları, yatırımcı ilişkileri internet sitesi	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li> <li>Kurumsal Yönetişim İlkeleri'ne uygunluk</li> <li>ÇSY hedefleri, riskler, fırsatlar ve performansın şeffaf bir şekilde raporlanması</li> </ul>
<b>Kamu Kurum ve Kuruluşları ile Düzenleyici Kuruluşlar</b>	Harici	Toplantılar, telekonferanslar ve telefon görüşmeleri	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaş katılımının artırılması</li> <li>ÇSY alanlarında (iklimle ilgili konular dahil) kolaylaştırıcı bir kamu politikası benimsenmesi</li> <li>Müşteri iletişimde şeffaflığın artırılması</li> <li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li> </ul>
<b>Proje Etkilenen Kişiler (arazi sahipleri/ kullanıcıları/ yerel halk)</b>	Harici	Yüz yüze görüşmeler, e-posta, telefon görüşmeleri, kısa mesaj, mobil uygulama, internet sitesi üzerinden iletişim	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaş katılımının güçlendirilmesi</li> <li>Projelerin sosyal risklerinin yönetilmesi ve olumsuz etkilerin azaltılması</li> <li>Projelerden etkilenen kişilerin doğru bir şekilde bilgilendirilmesi</li> </ul>
<b>Doğrudan Etkilenen İlgili Uzmanlar (elektrik teknisyenleri/ elektrik mühendisleri)</b>	Harici	Yüz yüze görüşmeler, telefon görüşmeleri, kısa mesaj, mobil uygulama, e-posta, internet sitesi ve diğer Enerjisa kanalları üzerinden iletişim, elektrikçiler için yetkilendirme eğitimi	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaş katılımının güçlendirilmesi</li> <li>Kapasitenin geliştirilmesi ve bilginin artırılmasının desteklenmesi (proje tasarımı, mevzuat değişikliği, vb.)</li> <li>Yetkili elektrik teknisyenleri ve elektrik mühendisleri ile iletişim ve iş birliği</li> </ul>
<b>Müşteriler</b>	Harici	Müşteri Hizmetleri Merkezleri, Enerjisa İşlem Merkezleri, alternatif satış kanalları, çağrı merkezleri, dijital kanallar (mobil uygulama, internet sitesi), müşteri temsilcileri, sosyal medya kanalları, kısa mesaj ve müşteri memnuniyeti anketleri	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Müşteri odaklı çözümler geliştirilmesi</li> <li>Müşteri memnuniyetinin artırılması</li> <li>Kesintisiz elektrik sağlanması</li> <li>Veri güvenliği ve müşteri gizliliğinin sağlanması</li> <li>Akıllı teknolojilerin yaygınlaştırılması</li> <li>Müşterilerin elektrik tüketimlerini ve karbon emisyonlarını azaltmalarına yardımcı olacak sürdürülebilir ürün ve hizmetler sunulması</li> </ul>

Paydaş Grubu	Paydaş Kategorisi	Paydaş İletişim Platformu ve Yöntemleri	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarı Öz Değerlendirme Kriterleri
<b>İşçi Sendikaları</b>	Harici	Yüz yüze görüşmeler, telefon görüşmeleri, kısa mesaj	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışma barışı ve refahının korunması ve sürekliliği için iş birliği</li> <li>İSG risklerinin yönetilmesi, İSG kültürünün güçlendirilmesi ve Sıfır Kaza Yolculuğu için gerekli adımların atılması</li> </ul>
<b>Sivil Toplum Kuruluşları</b>	Harici	Konferanslar, yönetim toplantıları, odak grubu faaliyetleri	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>ÇSY hususları ile ilgili iletişim ve iş birliği</li> </ul>
<b>Tedarikçiler ve İş Ortakları</b>	Harici	Ortak projeler	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enerjisa Enerji ÇSY politikalarına uyum sağlanması için iletişim</li> <li>Tedarik zincirinin dayanıklılığının artırılması</li> <li>Tedarikçilerin ve iş ortaklarının ÇSY performanslarının artırılması için desteklenmesi</li> <li>Müşteri memnuniyeti ve kesintisiz enerji tedarikinin sağlanması</li> </ul>
<b>Uluslararası Kuruluşlar ve Girişimler</b>	Harici	Ortak projeler	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>ÇSY hususları ile ilgili iletişim ve iş birliği</li> <li>Enerji verimliliği ile ilgili liderlik ve bilinçlendirme</li> </ul>
<b>Eğitim Kurumları</b>	Harici	Ortak projeler	Yılda en az dört defa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaşlarla iş birliği</li> <li>Teknik gelişim fırsatları sunulması</li> <li>Nitelikli yeteneklerin kazanılması</li> <li>Ar-Ge çalışmalarına yatırım yapılması</li> <li>Sürdürülebilir enerji için insan ve teknoloji odaklı projeler geliştirilmesi</li> </ul>
<b>Yatırımcılar</b>	Harici	Bilgilendirme toplantıları, toplantılar, telekonferanslar, üç ayda bir gerçekleştirilen yatırımcı telekonferansları, dijital ses dosyaları (podcast), internet yayınları (webcast), Genel Kurul Toplantıları, yatırımcı ilişkileri internet sitesi, çevrimiçi anketler	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansal sürdürülebilirliğin sağlanması</li> <li>Kurumsal Yönetişim İlkeleri'ne uyum</li> <li>Sürdürülebilirlik risklerinin yönetilmesi</li> <li>Hedef bazlı bir yönetim anlayışının benimsenmesi</li> <li>ÇSY performansının şeffaf bir şekilde raporlanması</li> </ul>
<b>Mahalli idareler/ Muhtarlar</b>	Harici	WhatsApp Muhtar Destek Hattı, muhtarlarla gerçekleştirilen periyodik toplantılar	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaşlarla iletişim kurulması</li> <li>Müşteri iletişimde şeffaflık</li> </ul>
<b>Çalışanlar</b>	Dahili	İnsan ve Kültür mobil uygulaması İKON, intranet, çalışan bağlılığı odak grupları, ekip liderlerinin bilgilendirme toplantıları, CEO bilgilendirme toplantıları, yönetim toplantıları, insan ve kültür bilgilendirme toplantıları	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nitelikli yeteneklerin kazanılması</li> <li>Yeteneğin geliştirilmesi (upskilling) ve yeni yetenek kazandırılması (reskilling) programları ile çalışanların bilgi ve becerilerinin genişletilmesi</li> <li>Çalışan bağlılığının artırılması</li> <li>İnovasyona katılımın artırılması</li> <li>İSG kültürünün güçlendirilmesi</li> <li>Cinsiyet ve yaş bağlamında çeşitliliğin artırılması</li> <li>Çalışanların sağlığının ve esenliklerinin çeşitli programlarla güçlendirilmesi</li> </ul>
<b>İştirakler</b>	Dahili	Toplantılar, Yönetim Kurulu toplantıları	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni teknolojilerin kullanılmasında liderliğin tesviki</li> <li>Finansal ve ÇSY risklerinin yönetilmesi</li> <li>Şirket çapında ÇSY performansını artırmak için ÇSY bilincinin ve katılımının artırılması</li> </ul>

## EK IV: ÜYE OLUNAN KURULUŞLAR

Birleşmiş Milletler Kadını Güçlendirme İlkeleri (WEPs)	In support of WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES
Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi	 WE SUPPORT
Dünya Ekonomik Forumu (WEF)	
Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği (TEGEP)	
Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER)	
Enerji Düzenleyicileri Bölgesel Birliği (ERRA)	
Enerji Ticareti Derneği (ETD)	
Enerji Verimliliği ve Yönetimi Derneği (EYODER)	
Etik ve İtibar Derneği (TEİD)	
EUROGAIA2020	
Güneş Enerjisi Yatırımcıları Derneği (GÜYAD)	
İnsan Kaynakları Meslek Derneği (İKMD)	
İstanbul İhracatçı Birlikleri (İİB)	
İstanbul Ticaret Odası (İTO)	

İş Dünyası Plastik Girişimi (İPG)



İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD)



Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)



Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (ÖSGD)



Teknolojide Kadın Derneği (WTECH)



Türk Eğitim Vakfı (TEV)



Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)



Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE)



Türkiye Kalite Derneği (KalDer)



Türkiye Kojenerasyon ve Temiz Enerji Teknolojileri Derneği



Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD)



Uluslararası Şeffaflık Derneği



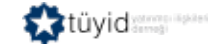
Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED)



Yapay Zeka ve Teknoloji Derneği (YZTD)



Yeni Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)



Yenibirlider Derneği





## EK V: ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

✓ Denetlenmiş veri

Enerji Tüketimi (MWh)	2019	2020	2020 (yeniden düzenlenen) <sup>1</sup>	2021
<b>Enerji Tüketimi (Elektrik hariç)</b>	<b>111.566</b>	<b>110.561</b>	<b>110.561</b>	119.492
Doğal gaz	6.725	6.728	6.728	7.022
Acil durum güç üniteleri	147	913	913	1.833
Araç filosu	104.695	102.920	102.920	110.637
<b>Elektrik Tüketimi</b>	<b>14.650</b>	<b>14.744</b>	<b>16.935</b>	<b>17.409</b>
Yenilenebilir olmayan elektrik tüketimi	13.661	0	0	610
Satın alınan yenilenebilir elektrik	989	14.744	16.935	16.799
<b>Toplam Net Enerji Tüketimi</b>	<b>126.216</b>	<b>125.305</b>	<b>127.496</b>	<b>136.902</b>
<b>Enerji Yoğunluğu (MWh/milyon TL)</b>	<b>6,48</b>	<b>5,76</b>	<b>5,86</b>	<b>4,48</b>

Sera Gazı Emisyonları <sup>1</sup> (ton CO <sub>2</sub> e)	2019	2019 (yeniden düzenlenen) <sup>3</sup>	2020	2020 (yeniden düzenlenen) <sup>3</sup>	2021
<b>Kapsam 1</b>	<b>38.933</b>	<b>38.933</b>	<b>44.482</b>	<b>44.482</b>	<b>59.952</b>
Araçlar	28.321	28.321	27.867	27.867	29.932
F-gazları & SF6	9.151	9.151	14.949	14.949	28.044
Binalarda kullanılan yakıtlar	1.421	1.421	1.422	1.422	1.484
Jeneratörler (dizel)	39	39	245	245	492
<b>Kapsam 2</b>	<b>1.775.386</b>	<b>1.817.976</b>	<b>1.837.853</b>	<b>1.758.535</b>	<b>1.941.560</b>
Elektrik tüketimi - lokasyon bazlı	7.206	7.321	7.252	8.020	8.245
Elektrik tüketimi - piyasa bazlı	6.719	6.897	0	0	279
Dağıtım şebekesi kayıpları	1.768.180	1.810.655	1.830.600	1.750.515	1.933.315
<b>Kapsam 3</b>	<b>21.343.689</b>	<b>17.012.125</b>	<b>21.561.367</b>	<b>17.120.256</b>	<b>16.970.518</b>
Satın alınan mal ve hizmetler	0	0	0	0	1.502
Yakıt ve enerji ile ilgili faaliyetler	21.343.147	17.010.582	21.560.658	17.119.547	16.968.550
Müşteriye satılan elektrikten kaynaklanan emisyonlar	21.335.282	17.003.717	21.553.880	17.112.769	16.961.099
Tüketilen yakıtların kuyudan tanka emisyonları	6.865	6.865	6.778	6.778	7.450
Servis araçları	364	364	250	250	154
İş amaçlı seyahat	922	922	196	196	175
Atık	257	257	263	263	137
<b>Toplam</b>	<b>23.158.008</b>	<b>18.869.033</b>	<b>23.443.702</b>	<b>18.923.273</b>	<b>18.972.029</b>
<b>Emisyon Yoğunluğu (kg CO<sub>2</sub>/TL)<sup>4</sup></b>	<b>1,19</b>	<b>0,97</b>	<b>1,08</b>	<b>0,87</b>	<b>0,62</b>

<sup>1</sup> 2020 enerji tüketimi rakamları, daha önce takip etmediğimiz ek lokasyonları takip edebilmeye başlayabildiğimiz için yeniden beyan edildi.

<sup>2</sup> Sera gazı hesaplama metodolojisi, "faaliyetlerden kaynaklanan sera gazı emisyonlarına ilişkin verilerin emisyon faktörleri veya uzaklaştırma faktörleri ile çarpılmasına" dayanmaktadır. Sera gazı emisyonları, Sera Gazı Protokolü doğrultusunda hesaplanmıştır. Küresel Isınma Potansiyeli (GWP) katsayıları, Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli (IPCC) 5. Değerlendirme Raporundan alınmıştır.

<sup>3</sup> 2019 ve 2020 emisyon rakamları yeniden düzenlenmiştir. Temel farklılıklar, 1) "müşterilere satılan elektrikten kaynaklanan emisyonlar" için Kapsam 3 kategorisinde dağıtılan elektrik yerine satılan elektriğin, 2) elektrik tüketimi kapsamındaki değişiklik ve 2020 için yeniden hesaplanan şebeke emisyon faktörünün dahil edilmesinden kaynaklanmaktadır.

<sup>4</sup> Emisyon yoğunluğu, birim ekonomik faaliyet (gelir) başına sera gazı emisyonlarının seviyesidir.

Su Tüketimi (m <sup>3</sup> )	2019	2020	2021
<b>Toplam Su Tüketimi (m<sup>3</sup>)</b>	<b>101.842</b>	<b>98.654</b>	<b>95.285</b>
Şebeke suyu	97.875	92.504	91.760
Yeraltı suyu	3.967	6.150	3.493
Yüzey suyu	0	0	0
Yağmur suyu	0	0	32
<b>Toplam Deşarj Edilen Su (m<sup>3</sup>)</b>			
Deşarj edilen şebeke suyu	97.875	92.504	91.760
Bahçe sulaması için kullanılan yeraltı suyu	3.967	6.150	3.493
Bahçe sulaması için kullanılan yağmur suyu	0	0	32

Toplam Atık Miktarı (ton)	2019	2020	2021
Tehlikeli Atık	4.418	3.922	3.804
Geride bırakılan tehlikeli atık	4.401	3.880	3.804
Tehlikesiz Atık	7.785	8.727	7.563
Geride bırakılan tehlikesiz atık	7.785	8.727	7.563
<b>Toplam Atık</b>	<b>12.203</b>	<b>12.649</b>	<b>11.367</b>

Kağıt ve Plastik Tüketimi (ton)	2019	2020	2021
Plastik	-	-	25
Kağıt	-	-	1.557



## EK VI: SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Denetlenmiş veri

Atamalar	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İç adaylarla doldurulan pozisyon sayısı	-	-	73	431	97	1,072
Açık pozisyonların sayısı	-	-	1.211	-	2.123	-
İç adaylarla doldurulan orta, direktör ve üst düzey yönetim pozisyonlarının oranı	-	-	-	-	%93	-
Orta, direktör ve üst düzey yönetici atamalarında kadın oranı	%20	-	%25	-	%24	-

Cinsiyete ve Yaşa Göre Yeni İşe Alınan Çalışanlar	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	93	640	52	342	69	1,143
30-50 yaş	41	272	34	133	43	277
50 yaş üstü	0	0	0	1	0	0
<b>Toplam</b>	<b>134</b>	<b>912</b>	<b>86</b>	<b>476</b>	<b>112</b>	<b>1,420</b>

Cinsiyete ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışanlar	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	37	150	21	95	32	121
30-50 yaş	67	249	39	180	78	346
50 yaş üstü	2	42	0	37	4	55
<b>Toplam</b>	<b>106</b>	<b>441</b>	<b>60</b>	<b>312</b>	<b>114</b>	<b>522</b>
Çalışan devir oranı	%5,5		%3,6		%5,9	
Kendi isteğiyle ayrılan çalışan oranı	%3,2		%2,4		%3,3	

Ebeveynlik izni	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum iznine ayrılan çalışan sayısı	88	699	133	766	68	665
Doğum izni sonrası işe dönen çalışan sayısı	85	699	133	766	66	664
Doğum izni sonrası işe dönen ve 12 ay süreyle çalışmaya devam eden çalışan sayısı	78	677	78	723	66	664

Performans Değerlendirmesi	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Düzenli performans değerlendirmesine tabi tutulan çalışan sayısı	1.048	2.170	1.076	2.225	1.080	2.423

Çalışan Memnuniyeti	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
<b>Tüm Çalışanlar</b>						
Çalışan memnuniyeti puanı	-	-	%80	-	%76	-
Çalışan bağlılığı puanı	-	-	%70	-	%66	-
<b>Beyaz Yaka</b>						
Çalışan memnuniyeti puanı	-	-	%82	-	%75	-
Çalışan bağlılığı oranı	-	-	%67	%68	%59	%65
Çalışan bağlılığı oranı	-	-	-	-	%63	-

Yaşa Göre Çalışan Bağlılığı Oranı (Beyaz Yaka)	2019	2020	2021
	20-24 yaş	-	%72
25-34 yaş	-	%65	%60
35-44 yaş	-	%69	%64
45-54 yaş	-	%77	%74
55 yaş ve üstü	-	%88	%91



## EK VI: SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

✓ Denetlenmiş veri

Eğitim	2019	2020	2021
Toplam eğitim alan çalışan sayısı	10.539	8.013	11.270
Toplam eğitim saati	234.119	139.993	✓ 415.772
Toplam eğitim harcaması (milyon TL)	12,4	11,2	✓ 24,9

Eğitim Saati (Çalışan Tipine Göre)	2019	2020	2021
Direktör ve üstü seviye çalışanlar	807	526	✓ 552
Orta seviye yönetici	6.096	5.366	✓ 9.452
Giriş seviye yönetici	12.655	13.098	✓ 25.598
Diğer beyaz yaka çalışanlar	46.966	52.376	✓ 107.935
Mavi yaka	167.596	68.627	✓ 272.236

Eğitim saati (Cinsiyete Göre)	2019	2020	2021
Kadın	29.343	32.196	52.618
Erkek	204.776	107.797	363.154

Eğitim saati (Eğitim Tipine Göre)	2019	2020	2021
Mesleki gelişim	31.826	27.543	45.673
Teknik gelişim	92.383	9.214	155.437
Bireysel gelişim	15.278	24.978	53.341
Liderlik gelişim	6.154	10.736	11.216
İş sağlığı ve güvenliği	88.478	67.522	150.105

Özet Eğitim Göstergeleri	2019	2020	2021
Kişi başı toplam eğitim (saat)	22,9	13,4	✓ 36,8
Toplam eğitim maliyeti (milyon TL)	12,4	11,2	✓ 24,9
Kişi başı toplam eğitim maliyeti (TL)	1.212	1.075	✓ 2.204

Seçilen Alanlarda Eğitim Saatleri	2019		2020		2021	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Etik	-	-	788	1.472	✓ 2.908	✓ 3.446
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele	-	-	788	1.472	-	-
Eşitlik, fırsat eşitliği, kapsayıcılık	-	-	-	-	✓ 201	✓ 216
Sürdürülebilirlik ve çevre	398	2.717	292	1.215	✓ 499	✓ 3.370

### Taşeronlar

Hizmet Türüne Göre Taşeronlar	2019	2020	2021
<b>Taşeron çalışanlar</b>	<b>4.996</b>	<b>5.119</b>	<b>6.558</b>
İdari işler	939	1.010	1.052
Yapım işleri	2.298	2.742	3.407
Anıza onarım ve bakım	747	522	1.199
Çağrı merkezi	1.012	845	900

### Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler

Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler	2019	2020	2021
65 yaş üzeri	-	1.056.441	✓ 1.145.541
Sehit aileleri, muharip / malul gaziler	-	20.306	✓ 20.449
Cihaza bağlı hastalar (Hasta Var)	-	1.706	✓ 2.051
Sağlık kurulu raporu ibraz edenler	-	114	✓ 193

## EK VII: EKONOMİK GÖSTERGELER

✓ Denetlenmiş veri

### Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar

Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar (milyon TL)	2019	2019 (yeniden düzenlenen) <sup>6</sup>	2020	2020 (yeniden düzenlenen) <sup>6</sup>	2021
<b>Çevresel yatırımlar</b>	<b>73,9</b>	<b>90,2</b>	<b>115,9</b>	<b>150,8</b>	<b>330,4</b>
Azaltım yatırımları	0	0	2,2	2,2	58,4
Kolaylaştırıcı yatırımları	73,9	82,6	113,7	132,1	244,0
Geçiş yatırımları	0	7,7	0	16,5	28,0
<b>Çevresel harcamalar</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>4,6</b>

### Sürdürülebilir İş Modeli

Sürdürülebilir İş Modeli	2019	2020	2020 (yeniden düzenlenen) <sup>7</sup>	2021
Sürdürülebilir ürün ve hizmet sayısı (#)	4	7	7	12
Sürdürülebilir ürün ve hizmet gelirlerinin tutarı (milyon TL)	15,9	23,5	45,1	326,0
Azaltım gelirleri	12,8	17,0	38,7	309,5
Kolaylaştırıcı gelirler	3,1	6,5	6,5	16,5

### Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları

Metrikler	2019	2020	2021
Ar-Ge departmanı çalışan sayısı	13	13	11
İnovasyon departmanı çalışan sayısı	6	4	4
NAR programı ile toplanan fikir sayısı	249	160	130
Sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge, inovasyon yatırım bütçesi (milyon TL)	3,5	6,7	9,2
Ar-Ge ve inovasyon yatırımlarının toplam bütçesi (milyon TL)	15	9,0	11,8

<sup>6</sup> Kompanzasyon (kolaylaştırıcı) ve yenilenebilir enerji kaynakları bağlantısına (geçiş) yönelik yatırımlar, yeniden düzenlenen yatırım kapsamına dahildir.

<sup>7</sup> Yeşil Enerji Satışları (yeşil enerji sertifikası ve elektrik paketi satışları) yeniden düzenlenen kapsama dahildir.

### Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değer

(milyon TL)	2019	2020	2021
<b>Üretilen doğrudan ekonomik değer</b>	<b>20.128</b>	<b>22.467</b>	<b>31.488</b>
Gelirler	19.453	21.757	30.548
Faiz geliri	511	273	378
Kaçak elektrik cezaları	141	136	135
Operasyonel riskten korunma ağından elde edilen gelir-net	-8	250	324
Diğer gelirler	32	51	103
<b>Dağıtılan ekonomik değer</b>	<b>19.700</b>	<b>22.302</b>	<b>30.469</b>
Kâr payı	472	709	1.134
İşletme ve diğer sabit giderler	15.735	18.214	24.617
Personel giderleri	1.031	1.180	1.571
Vergi ve harçlar	537	602	1.060
Toplumsal yatırımlar	0	18	39
Finans giderleri	1.925	1.579	2.047
<b>Korunan ekonomik değer</b>	<b>428</b>	<b>166</b>	<b>1.019</b>

## EK VIII: KURUMSAL YÖNETİM GÖSTERGELERİ

	2019	2020	2021
Siyasi yardımlar (milyon TL)	0	0	0
Doğrulanmış rüşvet ve yolsuzluk vakalarının sayısı	27	19	14
Çalışan haklarının ihlali nedeniyle şirket aleyhine kesinleşen yargı kararlarının sayısı	21	47	36
İş sağlığı ve güvenliği sorumluluk kapsamında şirket aleyhine kesinleşen yargı kararı sayısı	4	5	4

## EK IX: OPERASYONEL GÖSTERGELER

### Kalite Metrikleri

	2019	2020	2021
<b>Gerilim kalitesini ve tedarikin sürekliliğini garanti ederek yüksek kaliteli elektrik tedarikini sağlamak</b>			
<b>Ortalama Kesinti Süresi Endeksi (OKSÜRE) (saat)</b>			
AYEDAS	12,5	8,8	11,9
Baskent	36,8	30,3	40,3
Toroslar	62,2	64,2	64,5
<b>Ortalama Kesinti Sıklığı Endeksi (OKSIK) (sayı)</b>			
AYEDAS	10,6	7,4	8,6
Baskent	23,3	19,0	20,2
Toroslar	27,1	33,5	28,5
<b>Müşteri Ortalama Kesinti Süresi Endeksi (OKSÜRE/OKSIK)</b>			
AYEDAS	1,18	1,19	1,39
Baskent	1,58	1,59	1,99
Toroslar	2,30	1,92	2,26
<b>Üretim ve tüketimi dengeleyen teknolojilere yatırım</b>			
Sebekeye doğrudan bağlanan lisanslı ve lisanslı olmayan yenilenebilir enerji kaynaklarının kurulu gücü (MW)	1.621	1.848	2.093

### Dijitalleşme

	2019	2020	2020 (yeniden düzenlenen)	2021
<b>Şebekenin dijitalleştirilmesi</b>				
OSOS kapsamındaki sayac sayısı	76.597	79.658	80.261	87.730
SCADA sistemindeki sensor sayısı	678.316	716.608	808.702	926.021

### Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyeti (konsolide)	2019	2020	2021
Müşteri memnuniyeti anketi (CSAT) (5 üzerinden)	3,98	4,08	4,17
Net tavsiye skoru (NPS) (-100'den +100'e)	-4	+5	+12

## EK X: YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARI

Yönetim Sistemi Standartları	Kapsam Oranı	Hesaplama Metodolojisi
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	%99	Çalışan sayısı
ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	%100	Lokasyon
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi	%100	Lokasyon
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	%100	Lokasyon
ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi	%11	Çalışan sayısı
ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi	%100	BT altyapısı

## EK XI: TCFD

Temel Alanlar	Alan	Tavsiyeler	İlgili Rapor Bölümü (Sayfa)
Yönetişim	Organizasyonun iklim bağlantılı risk ve fırsatları nasıl yönettiğini açıklayın.	a) Yönetim Kurulunun iklim bağlantılı risk ve fırsatlara ilişkin yönetim yapısını açıklayın.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, 26
		b) Yönetim kademesinin iklim bağlantılı risk ve fırsatları değerlendirme ve yönetmedeki rolünü tanımlayın.	Sürdürülebilirlik Yönetimi, 26
Strateji	İklim ile ilgili risk ve fırsatların (öncelikli ise) organizasyonun işi, stratejisi ve finansal planlaması üzerindeki etkilerini (güncel ve potansiyel) açıklayın.	a) Organizasyonun tanımladığı kısa, orta ve uzun vade iklim bağlantılı risk ve fırsatları açıklayın.	Trendler ve İşimize Etkileri, 23-25
		b) İklim bağlantılı risk ve fırsatların organizasyonun işi, stratejisi ve finansal planlaması üzerindeki etkilerini açıklayın.	Trendler ve İşimize Etkileri, 23-25
		c) 2°C veya daha düşük senaryosu dâhil olmak üzere farklı senaryoları dikkate alarak organizasyonun stratejisinin esnekliğini tanımlayın.	Gezegen İçin Etki, 74
Risk Yönetimi	Organizasyonun iklim bağlantılı riskleri nasıl tanımladığını, değerlendirdiğini ve yönettiğini açıklayın.	a) Organizasyonun iklim bağlantılı riskleri nasıl tanımladığını ve değerlendirdiğini açıklayın.	Risk Yönetimi, 88
		b) Organizasyonun iklim bağlantılı riskleri nasıl yönettiğini açıklayın.	Risk Yönetimi, 88
		c) Riskleri tanımlama, değerlendirme ve yönetme sürecini organizasyonun tüm risk yönetimi	Risk Yönetimi, 86-88
Metrik ve Hedefler	İklim bağlantılı risklerin ve fırsatların (öncelikli ise) hangi ilgili metrikler kullanılarak değerlendirildiğini ve yönetildiğini beyan edin.	a) İklim bağlantılı risklerin ve fırsatların, organizasyonun strateji ve risk yönetimi süreciyle uyumlu olarak, hangi metrikler kullanılarak değerlendirildiğini beyan edin.	Gezegen İçin Etki, 74 Çevresel Performans Göstergeleri, 109
		b) Kapsam 1, Kapsam 2 ve eğer uygulanabilir ise Kapsam 3 sera gazı emisyonlarını beyan edin.	Emisyonlar, 75-76 Çevresel Performans Göstergeleri, 109
		c) İklim bağlantılı risklerin ve fırsatların yönetilmesi için kullanılan hedefleri ve bu hedeflere ilişkin performansınızı açıklayın.	CSY Hedefleri, 22 Gezegen İçin Etki, 74 Çevresel Performans Göstergeleri, 109



## EK XII: UNGC & UN WEPS GÖSTERGELERİ

Alan	İlke	İlgili Rapor Bölümü - Alt Bölümü
İnsan Hakları	İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve haklara saygı duymalı.	Etik Odaklı İş Modeli - Sorumlu Tedarik Zinciri
	İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı.	Toplum Üzerinde Etki - Yetenek Yönetimi
Çalışma Standartları	İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli.	Etik Odaklı İş Modeli - Sorumlu Tedarik Zinciri
	İlke 4: İş dünyası, zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmeli.	
	İlke 5: İş dünyası, her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli.	Toplum Üzerinde Etki - Yetenek Yönetimi
	İlke 6: İş dünyası, işe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli.	
Çevre	İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli.	Etik Odaklı İş Modeli - Sorumlu Tedarik Zinciri & Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler & İnovasyon
	İlke 8: İş dünyası, çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.	
	İlke 9: İş dünyası, çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.	Gezegen İçin Etki
Yolsuzlukla Mücadele	İlke 10: İş dünyası, rüşvet ve haraç dâhil her türlü yolsuzlukla savaşmalı.	Temeller - Kurumsal Yönetim

Prensip	İlgili Rapor Bölümü - Alt Bölümü
Prensip 1: Toplumsal cinsiyet eşitliği için üst düzey kurumsal liderlik sağlanması	Toplum Üzerinde Etki - 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	

## EK XIII: ÖDÜLLER



### IDC Türkiye CIO Ödülleri

- **İKON uygulaması**  
İşin Geleceği - Çalışan Deneyimi kategorisinde 1.'lik
- **Veri Depolama Servisinin Özel Bulut (Private Cloud) Ortamına Taşınması projesi**  
Bilgi Teknolojileri Maliyet Verimliliği kategorisinde 3.'lük
- **RPA Dönüşüm projesi**  
İşin Geleceği ve İnsan Makine İşbirliği kategorisinde 3.'lük



### Capital Dergisi

- **İş Dünyasının En Beğenilen Şirketleri Araştırması**  
Üst üste 12. kez enerji sektörünün "En Beğenilen Şirketi"



### Brand Finance

- **Türkiye'nin En Değerli Markaları**  
Sektör liderliği (genel sıralama: 30. sıra)



### E.ON Uluslararası Dijital Olgunluk Değerlendirmesi

- Dijital Şampiyonluk



### 4. Enerji ve Doğal Kaynaklar Zirvesi

- **"Enerjimi Koruyorum"**  
"Sosyal Fayda" Ödülü



### Stevie Awards for Great Employers

- En çok ödül alan Türk şirketi - 17 Ödül
- **Young Energy -Genç Yetenek Gelişim Programı**  
En İyi Yetenek Yönetimi Stratejisi (Altın)  
En Yenilikçi Yetenek Yönetimi Programı (Altın)
  - **KOZA**  
En İyi Sonuç Veren Öğrenme Programı (Altın)  
En İyi Satış Eğitimi (Altın)
  - **Mobil Eğitim Merkezi - Mesleki Eğitime Destek Projesi**  
İş Gücü Geliştirme ve Öğrenmede Başarı (Altın)  
En İyi Eğitim Programı (Altın)
  - **Enter İşe Alım ve Yetenek Gelişim Programı**  
En Yenilikçi Yetenek Kazanım Programı (Altın)  
En İyi Genç Yetenek Kazanımı Stratejisi (Gümüş)
  - **Enerjisa Dijital İşe Alım Süreci**  
İşe Alımda Başarı (Altın)  
En İyi Yetenek Kazanım Süreci (Altın)
  - **Project X Veri Tabanlı Organizasyonel Model ve İşgücü Planlama Projesi**  
En İyi İnsan Kaynakları Raporlaması (Altın)  
Veri Analitiğinin İnsan Kaynaklarında Kullanımı (Gümüş)
  - **GATE Uzman Gelişim Programı**  
En İyi Yetkinlik ve Beceri Gelişim Yönetimi (Gümüş)  
En İyi Karma Öğrenme (Bronz)
  - **Leap Dijital & Step Dijital - Dijital Mükemmellik Yönetici Gelişim Programı**  
En İyi Üst Düzey Yönetici Gelişim Programı (Bronz)
  - **Enerjisa'ya Hoş Geldin Platformu-Dijital Oryantasyon Süreci**  
En İyi Çalışan Onboarding Süreci (Bronz)
  - **Sen Seç Esnek Yan Haklar**  
En İyi Yan Hak Programı Tasarımı ve Yönetimi (Bronz)



### Brandon Hall 2021 İnsan Sermayesi Yönetimi Mükemmellik Ödülleri

- 4 Altın, 6 Gümüş ve 7 Bronz olmak üzere toplam 17 ödül
- **Young Energy, Genç Yetenek Gelişim Programı**  
En Yenilikçi Yetenek Yönetimi (Altın)  
Yetenek Yönetimi Stratejisi (En İyi İlerleme) - (Gümüş)  
En Yenilikçi Öğrenme & Gelişim Programı (Bronz)
  - **Leap Dijital & Step Dijital Dijital Mükemmellik Yönetici Gelişim Programı**  
En İyi Ekip Geliştirme - (Gümüş)  
Yetkinlik ve Beceri Geliştirme (En İyi İlerleme) (Bronz)  
Yönetici Geliştirme (En İyi İlerleme) (Bronz)
  - **Enter İşe Alım ve Yetenek Gelişim Programı**  
Genişletilmiş Kurumsal Öğrenme Programı Geliştirme (Altın)  
Yedekleme ve Kariyer Yönetimi (Gümüş)  
En Yenilikçi ve Özgün Yetenek Kazanımı Programı (Gümüş)
  - **Enerjisa Dijital İşe Alım Süreci**  
Yetenek Kazanımı Süreci (En İyi İlerleme) (Gümüş)  
Yetenek Yönetiminde Teknoloji Uygulaması (En İyi İlerleme) (Bronz)
  - **Project X Veri Tabanlı Organizasyonel Model ve İşgücü Planlama Projesi**  
İK Veri Analitiği (En İyi İlerleme) (Altın)  
İş Gücü Planlama ve Yönetimi (En İyi İlerleme) (Altın)  
En İyi İK Stratejisi ve Ölçüm Yaklaşımı (Gümüş)
  - **KOZA**  
En İyi Yenilikçi ve Özgün Satış Eğitim Programı (Bronz)  
Satış Ekipleri İçin En İyi Ekip Geliştirme Programı (Bronz)  
Satış Ekipleri İçin En İyi Eğitim ve Performans Programı (Bronz)



### 2021 World Finance Ödülleri

- "En İyi Kurumsal Yönetim" - (Best Corporate Governance in Turkey)



### Mercomm ARC Ödülleri

- **2020 Faaliyet Raporu**  
Altın Ödül - Geleneksel Olmayan Faaliyet Raporları



### Uluslararası Stevie Ödülleri

- **2020 Faaliyet Raporu**  
Bronz Stevie - "En İyi Yıllık Rapor - Halka Açık Şirketler" kategorisi



### LACP Vision Ödülleri

- **2020 Faaliyet Raporu**  
Altın - "Bölgesel Özel Başarı"  
Gümüş - "Ülke Bazında Onur"



### Business Life

- **Murat Pınar**  
"Türkiye'nin En Etkin 50 CEO'su" listesi



### Baykuş Ödülleri

- **Müşteri Memnuniyeti**  
Gümüş Memnun Baykuş Ödülü



### Finance Monthly

- **Dr. Michael Moser**  
"Türkiye'nin En Başarılı CFO'su"



### 12. Altın Yaka Ödülleri

- **"Yakıtım Güneş" projesi (Temsal+Enerjisa ortak projesi)**  
Sürdürülebilirlik kategorisi 1.'lik



### IDC CIO Awards

- **E-ternal projesi**  
Geleceğin Girişimi kategorisi 1.'lik

## EK XIV: GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	KAYNAK
<b>GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016</b>		
<b>GRI 102: GENEL GÖSTERGELER 2016</b>		
	<b>KURUMSAL PROFİL</b>	
<b>GRI 102: GENEL GÖSTERGELER 2016</b>	102-1	3
	102-2	9-12
	102-3	119
	102-4	11
	102-5	12
	102-6	11
	102-7	10, 12
	102-8	59, 110
	102-9	45-46
	102-10	Ortaklık yapısında herhangi önemli bir değişiklik olmamıştır.
	102-11	86-88
	102-12	108
	102-13	108
	<b>STRATEJİ</b>	
	102-14	5-7
	<b>ETİK VE DÜRÜSTLÜK</b>	
	102-16	84-86
	<b>YÖNETİŞİM</b>	
	102-18	28
	<b>PAYDAŞ ANALİZİ</b>	
	102-40	90
	102-41	91, 110
	102-42	90
	102-43	108
	102-44	90-91
	<b>RAPOR PROFİLİ</b>	
	102-45	11-12
	102-46	29-33
	102-47	29-33
	102-48	105
	102-49	29-33
	102-50	3
	102-51	01.01.2021 - 31.12.2021 2021 Sürdürülebilirlik Raporu
	102-52	Yıllık
	102-53	3
	102-54	3
	102-55	117-118
	102-56	97-99

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	KAYNAK
<b>GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİLERİ</b>		
	<b>EKONOMİK PERFORMANS</b>	
<b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>	103-1	9-12
	103-2	9-12
	103-3	9-12
<b>GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS 2016</b>	201-1	9-12
	201-2	75, 76, 88
	201-4	2021 Faaliyet Raporu <a href="https://www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/ENERJISA_2021_Faaliyet_Raporu.pdf">https://www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/ENERJISA_2021_Faaliyet_Raporu.pdf</a>
<b>GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİLERİ</b>		
	<b>ENERJİ</b>	
<b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>	103-1	74, 77
	103-2	74, 77
	103-3	74, 77
<b>GRI 302: ENERJİ 2016</b>	302-1	109
	302-3	109
	302-4	20, 46, 77
	<b>SU VE ATIK SU</b>	
<b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>	103-1	80
	103-2	80
	103-3	80
<b>GRI 303: SU VE ATIK SU 2018</b>	303-1	80
	303-2	80
	303-3	109
	303-4	109
	<b>BİYOÇEŞİTLİLİK</b>	
<b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>	103-1	78
	103-2	78
	103-3	78
<b>GRI 304: BİYOÇEŞİTLİLİK 2016</b>	304-2	78

## EK XIV: GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	KAYNAK
	<b>EMİSYONLAR</b>	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	74-76
	103-2	74-76
	103-3	74-76
GRI 305: EMİSYONLAR 2016	305-1	109
	305-2	109
	305-3	109
	305-4	109
	305-5	20, 46, 75
	<b>ATIK</b>	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	79
	103-2	79
	103-3	79
GRI 306: ATIK 2020	306-1	79
	306-2	79
	306-3	79
	<b>ÇEVRESEL UYUM</b>	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	74
	103-2	74
	103-3	74
GRI 307: ÇEVRESEL UYUM 2016	307-1	74
<b>GRI 400: SOSYAL STANDART SERİLERİ</b>		
	<b>İSTİHDAM</b>	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	59
	103-2	59
	103-3	59
GRI 401: İSTİHDAM 2016	401-1	60, 111
	401-2	60, 111
	401-3	111
	<b>İŞ GÜCÜ İLİŞKİLERİ</b>	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	59
	103-2	59
	103-3	59
GRI 402: İŞ GÜCÜ İLİŞKİLERİ 2016	402-1	Operasyonel değişikliklerle ilgili asgari hukuki bildirim sürelerine uyulmaktadır.

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	KAYNAK
	<b>İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ</b>	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	67
	103-2	67
	103-3	67
GRI 403: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2018	403-1	67
	403-2	67-68
	403-3	67-69
	403-4	67-69
	403-5	68
	403-6	69
	403-7	68-69
	403-9	69, 110
	403-10	69, 110
		<b>EĞİTİM VE ÖĞRETİM</b>
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	59
	103-2	59
	103-3	59
GRI 404: EĞİTİM VE ÖĞRETİM 2016	404-1	19, 59
	404-2	61-64
	404-3	61-64
	<b>ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ</b>	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	65
	103-2	65
	103-3	65
GRI 405: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ 2016	405-1	65-66, 110
	<b>AYRIMCILIKIN ÖNLENMESİ</b>	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	65
	103-2	65
	103-3	65
GRI 406: AYRIMCILIKIN ÖNLENMESİ 2016	406-1	65-66, 110
	<b>MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ</b>	
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	55-57
	103-2	57
	103-3	57
GRI 418: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ 2016	418-1	57



## İLETİŞİM

**İLKAY DEMİRDAĞ**  
YATIRIMCI İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ

+90 216 579 09 32  
investorrelations@enerjisa.com

**BURAK ŞİMŞEK**  
YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

+90 216 579 09 31  
investorrelations@enerjisa.com

**DELAL ALVER**  
YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

+90 216 579 09 31  
investorrelations@enerjisa.com

**ÖZDE ÜNSAL**  
YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

+90 216 579 09 31  
investorrelations@enerjisa.com

## TİCARET SİCİL BİLGİSİ

**TİCARET SİCİL NUMARASI**  
800865

**TİCARET İSMİ**  
ENERJİSA ENERJİ ANONİM ŞİRKETİ

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

**ÇIKARILMIŞ SERMAYE**  
TL 1,181,068,967.12

**KAYITLI SERMAYE TAVANI**  
TL 4,000,000,000.00

**ŞİRKET TESCİL TARİHİ**  
21/12/2011

**MERSİS NO**  
0335042909900015



