

2018

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



102-46

## RAPOR HAKKINDA

Enerjisa Enerji A.Ş.'nin<sup>1</sup> ilk sürdürülebilirlik raporu olan 2018 Sürdürülebilirlik Raporu, 14 ilde doğrudan elektrik dağıtım ve satış operasyonlarındaki çevresel, sosyal ve kurumsal yönetime ilişkin performansımızı içeriyor. 1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018 dönemini kapsayan Sürdürülebilirlik Raporunu, GRI Standartları "temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırladık.<sup>2</sup>

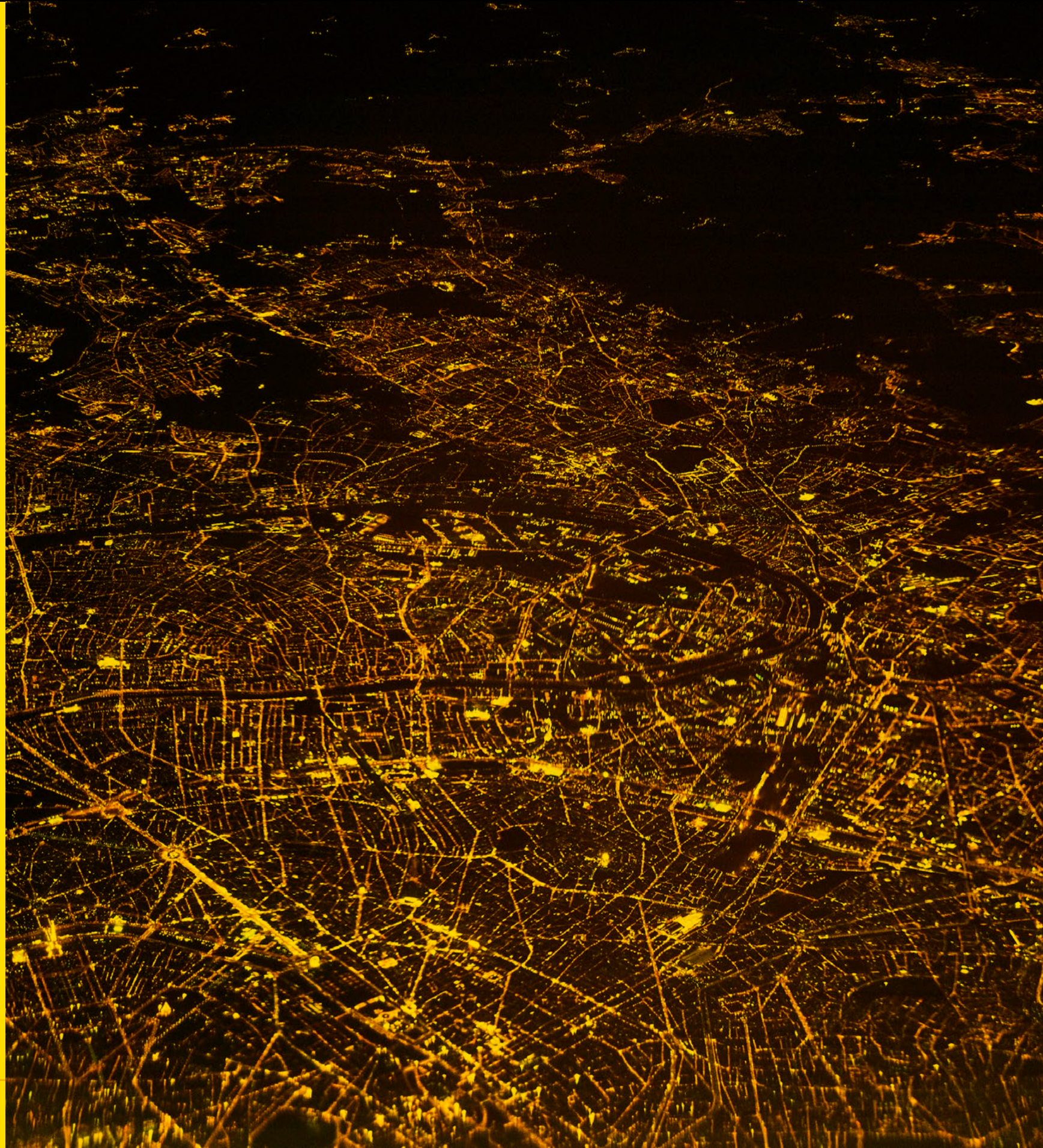
Performansı anlamlı, ölçülebilir ve kıyaslanabilir şekilde ortaya koyabilmek için bazı alanlarda son 3 yıla ait veri paylaştık.

Sürdürülebilirlik raporumuzdaki odak alanları belirlemek üzere uluslararası paydaş katılım standardı olan AccountAbility AA1000SE Standardı'na uygun olarak paydaş analizi gerçekleştirdik, iç ve dış paydaşların görüşlerini aldık. Görüşler stratejik öncelikli alanlarımızı belirlememize önemli katkı sağladı.

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

<sup>1</sup> Elektrik dağıtım ve perakende satışı ile ilgili faaliyetler, çatı şirketi olan Enerjisa Enerji A.Ş. bünyesindeki Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş., İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş., Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş., Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş. ve Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş. operasyonel şirketleri ile sürdürülmektedir. Bunların yanı sıra Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. 29 Aralık 2017 tarihinde müşteri çözümleri ve dağıtık üretim konularında faaliyetleri yürütmek üzere kurulmuştur.

<sup>2</sup> Global Reporting Initiative - Küresel Raporlama Girişimi





“Home” ikonuna tıklayarak anasayfaya geri dönebilirsiniz.



Turuncu oku gördüğünüz yerde üstüne tıklayıp ilgili bölüme geçebilirsiniz.



Yukarıdaki bar’da görmüş olduğunuz sarı kutular, bulunduğunuz bölümü işaret eder.



Okları kullanarak bir önceki veya bir sonraki sayfaya geçebilirsiniz.



İstediğiniz bölüme geçmek için bölüm adına tıklayabilirsiniz.

TURUNCU

İçeride gördüğünüz **bütün turuncu metinlere** tıklayıp ilgili bölüm veya linke gidebilirsiniz.



# İÇİNDEKİLER

<b>YÖNETİM MESAJLARI</b>	5 YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI 6 CEO'NUN MESAJI	<b>İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ</b>	25 EĞİTİMLER 25 İŞ KAZALARI VE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI	<b>MÜŞTERİLER</b>	40 MÜŞTERİ ODAKLILIK 40 MÜŞTERİ BİLGİ GÜVENLİĞİ 41 MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ 43 İNOVATİF ÜRÜN VE UYGULAMALARIMIZ
<b>ENERJİSA HAKKINDA</b>	8 BİR BAKIŞTA ENERJİSA 9 ÖNEMLİ GELİŞMELER 10 ENERJİSA HAKKINDA 11 FİNANSAL PERFORMANS 12 ENERJİSA'NIN STRATEJİK ÖNCELİKLERİ 13 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERSPEKTİFİNDEN ÖNCELİKLİ KONULAR 18 2019 VE GELECEĞE BAKIŞ	<b>ÇEVRESEL ETKİLER</b>	28 İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ 29 DOĞAL KAYNAKLAR VE ATIK YÖNETİMİ 29 BİYOÇEŞİTLİLİĞİN KORUNMASI	<b>TOPLUM</b>	45 DÜNYA'NIN ENERJİSİNİ BEN KORUYORUM 45 MOBİL EĞİTİM MERKEZİ İLE MESLEKİ EĞİTİME DESTEK 45 MESLEK LİSESİ KOÇLARI 45 EN-BİZ
<b>KURUMSAL YÖNETİM</b>	20 ETİK KURALLAR 20 RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE 20 RİSK YÖNETİMİ 22 İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ (ISYS) 23 İÇ DENETİM 23 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM YAPISI	<b>PAYDAŞ İLİŞKİLERİ</b>	31 PAYDAŞ İLİŞKİLERİ	<b>TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ</b>	47 STRATEJİK TEDARİK & PLANLAMA VE LOJİSTİK
		<b>ÇALIŞANLAR</b>	35 ENERJİSA'DA ÇALIŞMA ORTAMI 36 YETENEK YÖNETİMİ 38 ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ 38 KURUM İÇİ GİRİŞİMCİLİK VE LİDERLİK	<b>EKLER</b>	49 ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ 49 SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ 50 GRI İÇERİK İNDEKSİ



# YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Geride bıraktığımız 2018 yılı, birçok sektörde olduğu gibi enerji sektöründe de sosyoekonomik gelişmelerin ve küresel trendlerin belirleyici olduğu bir yıl oldu. Stratejik ve güçlü yönetim yaklaşımı ile değişen piyasa koşullarına ve küresel trendlere yanıt verirken sürdürülebilirliği temel alıyoruz. Sektörün önde gelen aktörü olarak verimlilik ve müşteri memnuniyeti odaklı yaklaşımımızı sürdürüyor, müşterilerimize en iyi deneyimi yaşatmaya odaklanıyoruz.

2018'in ilk çeyreğinde gerçekleştirdiğimiz halka arz, özellikle yabancı yatırımcılar tarafından büyük ilgi gördü. Bu ilgiyi Enerjisa'ya olan güvenin bir göstergesi olarak yorumluyoruz. Bu güveni sürdürmek için elektrik dağıtım ve perakende satış iş kollarında Türkiye'nin lider şirketi olarak finansal sürdürülebilirliğin yanında tüm paydaşlarımız için çevresel ve sosyal açıdan değer yaratmayı sorumluluğumuz olarak görüyoruz.

Enerji yönetiminin dijital dönüşümü ve enerjiye olan talebin kesintisiz olarak karşılanması hem toplum hem de sektör açısından kritik öneme sahip. Enerji arzında sürekliliğin sağlanmasına yönelik yatırımlarımızı sürdürüyoruz. Tüm üst

ve altyapıda teknik geliştirmelerle birlikte işimizin önemli bir parçası olan risk yönetimi ve güvenlik kapsamında yenilikçi uygulamalara başvuruyoruz. Sürdürülebilir uygulamalarımızı yaygınlaştırmada Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen Küresel Hedefler bize rehberlik ediyor.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı ve faaliyetlerimizin çevresel, sosyal, ekonomik ve yönetim boyutlarını ilk sürdürülebilirlik raporumuz aracılığıyla paylaşmaktan mutluluk duyuyorum.

Türkiye'nin Enerjisini sağlamak hedefiyle çıktığımız yolda ülkemize değer katmaya devam edeceğiz. Başarılarımıza önemli katkısı olan başta çalışanlarımıza ve tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimizi sunuyorum.

## Kıvanç Zaimler

Enerjisa Enerji Yönetim Kurulu Başkanı



**“Tüm paydaşlarımızın beklentilerini en iyi şekilde karşılamak için çalışacağız ve Türkiye'nin geleceğine olan inancımızla ülkemize değer ve enerji katmaya devam edeceğiz.”**



## CEO’NUN MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye’nin en büyük elektrik dağıtım ve satış ağını yöneterek geniş bir ekosistemde katma değer yaratıyoruz. 2018 yılında operasyonel ve finansal büyümemize devam ederek başarılı bir yılı geride bıraktık. Ancak, başarımızın finansal göstergelerin ötesinde, güçlü bir sürdürülebilirlik performansı ile anlamlı olduğuna inanıyoruz.

Yaklaşık 10.000 çalışanımızla 14 ilde 21 milyon kullanıcıya elektrik dağıtım ve perakende satış hizmeti sunarken, tüm paydaşlarımız için sosyal fayda yaratıyor ve çevre üzerindeki etkilerimizi azaltıyoruz. Bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerin ekonomik, sosyal, çevresel ve yönetim alanlarındaki performansını içeren ilk Sürdürülebilirlik Raporunu şeffaflıkla kamuoyuyla paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

2018 yılında Türkiye’nin en büyük özel sektör halka arzına imza attık. Şirketimizin halka açılması ile şeffaflık ve kurumsallaşma alanında önemli bir gelişme sağladık. Bu vesileyle, sürdürülebilirlik alanında stratejik önceliklerimizi ilk kez geniş katılımlı bir paydaş analiziyle belirledik. Bununla birlikte, Yönetici Liderlik Ekibi düzeyinde yönetilen bir Sürdürülebilirlik Komitesi kurduk.

Faaliyetlerimizin odağında operasyonel mükemmellik ve müşteri odaklılık yaklaşımı yer alıyor. 2018’de en önemli odak alanlarımızdan biri dijitalleşme oldu ve uçtan uca müşteri memnuniyetini takip edebilmek üzere Net Tavsiye Skoru (NPS) ve Müşteri Memnuniyeti (CSAT) sistemlerini hayata geçirdik.

Sektörümüzü etkileyen trendlere etkin şekilde proaktif yanıt veriyor, öncü iş birlikleri ve fırsat alanları oluşturuyoruz. Bu kapsamda, elektrikli araç şarj istasyonları ağı kurulumu ve işletmeciliği alanında Türkiye’de pazar lideri konumunda bulunan Eşarj Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.’nin çoğunluk hisselerini satın aldık. Sürdürülebilir ulaşım ve yeni nesil enerji sistemlerinde değer yaratmak için önemli bir adım atmış olduk.

Tüm değer zincirinde iklim değişikliğiyle mücadeleye katkı vermek ve farkındalık oluşturmak amacıyla projeler yürütüyoruz. Yeni Nesil Enerji Çözümleri çatısı altında Akıllı Ev Sistemi ve Akıllı Kutu gibi ürünlerle kullanıcıların enerji tüketimini azaltmalarını sağlıyoruz. Elektrik altyapısının yenilenebilir enerji sistemleriyle uyumlu şekilde geliştirildiği akıllı şebekeler üzerinde araştırmalar yaparak şirketimizi bugünden geleceğe hazırlıyoruz.

Önümüzdeki dönemde, yüksek büyüme potansiyeline sahip olan Türkiye enerji sektöründe bir başarı hikayesine dönüşmeyi ve dünyaya örnek olmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, en yeni teknolojilerden faydalanarak tüm paydaşlarımıza en yüksek faydayı sağlayacak yeni iş modellerini ülkemize ve sektörümüze kazandırmayı amaçlıyoruz. Bizlere bu yolculuğumuzda her zaman destek olan başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

### Ziya Erdem

Enerjisa Enerji CEO



**“Şirketimiz için bir dönüm noktası olan başarılı halka arz, aynı zamanda sektörümüzün kurumsallaşması ve şeffaflaşması adına atılmış önemli bir adımdır.”**



# 01

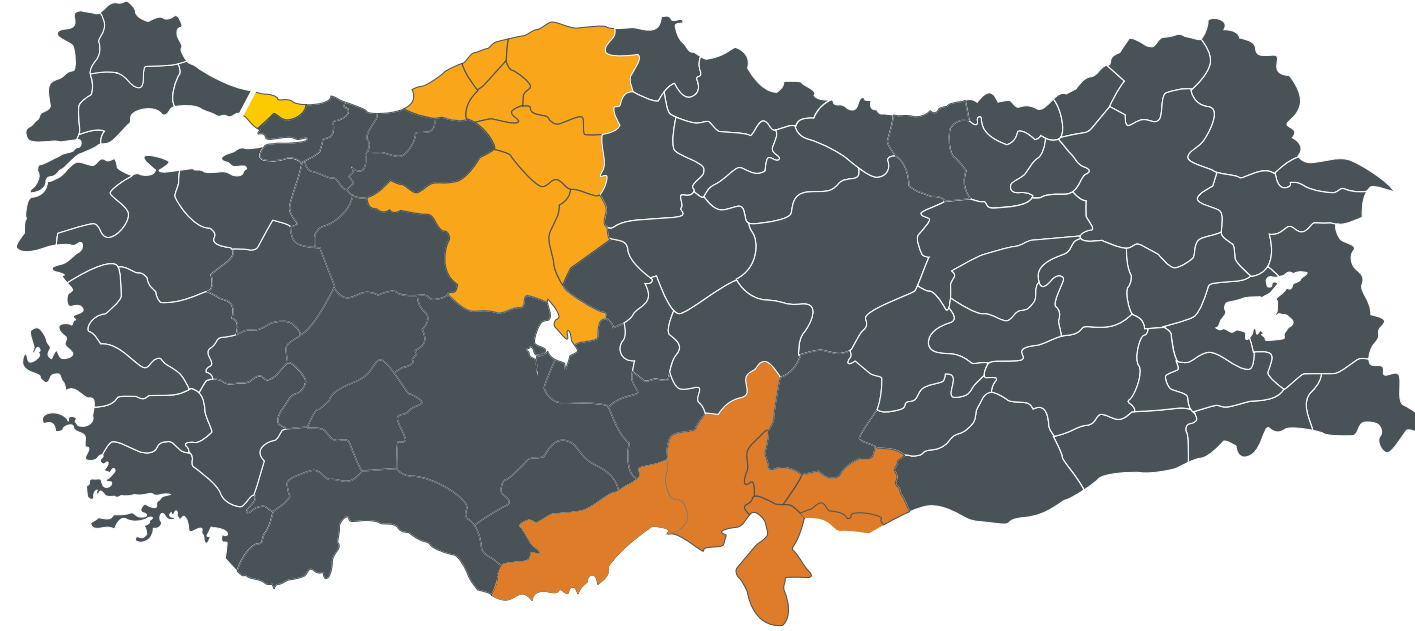
## ENERJİSA HAKKINDA

---

**Sorumluluğumuz  
Türkiye'nin 14 ilinde  
21 milyon kullanıcıyı  
günlük hayatın  
en temel ihtiyaçlarından  
olan elektrikle  
buluşturmak.**

102-45

# BİR BAKIŞTA ENERJİSA



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

**AYEDAŞ**  
İstanbul - Anadolu

**Toroslar**  
Adana, Gaziantep, Hatay,  
Kilis, Mersin, Osmaniye

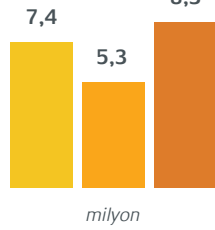
**Diğer Bölgeler**

**TÜRKİYE  
NÜFUSU  
82 MİLYON**

**%74,3  
Diğer  
Şirketler**



**%25,7  
Enerjisa**



**Nüfus**

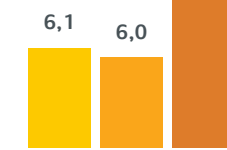
**21  
milyon**

**KAYIP  
KAÇAK  
ORTALAMASI  
(2017)**

Kaynak: TEDAŞ, 2017

**%15  
Türkiye K&K  
Ortalaması**

**%8,1  
Enerjisa Şirketleri  
K&K Ortalaması**



**Kayıp Kaçak**

**%8  
3 Bölge  
K&K Ortalaması  
(2018)**

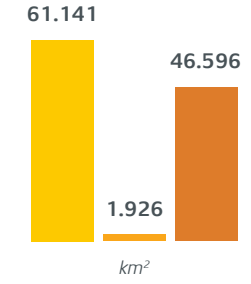
## SAYILARLA DAĞITIM ŞİRKETLERİ

**TÜRKİYE  
YÜZÖLÇÜMÜ  
783.562 KM<sup>2</sup>**

**%86  
Diğer  
Şirketler**



**%14  
Enerjisa**



**Alan**

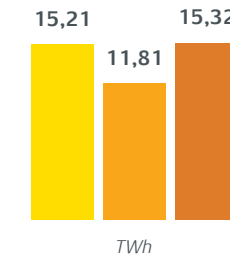
**109.663  
km<sup>2</sup>**

**TÜRKİYE'DEKİ  
TOPLAM  
DAĞITILAN  
ELEKTRİK  
171,53 TWh  
(2017)**

**%76  
Diğer  
Şirketler**



**%24  
Enerjisa**



**Dağıtılan Elektrik (net)**

**42,4  
TWh**

**Başkent AYEDAŞ Toroslar**

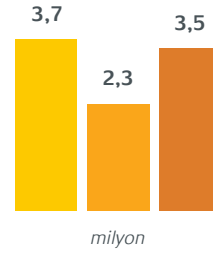


102-45

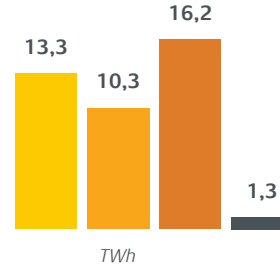
# BİR BAKIŞTA ENERJİSA

## SAYILARLA PERAKENDE SATIŞ ŞİRKETLERİ

TÜRKİYE'DEKİ  
TOPLAM  
MÜŞTERİ  
SAYISI  
41,3 MİLYON

**Müşteri Sayısı****9,6  
milyon**

TÜRKİYE'DEKİ  
TOPLAM  
SATILAN  
ELEKTRİK  
245 TWh

**Satılan Elektrik****41,1  
TWh**

■ Başkent ■ AYEDAŞ ■ Toroslar

# ÖNEMLİ GELİŞMELER

**2017**

Kurumsal yapılanmamızı tamamlayarak halka arz çalışmalarını sürdürdük. Bu çerçevede kurumsal yönetim ilkelerine uyum sağlamak üzere halka arz öncesinde gerekli politikaları ve komite yapılarını hayata geçirdik. Yasal yükümlülük başlangıcından önce, yeni raporlama formatına uygun olarak Kurumsal Yönetim İlkeleri Raporu'nun hazırlıklarını tamamladık.

**Nisan 2018**

E-mobilite alanında elektrikli araç şarj istasyonları satışı ve şarj istasyonu ağı kurulumu alanında Türkiye'deki pazar lideri olan Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.'nin (Eşarj) çoğunluk hisselerini satın aldık.

**Haziran 2018**

FTSE All-World Endeksi'ne dahil olduk.

**Şubat 2018**

Borsa İstanbul'da Yıldız Pazar ve BIST 30 endeksinde işlem görmeye başladık. Hisselerimizin %20'sini halka açarak, talep toplama sürecinde yüksek yatırımcı ilgisi gördük ve toplamda 4,8 kat talep ile karşılaştık. Halka arzımız, Türkiye'nin TL bazında en büyük özel sektör halka arzı olarak tarihe geçmenin yanı sıra elektrik dağıtım ve perakende sektöründe de özel sektör için bir ilk oldu.

**Kasım 2018**

MSCI Small Cap (Türkiye) Endeksi'ne dahil olduk.

**Mart 2019**

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs) imzacısı olduk.

**Mart 2018**

Halkı arzı takiben ilk Genel Kurul toplantısını gerçekleştirerek iki bağımsız Yönetim Kurulu üyesinin atamasını tamamladık. Enerjisa Kurumsal Yönetim Komitesi, kurumsal yönetim ilkeleri uygulamalarını geliştirmek için Yönetim Kurulu'na tavsiyelerde bulunmak üzere Genel Kurul toplantısı ile aktif oldu.

**Nisan 2019**

Sürdürülebilirlik önceliklerimizi uluslararası standartlara uygun olarak kapsamlı paydaş katılımıyla belirledik.

**Mayıs 2019**

Sürdürülebilirlik Komitesini faaliyete geçirdik.

102-45

## ENERJİSA HAKKINDA

**Elektrik dağıtımı ve perakende satışından oluşan iki ana iş kolunda, Türkiye elektrik sektörünün lider şirketiyiz. Yaklaşık 10.000 kişilik bir ekiple, 14 ilde 21 milyon kullanıcıya, 300'e yakın müşteri hizmet noktasında, geniş saha ekipleriyle internet ve mobil platformlardan hizmet veriyoruz.**

31 Aralık 2018 itibarıyla, Türkiye'deki dağıtım bağlantı noktalarının yaklaşık %26'sını oluşturan 11 milyon dağıtım bağlantı noktasına ve elektrik perakende satış alanında ise piyasanın yaklaşık %23'ünü oluşturan 9,6 milyon müşteriye sahibiz.

Elektrik dağıtımı ve perakende satışı ile ilgili faaliyetlerini Enerjisa Enerji A.Ş. bünyesinde;

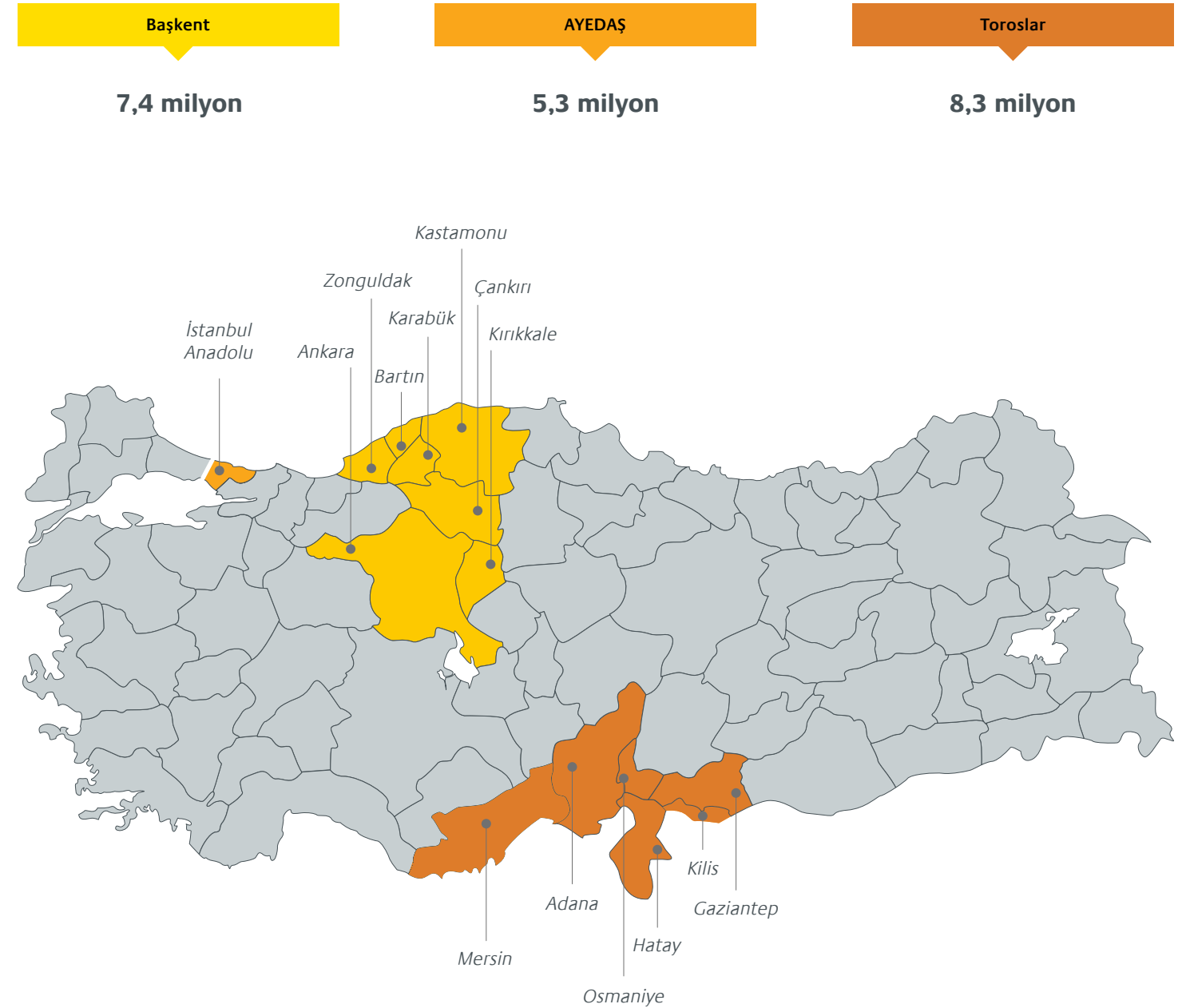
- Ankara, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale, Karabük, Bartın ve Çankırı illerini kapsayan Başkent Bölgesi'nde faaliyet gösteren Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. ("Başkent EDAŞ") ve Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş. ("Başkent EPSAŞ"),
- İstanbul ilinin Anadolu yakasındaki ilçelerini kapsayan AYEDAŞ Bölgesi'nde faaliyet gösteren İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. ("AYEDAŞ") ve Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş. ("AYESAŞ"); ve
- Adana, Gaziantep, Mersin, Hatay, Osmaniye ve Kilis illerini kapsayan Toroslar Bölgesi'nde faaliyet gösteren Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. ("Toroslar EDAŞ") ve Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş. ("Toroslar EPSAŞ") aracılığıyla yürütüyoruz.

Elektrik dağıtım faaliyetlerini Başkent EDAŞ, AYEDAŞ ve Toroslar EDAŞ, elektrik perakende satış faaliyetlerini ise Başkent EPSAŞ, AYESAŞ ve Toroslar EPSAŞ yürütüyor.

Elektrik dağıtım şirketlerinin faaliyetleri lisanslarında tanımlı bölgelerle sınırlıdır. Elektrik perakende satış şirketleri ise görevli tedarik şirketi olarak münhasıran kendi bölgelerindeki düzenlemeye tabi müşterilerine elektrik satışı yaparken, herhangi bir bölgesel sınırlama olmaksızın Türkiye genelindeki serbest tüketici olma hakkını kazanan müşterilere de elektrik satışı gerçekleştirebiliyor. Şirket'in faaliyet gösterdiği bölgelerde; başkent Ankara, ülkemizin en büyük kenti olan İstanbul'un Anadolu yakası ile Adana, Gaziantep ve Mersin gibi ülkemizin nüfus yoğunluğu yüksek önemli sanayi ve ticaret kentleri yer alıyor.

Elektrik dağıtım ve perakende satış faaliyetlerine ek olarak Aralık 2017'de müşteri odaklı pazarlama hizmetlerinin sağlanması, sektöre uygun ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, enerji yönetimi, enerji danışmanlığı gibi faaliyetleri yürütmek üzere Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş.'yi kurduk.

2018 yılı içerisinde Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.'nin (Eşarj) hisselerinin büyük çoğunluğunu satın alarak şirketin hâkim hissedarı olduk. Bu satın almayla elektrik sektöründe dağıtım ve satıştaki liderliğinin yanı sıra bu alanda da yenilikçi ve öncü rol üstlenerek endüstrinin dönüşümünde aktif rol oynamayı hedefliyoruz.



102-45

# FİNANSAL PERFORMANS

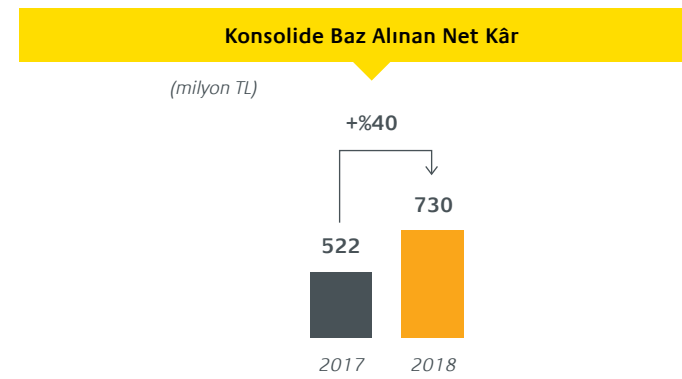
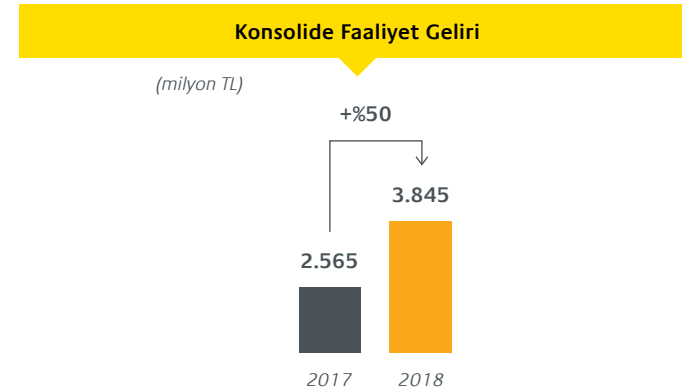
**2018’de yüksek gelir artışı ile geçmiş yıllardaki başarılı performansımızı sürdürdük. 2017 yılında 2.565 milyon TL olan Konsolide Faaliyet Gelirimiz (FAVÖK + İstisnai kalemler haricinde yatırım harcamaları geri ödemeleri), 2018’de 3.845 milyon TL’ye ulaşarak %50 oranında arttı.**

Türkiye’de sürdürülebilir ekonomik kalkınmaya katkı sağlamak için kârlı ve sürdürülebilir büyümeyi stratejik önemde görüyoruz. 14 ilde yerel ekonomiye ve istihdama katkı veriyoruz. Finansal sürdürülebilirlik bakımından etkin performans sergilediğimiz 2018 yılında dağıtım iş kolunda 3.490 milyon TL, perakende iş kolunda ise 389 milyon TL faaliyet geliri elde ettik ve konsolide baz alınan net kârımızı bir önceki yıla kıyasla %40 artırarak 730 milyon TL’ye çıkardık.

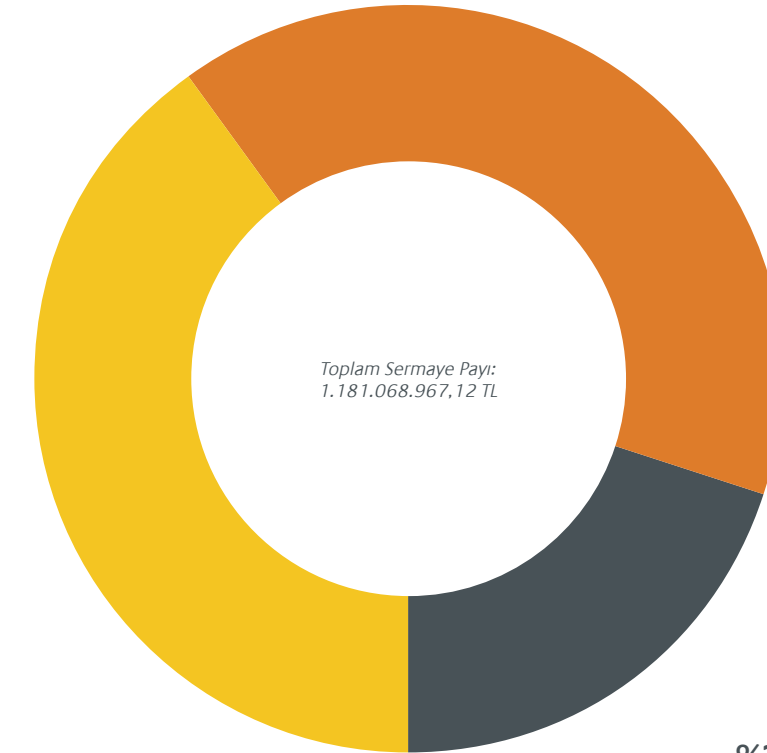
**Türkiye’nin en büyük özel sektör halka arzını gerçekleştirerek 8 Şubat 2018 tarihinde hisselerimizin %20’sini halka açtık ve Borsa İstanbul’da Yıldız Pazar ve BIST 30 endeksinde işlem görmeye başladık.** Haziran 2018’de FTSE All-World Endeksi’ne, Kasım 2018’de ise MSCI Small Cap (Türkiye) Endeksi’ne dahil olduk.

2017 yılında tüm pay sahiplerine hisse başına 0,30 TL, toplamda 354.320.690,14 TL kâr payı dağıtılmasına karar verildi. Bu temettü tutarı 2017 yılında 522 milyon TL olarak gerçekleşen Baz Alınan Net Kâr’ın %68’ine tekabül ediyor.

2018 mali yılı içinse hisse başına 0,40 TL tutarında nakit temettü dağıtılmasına karar verildi. Bu, şirketin 2018 mali yılı için 730 milyon TL olan Baz Alınan Net Kâr’ının %65’i oranında bir temettü ödeme oranına tekabül ediyor ve şirketin bildirdiği temettü politikasına uygun olarak Baz Alınan Net Kâr’ın %60-70’i olarak belirlenmiş olan oranın içerisinde kalıyor.



Ortaklık Yapısı



**%40**  
Hacı Ömer Sabancı  
Holding A.Ş.

Sermaye Payı: 472.427.587,56 TL  
Oy Hakkı Oranı: %40,00

**%40**  
DD Turkey  
Holdings S.A.R.L

Sermaye Payı: 472.427.587,56 TL  
Oy Hakkı Oranı: %40,00

**%20**  
Halka açık

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

Sabancı Holding, Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş. tüzel kişi aracılığıyla ve E.ON, DD Turkey Holdings S.A.R.L. tüzel kişiliği aracılığıyla şirketin ortak kontrol ile en büyük azınlık hissedarları olmaya devam ediyor.

102-42

# ENERJİSA'NIN STRATEJİK ÖNCELİKLERİ

**Teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek, insana değer katan yeni inovatif fikirleri hayata geçirmek, müşteri odaklı çözümlerle büyümek, müşterilere özel hizmet ve çözümler sunmak önceliklerimiz arasında yer alıyor.**

Enerjisa Enerji olarak, 2017 yılında kurumsal yeniden yapılanmamız sonucunda, Türkiye'nin ilk borsaya kote elektrik dağıtım ve perakende satış şirketi olma yolunda strateji ve hedeflerimizi oluşturduk ve aşağıdaki stratejik girişimlerin uygulanmasını amaçladık:

- Türkiye elektrik dağıtım piyasası ve düzenleyici çerçevenin imkan tanıdığı yatırım fırsatlarını değerlendirmek,
- Uzun vadeli bir yönetim perspektifi ile operasyonel ve finansal verimliliğe odaklanmak,
- Türkiye elektrik perakende satış piyasasındaki liberalleşme fırsatından yararlanmak,
- Müşteri tabanımızdan ve teknolojik gelişmelerden faydalanarak yeni hizmetler ve müşteri çözümleri sağlamak.

2018 yılı Şubat ayında başarı ile tamamlanan halka arzı

takiben, belirttiğimiz stratejik önceliklerimiz doğrultusunda, değişen ve zorlaşan makroekonomik şartlara rağmen hedeflerimize ilerledik.

Enerjisa olarak, sürdürülebilirliği etkin bir stratejik yönetimde önemli bir araç olarak görüyor, artan nüfus ve kentleşmeyle birlikte enerjiye ve elektriğe artan talebi günümüz teknolojilerinden faydalanarak, kalite ve müşteri odaklılık anlayışıyla karşılıyoruz. Enerji sektörünün gelecekteki değişimine bağlı olarak ortaya çıkacak fırsat alanlarını müşteri odaklılık perspektifi ile değerlendiriyor, sektördeki gelişime katkı sağlayacak yeniliklere odaklanıyoruz. Belirlediğimiz öncelikli konuların tamamı elektrik dağıtım piyasasındaki yatırım fırsatlarını etkin değerlendirmemize ve müşterilerimize teknolojik gelişmelerden faydalanarak yeni hizmetler ve çözümler sunmamıza yardımcı oluyor.

## YATIRIMLARIMIZA DEVAM EDİYORUZ

Dağıtım bölgelerimizde sürdürülebilir ve kaliteli enerji arzı sağlamak için bir yandan şebekeyi yenilemek ve iyileştirmek bir yandan da geleceğin dağıtım şebekesini oluşturmak için çalışıyoruz. Yatırımlara yön verirken, şebeke mevcut durum analizi ve topolojik incelemeler, imar incelemeleri (yatay genişleme bölgeleri, kentsel dönüşüm, sanayi bölgeleri vb.) ve saha çalışmaları yapıyoruz. Bölge karakteristikleri ve planlama kriterleri doğrultusunda şebeke zayıf noktalarının ve topolojinin iyileştirilmesine yönelik kısa-orta dönem yatırım ihtiyaçlarını belirliyoruz. Bunu yaparken şebeke coğrafi modeli, mevcut işletme koşulları, yüklenme, arıza, envanter verileri, imar planları ve bölgesel gelişim göstergeleri gibi detaylı veri analizleri yapıyoruz.

	2016	2017	2018
Yatırım tutarları (milyon TL)	1.599	1.573	1.605

Bölgesel bazda yatırım planlarını oluştururken öncelikli olarak, enerji taleplerinin karşılanması, can ve mal güvenliğini tehdit eden durumların ortadan kaldırılması, aydınlatma vb. gibi acil ve zorunlu olan yatırımları belirliyoruz. Acil ve zorunlu yatırımların planlanmasından sonra şebekedeki yenileme ve iyileştirme ihtiyaçlarını belirliyoruz. Yenileme ve iyileştirme yatırımlarını; şebekedeki varlıkların büyüklüğü, fiziksel ve kondisyon durumu, toplam abone sayısı, abone artış oranları, şebekedeki kesinti sayı ve süreleri ile kesintiden etkilenen kullanıcı sayıları, gerilim düşümleri, şebeke yetersizliği gibi göstergelere bağlı olarak önceliklendiriyoruz.

Alternatif besleme kaynakları oluşturulması, ekonomik ömrünü doldurmuş şebekenin yenilenmesi ve şebekede yapılan iyileştirmeler kesintisiz enerjinin sağlanması ve şebekenin sürdürülebilirliği bakımından kritik öneme sahiptir.

## YENİ HİZMETLER VE MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ SAĞLIYORUZ

Teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek, insana değer katan yeni inovatif fikirleri hayata geçirmek, müşteri odaklı çözümlerle büyümek, müşterilere özel hizmet ve çözümler sunmak önceliklerimiz arasında yer alıyor. Bu kapsamda dijital dönüşümde öncü ve örnek yeniliklere imza atıyor, mobil uygulamalarımızla müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyoruz.

Geleceğin enerjisi için dijital çözümleri ve yeni hizmet alanlarını araştırıyoruz. Bu büyük değişime öncülük etmek amacıyla büyük veriyi yorumlayabilen sistemler kullanıyor, yeni iş modellerine, teknolojiye ve inovasyona yatırım yapıyoruz. Sürdürülebilir bir yaşam için geleceğin ulaşım teknolojisi olan elektrikli ve enerji verimli araçların ülke çapında yaygınlaşmasına destek oluyor, elektrikli araç şarj istasyonları ağı ile altyapı oluşturuyor ve hizmet modelini güçlendiriyoruz.

Sanayinin, dolayısıyla ekonomilerin en önemli itici gücünü oluşturan stratejik bir sektörde faaliyet göstermenin bilinci ve sorumluluğuyla, **enerji arz güvenliği, arz kalitesi, enerjinin rekabetçiliği, öngörülebilirlik ve sürdürülebilirlik** gibi önemli hedeflere sahibiz.

102-40, 102-42, 102-47

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERSPEKTİFİNDEN ÖNCELİKLİ KONULAR

Sürdürülebilirlik yatırımlarına yön verecek öncelikli konularımızı belirlemek amacıyla gerçekleştirdiğimiz paydaş analizi sonucunda öncelikli konular matrisimizi ortaya koyduk.

Sürdürülebilirlik yatırımlarına yön verecek öncelikli konuları AA1000 Paydaş Katılım Standardına uygun şekilde katılımcı bir paydaş analizi süreciyle belirledik. Hem Enerjisa çalışanlarının beklentilerini hem de uluslararası organizasyonlar, finansal kuruluşlar, iştirakler, iş ortakları, kamu kurumlarının aralarında bulunduğu çeşitli dış paydaşların görüşlerini aldık. Çalışan görüşlerini odak grup çalışmasıyla elde ederken, dış paydaşlara çevrimiçi soru formuyla ulaştık. Paydaşların %51'inden aldığımız yanıtları enerji ve dağıtım/satış sektörüne yön veren dış trendleri esas alarak değerlendirdik. Dış trendler arasında Dünya Ekonomik Forumu'nun işaret ettiği küresel riskler ve elektrik sektörünün geleceğine dair öngörüler, SASB'nin (Sustainability Accounting Standards Board)\* sektöre özel hazırladığı öncelikli konular, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri gibi içerikler yer alıyor.

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

Çalışma sonunda çok yüksek öncelikli ve yüksek öncelikli konularımızdan oluşan öncelikli konular matrisimizi ortaya koyduk.

\* Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu

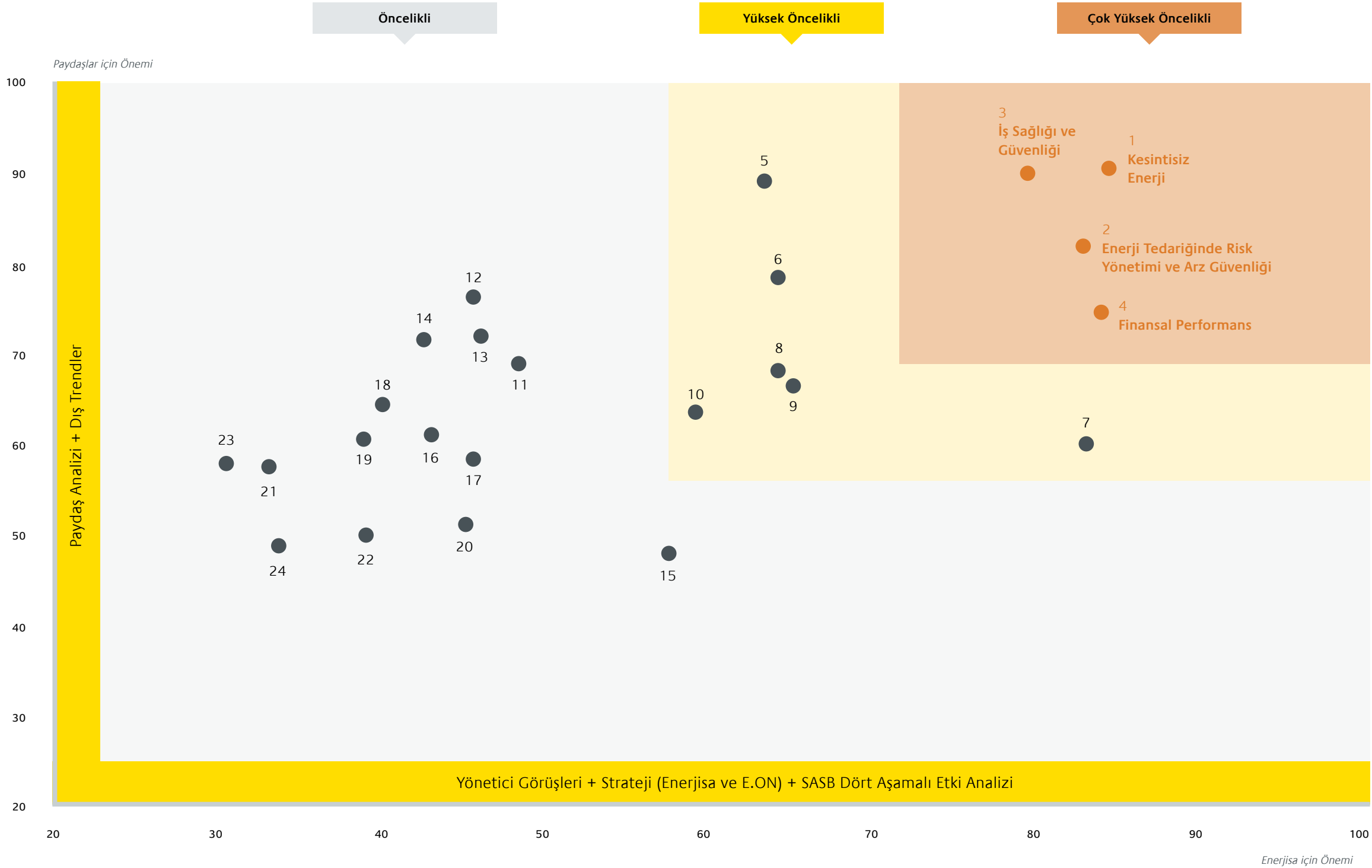
## ÖNCELİKLİ KONULARIN BELİRLENMESİ İÇİN PAYDAŞLARLA GÖRÜŞMELER

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Araçlar	Yöntem
Dış Paydaşlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Analistler</li><li>Basın</li><li>Derecelendirme ve Değerleme Kuruluşları</li><li>Düşünce Kuruluşları</li><li>Finansal Kuruluşlar</li><li>Hissedarlar</li><li>Kamu Kurumları ve Düzenleyici Otoriteler</li><li>Müşteriler</li><li>Rakipler</li><li>Sendikalar</li><li>Sivil Toplum Kuruluşları</li><li>Tedarikçiler ve İş Ortakları</li><li>Uluslararası Organizasyonlar</li><li>Üniversiteler</li><li>Yatırımcılar</li><li>Yerel Yönetimler</li></ul>	Paydaş Analiz Dış Trend Analizi	<ul style="list-style-type: none"><li>Aktif Danışma (çevrimiçi anket, arama vb.)</li><li>Literatür Taraması</li></ul>
İç Paydaşlar	<ul style="list-style-type: none"><li>Çalışanlar</li><li>İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar</li><li>Üst Yönetim</li></ul>	Enerjisa Enerji Strateji ve Hedeflerinin Analizi Sabancı Stratejisinin Analizi E.ON Stratejisinin Analizi SASB Dört Aşamalı Etki Analizi	<ul style="list-style-type: none"><li>Bire bir Toplantı</li><li>Odak Grup Çalışması</li><li>Çevrimiçi Anket</li></ul>



102-47

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERSPEKTİFİNDEN ÖNCELİKLİ KONULAR



## 1. Kesintisiz Enerji

## 2. Enerji Tedariğinde Risk Yönetimi ve Arz Güvenliği

## 3. İş Sağlığı ve Güvenliği

## 4. Finansal Performans

## 5. Erişilebilir Enerji

## 6. Akıllı Teknolojiler

## 7. Müşteri Odaklılık ve Müşteri Memnuniyeti

## 8. Mobil Çözümler

## 9. Yetenek Yönetimi

## 10. Paydaş Diyalogu

## 11. Kayıp-Kaçak Oranları

## 12. İklim Değişikliği ve Karbon Yönetimi

## 13. Paydaşlarla İş Birlikleri

## 14. Etik ve Şeffaflık

## 15. Veri Güvenliği

## 16. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

## 17. Yerel Kalkınmaya Katkı

## 18. Çalışan ve İnsan Hakları

## 19. Atık Yönetimi

## 20. Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

## 21. Su Yönetimi

## 22. Enerji Fiyatlandırmasında Şeffaflık

## 23. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

## 24. Biyoçeşitlilik

102-47

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERSPEKTİFİNDEN ÖNCELİKLİ KONULAR



# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERSPEKTİFİNDEN ÖNCELİKLİ KONULAR

Bu bölümde **TURUNCU** ile belirtilmiş kelimelerin üzerine tıklayıp, ilgili bölüm sayfasına geçebilirsiniz.

ÖNEM DERECESİ	ÖNCELİKLİ KONULAR	NASIL YÖNETİYORUZ	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ VE İLİŞKİSİ	İLGİLİ BÖLÜM
Çok Yüksek Öncelikli Konular	Kesintisiz Enerji	<p>Enerjinin kesintisiz bir şekilde sunulması işimizin temelinde yer alıyor.</p> <p><b>Şebeke Yatırımları:</b> Enerji arzında sürekliliğin sağlanması için, tüm üst ve altyapıda teknik geliştirmeler yaparak yatırımlarımıza devam ediyoruz:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Enerji ihtiyacının, dağıtım şebekesine bağlanan artan yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılanması için şebeke yatırımları; ve</li><li>- Mevcut şebekelerde modernleşme yatırımları.</li></ul> <p><b>Yeni Teknolojiler:</b> Yenilikçi teknolojilerden doğan fırsatları kullanarak müşterilere güvenle kesintisiz enerji sunmak üzere projeler geliştiriyoruz.</p> <p><b>Depolama Sistemleri:</b> Rüzgar ve güneş gibi kaynaklarda ara depolama sistemlerine ihtiyaç duyulması kesintisiz enerjiyi doğrudan ilgilendiriyor. Dağıtım şebekesinde farklı amaç, yapı ve kapasitede depolama sistemlerinin kurulması, amaçlarına uygun olarak işletilmesi için çalışıyoruz.</p>	  	Enerji arzında sürekliliği müşteri odaklı bir yaklaşımla gerçekleştiriyoruz. Şebeke yatırımlarımız, kullandığımız yeni teknolojiler ve sunduğumuz inovatif ürün ve hizmetlerle bu konuyu nasıl yönettiğimizi <b>MÜŞTERİLER</b> bölümünde bulabilirsiniz.
	Enerji Tedarikinde Risk Yönetimi ve Güvenlik	<p>Elektrik tedarikinde yaşanabilecek tüm sorunlar işimizin önemli bir riskini oluşturuyor ve doğrudan müşterilerimizin hayatına etki ediyor.</p> <p><b>Risk Yönetimi:</b> Trafolardan kaynaklanabilecek güvenlik sorunları gibi enerji tedarikini zorlaştıran risklerin önüne geçilmesi için risk değerlendirmeleri yapıyoruz.</p> <p><b>İnovatif Uygulamalar:</b> Dijitalleşmeden faydalanarak inovatif proje ve uygulamalar geliştiriyoruz. Elektrik tedarikinde akıllı sayaçlar, akıllı şebekelerle yaratılan modellerle enerji tedarikini sürdürülebilir hale getiriyoruz. Ayrıca geleceğin şehircilik altyapılarına da önemli bir katkı sağlıyoruz.</p>		Elektrik tedarikinde yaşanabilecek her türlü sorunun önüne geçmek üzere dijitalleşmeden yararlanıyor ve geleceğin teknolojilerini uyguluyoruz. Bu alandaki risk yönetimi yaklaşımımızı ve çalışmalarımızı <b>KURUMSAL YÖNETİM</b> ve <b>MÜŞTERİLER (İnovatif Uygulamalar)</b> bölümlerinde bulabilirsiniz.
	Finansal Performans	<p>Güçlü bir finansal yapı ve performansı stratejik önceliklerimizin uygulanması için en temel gereklilik olarak görüyoruz. Orta ve uzun vadeli hedefler belirleyerek finansal sürdürülebilirlik sağlıyor, yatırımcı ve hissedarlarımız için değer yaratıyoruz.</p>		Sektöründe lider bir şirket olarak güçlü finansal performansımızı sürdürülebilir kılıyor. Yarattığımız ekonomik değeri <b>ENERJİSA HAKKINDA</b> ve <b>KURUMSAL YÖNETİM</b> bölümünde bulabilirsiniz.
	İş Sağlığı ve Güvenliği	<p>Elektriğin son tüketiciye nakli süreci oldukça yüksek İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) riskleri taşımaktadır. Bu nedenle, İSG yönetimini işimizin doğal ve önemli bir parçası olarak görüyor, kazaya sebep olabilecek tüm unsurların belirlenmesine yönelik tedbirler alıyoruz. İSG kültürünü başta kendi çalışanlarımız olmak üzere yüklenici ve iş ortaklarımıza yaygınlaştırıyoruz. Kullanılan tüm ekipmanların ve yürütülen süreçlerin uluslararası standartta olmasına önem veriyoruz.</p>		İş sağlığı ve güvenliğini işimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. Sürekli geliştirdiğimiz İSG performansımıza <b>İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ</b> bölümünden erişebilirsiniz.





102-47

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERSPEKTİFİNDEN ÖNCELİKLİ KONULAR

➔ Bu bölümde **TURUNCU** ile belirtilmiş kelimelerin üzerine tıklayıp, ilgili bölüm sayfasına geçebilirsiniz.

ÖNEM DERECESİ	ÖNCELİKLİ KONULAR	NASIL YÖNETİYORUZ	SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ VE İLİŞKİSİ	İLGİLİ BÖLÜM
Yüksek Öncelikli Konular	<b>Erişilebilir Enerji</b>	Kuvvetlendirilen elektrik altyapısı ve artan nüfusla paralel olarak taşınan elektriğin miktarı artıyor. Toplumun tüm kesimlerinin enerjiden faydalanması ve dağıtım bölgelerinde elektriğin her noktaya götürülmesi için çalışıyoruz. Her bir yeni talebin karşılanması için şebeke ağıımızı artırarak, perakende satış faaliyetlerimizin erişimini tüm ülkeye yaymak için çalışıyoruz.		Türkiye genelinde elektriğe erişim konusundaki çalışmalarımızı <b>ENERJİSA HAKKINDA</b> ve <b>MÜŞTERİLER</b> bölümünde bulabilirsiniz.
	<b>Akıllı Teknolojiler</b>	Dijital dönüşüm ve teknolojiler en önemli stratejik adımlarımızdan biridir. Kurduğumuz Dijital Dönüşüm Ofisi, akıllı teknolojiler kapsamında artırılmış gerçeklik, yapay zeka, blok zinciri, chatbot gibi öncü teknolojilerin kullanılabilmesi için çalışmalar yapıyor. Akıllı teknolojilere yatırımlarımız sayesinde başta şebekelerimizde olmak üzere önemli modernleştirme ve iyileştirmeler sağlıyoruz. Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 Vizyon ve Strateji Belirleme Projesinin de katılımcıları arasındayız.		Akıllı teknolojilerle sağladığımız iyileştirmeleri <b>MÜŞTERİLER</b> bölümünde bulabilirsiniz.
	<b>Müşteri Odaklılık ve Müşteri Memnuniyeti</b>	Bir tarafta değişen teknoloji ve artan müşteri beklentileri, diğer tarafta elektrik perakende sektöründe tedarikçi seçiminin serbest bir şekilde gerçekleşmesi müşteri memnuniyeti ve odaklılığı daha önemli hale getiriyor. Müşterilerimiz için geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerimizi sürekli iyileştirerek onlara en iyi hizmeti vermeyi hedefliyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızla müşterilerimiz için son teknolojiden faydalanan, dijitalleşen dünya ile uyumlu özel hizmet ve ürünler geliştiriyoruz.		Müşteri memnuniyetini geliştirmeye yönelik tüm çalışmalarımıza <b>MÜŞTERİLER</b> bölümünden erişebilirsiniz.
	<b>Mobil Çözümler</b>	Enerji depolama sistemi, elektrikli ulaşım ve şarj altyapısı gibi enerji sektöründe ön plana çıkan yeni uygulamalara katkı veriyoruz. Elektrikli araç şarj istasyonları, elektrik depolama, tüketicinin kendi elektriğini üretmesine yardımcı olan sistemler konusunda yenilikçi iş alanlarını takip ediyoruz.		Yenilikçi iş alanlarıyla geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlere <b>MÜŞTERİLER</b> bölümünden erişebilirsiniz.
	<b>Yetenek Yönetimi</b>	Tüm çalışanlara, kendilerini anlama, fark etme, yeteneklerini en doğru ve verimli şekilde kullanma fırsatı sağlayarak, kendilerini gerçekleştirme süreçlerine destek oluyoruz. İyi ve kaliteli çalışanların Enerjisa'da kariyerlerine devam etmelerine ve yeni yeteneklerin şirkete kazandırılmasına önem veriyoruz.		Yetenekleri Enerjisa'ya çekmek ve elde tutmak için geliştirdiğimiz yetenek yönetimi programlarına <b>ÇALIŞANLAR</b> bölümünden erişebilirsiniz.
	<b>Paydaş Diyalogu</b>	Halka açılma süreci, paydaşlardan gelen talep ve beklentilerin etkin yönetilmesini daha da önemli hale getirdi. Pay sahipleri ile ilişkileri yönetmek ve güçlendirmek üzere Yatırımcı İlişkileri Bölümünü halka arz ile birlikte 2018 yılında oluşturduk.  Tüm süreçlerimizde paydaşların görüşlerinden besleniyoruz. Faaliyet bölgelerindeki topluluklarla iletişimin kuvvetlendirilmesine öncelik veriyoruz.		Pay sahiplerinin haklarının korunması için yürütülen faaliyetlere <b>KURUMSAL YÖNETİM</b> bölümünde bulabilirsiniz.  Paydaş diyalogunu yönetmek için kullandığımız paydaş iletişim araçlarını ise <b>PAYDAŞ İLİŞKİLERİ</b> bölümünde bulabilirsiniz.



# 2019 VE GELECEĞE BAKIŞ

## Paydaş analizinde sektöre yön veren trendleri paydaşların görüşlerine açtık, sektörün en çok etkilediği düşünülen konuları tespit ettik. Sektörün geleceğini ilgilendiren konular gelecek yatırımlarımıza yön veriyor ve stratejik yaklaşımımızda belirleyici oluyor.

Enerji hayatımızın her aşamasında bize eşlik eden, kesintisiz, konforlu ve modern bir hayat sürdürebilmemizi sağlayan vazgeçilmez bir kaynaktır ve bu anlamda sosyo-ekonomik gelişmenin en önemli kaldıraçtır. Elektrikğin eğitimden sağlığa, ulaşımdan altyapıya, tarıma çok farklı alanlarda kullanımı, elektrik dağıtım ve satış sektörüne kritik bir rol yüklemektedir.

Teknolojik gelişmeler, toplumsal refah seviyesinin yükselmesi, artan nüfus, gelişen orta sınıf dünyada enerji talebinin de artmasına yol açıyor. Birleşmiş Milletler (BM) yaklaşık 7,6 milyar olan dünya nüfusunun 2050 yılında 9,8 milyara ulaşmasını öngörüyor.<sup>5</sup> Araştırmalar ise küresel enerji tüketiminin 2040 yılına kadar %28 artacağını ortaya koyuyor.<sup>6</sup>

Türkiye enerji sektörü, ekonomik büyüme, kentleşme, genç nüfus gibi dinamiklerle desteklenerek hızla artan enerji talebinin maliyet etkin ve verimli şekilde karşılanabilmesine yönelik olarak son 15 yıldır yeniden yapılanma ve yoğun bir yatırım sürecinden geçiyor.

Bu süre zarfında, dağıtım iş kolunda elektrikte toplam hat uzunluğunun %68 artırılması, kayıp oranlarında ve arz kalitesinde iyileştirmelerin sürdürülmesi, perakende iş kolunda ise elektrikte piyasa teorik açıklık oranının %90'a çıkarılması ve büyük tüketiciler için son kaynak tedarik tarifesinin yürürlüğe girmesi gibi kazanımlar elde edilmiştir.

2018 yılı başında açıklanan Ulusal Enerji Verimliliği Eylem Planı ile, 6 kategoride tanımlanan toplam 55 eylem ile enerji değer zincirinin tüketim dahil tüm aşamalarında verimlilik potansiyelinin değerlendirilerek, 2033 yılına kadar 30,2 milyar ABD doları tasarruf sağlanması bekleniyor<sup>7</sup>. Geline aşamada talep büyümesinde ve enerji verimliliğinde yüksek potansiyele sahip olan sektörün, mevcut düzeyine göre daha verimli, rekabetçi,

aynı zamanda çevresel, sosyal ve mali olarak sürdürülebilir bir yapıya ulaştırılmasına yönelik önemli iyileştirme alanları ve fırsatlar bulunuyor.

Küreselleşen piyasalara bağlı olarak pek çok sektörde olduğu gibi enerji sektöründe de küresel uygulamalar giderek yaygınlaşıyor. Özellikle son dönemde enerji iletiminde uluslararası şebeke ağları, yaygınlaşan enerji depolama sistemleri, enerji yönetiminin dijital dönüşümü, elektrikle çalışan arabaları destekleyen uluslararası otoyollar, akıllı şebekeler ve şehircilik uygulamaları gibi konular enerji sektörünün geleceğini etkileyecek önemli küresel trendler olarak öne çıkıyor. Sektörün geleceğini ilgilendiren konular faaliyet gösterdiğimiz ekosistemi şekillendiriyor ve gelecek yatırımlarımıza yön veriyor, stratejik yaklaşımımızda belirleyici oluyor.

### SEKTÖRÜ ETKİLEYEN MEGA TRENDLER

- ▶ Nüfus Artışı
- ▶ Veri Güvenliği
- ▶ Alternatif Enerji
- ▶ Ar-Ge ve İnovasyon
- ▶ Enerji Depolama Sistemleri
- ▶ İklim Değişikliği
- ▶ IoT ve Akıllı Teknolojiler
- ▶ Elektrifikasyon
- ▶ Makine Öğrenmesi ve Gelişmiş Analitik

### SEKTÖRÜ ETKİLEYEN TRENDLER

Gerçekleştirdiğimiz paydaş analizinde sektöre yön veren trendleri paydaşların da görüşlerine açtık ve sektörü en çok etkilediği düşünülen konuları tespit ettik.

#### 1. KESİNTİSİZ ENERJİ

Elektriğin tüketiciye yeterli, sürekli ve güvenli bir şekilde ulaştırılabilmesi için, şebeke altyapısının büyüklük, verim ve kalite bakımından iyi seviyelerde olması ve şebeke esnekliğinin yüksek olması kritiktir. Gelişmiş enerji piyasası örneklerinde olduğu gibi arz güvenliği ve rekabet odaklı göstergelerin baz alınarak şebeke performansını, arz güvenliğini, kaynak çeşitliliğini ve ekonomik verimliliği iyileştirmek üzere elektrik sektöründe uzun vadeli altyapı gelişim planlarının düzenli olarak yayımlanması büyük önem taşır. Bu sebeple Enerjisa Enerji olarak dağıtım bölgelerimizde sürdürülebilir ve kaliteli enerji arzı sağlamak için bir yandan şebekeyi yenilemek ve iyileştirmek bir yandan da geleceğin dağıtım şebekesini oluşturmak için çalışıyoruz.

Buna ek olarak, enerji talebi ve arzını daha doğru dengeleyebilmek, kesintisiz enerji arzını mümkün kılmak ve daha makul fiyatlandırmalara gidebilmek amacıyla enerji depolama sistemleri ile dağıtım ağının entegrasyonu, akıllı enerji altyapıları kapsamında çok amaçlı kullanım sağlayan enerji iletim ağları ile telekomünikasyon ağlarının entegrasyonu gibi gittikçe önem kazanan alanların da potansiyel etkilerini çalışmalarımızda değerlendiriyoruz.

Ayrıca, dağıtım ağında teknik ve teknik olmayan sebeplerle meydana gelen kayıp miktarları Türkiye'de önemli sorunlar arasında yer alıyor. Kayıp oranlarının düşürülmesi hem tüketiciye hem de ülke ekonomisine önemli katkı sağlama potansiyeli taşıyor. Enerjisa Enerjisa olarak faaliyet gösterdiğimiz dağıtım bölgelerinde teknik ve teknik olmayan kayıp miktarlarının azaltılması için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

#### 2. AKILLI TEKNOLOJİLER

Üretici ile tüketici arasındaki iletişimin hızlı ve kolayca sağlanmasını mümkün kılan ve enerji talebi ile arzını entegre yöntemler ile optimize eden akıllı şebekeler sektörün önemli trendlerinden biri olarak ön plana çıkıyor. Akıllı şebekelerin geliştirilmesine yönelik uygulama ve destek mekanizmalarını hayata geçirilmesi için Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 Vizyon ve Strateji Belirleme Projesine<sup>8</sup> katkı verdik.

Özellikle elektrik perakende satış sektöründe piyasadaki serbestleştirme ve teknolojik ilerlemeler rekabet avantajında önemli stratejileri gerekli kılıyor. Müşteri davranışlarını analiz ederek onları iyi anlamak ve onlara taleplere uygun çözümler geliştirmek önemli hale geliyor. Bunu sağlamak üzere dijitalleşme ve teknolojiden faydalanan ürün ve hizmetler geliştirmeyi hedefliyoruz.

Bu yaklaşımımız, dünyada enerji şebeke hizmet işletmecilerinin önümüzdeki dönemlerde evrilmesi beklenen iş modellerine geçişine temel oluşturacaktır.

#### Şebeke İşletmecileri için gelecek trendleri

Enerji şebeke işletmecisinden	Bütüncül sistem sağlayıcısına olma
Tek katmanlı altyapı (enerji)	Altyapı ekosistemi
Fiziksel linear şebeke	Merkezi olmayan, entegre, çok katmanlı altyapı
Merkezi sistem	Daha fazla (yarı) otonom yerel enerji sistemleri

#### 3. E-MOBİLİTE ÇÖZÜMLERİ

Müşteri taleplerinin yoğunlaştığı ve aynı zamanda otomotiv sektörünün üzerinde çalıştığı gündemdeki bir konu da gittikçe daha fazla makina veya sistemde elektrik kullanılması (electrification). Artan şehirleşmeyle birlikte ulaşımın çevresel etkisi daha önemli bir konu haline gelirken sürdürülebilir ulaşım fark yaratacak elektrikli araçların gelişimine uygun olarak şarj istasyon ve araçlarına ihtiyaç artıyor. Bu kapsamda Türkiye'de lider konumda olan elektrikli araç şarj alt yapısı ve şebeke operasyonu sağlayıcısı Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri AŞ'nin (Eşarj) çoğunluk hisselerini satın aldık. Küresel trendlerden iklim değişikliğiyle mücadele konusunda da çevresel etkisi düşük elektrikli araçların yaygınlaşmasına destek veriyoruz. Eşarj, sektörde en yaygın elektrikli şarj istasyon altyapısıyla elektrikli araçların yaygınlaşmasını destekliyor ve dijitalleşmeyle birlikte şarj istasyonu şebeke yönetimi gibi geleceği şekillendirecek yazılım çözümleri geliştiriyor.

5 Dünya Nüfusu Öngörülleri, <https://www.un.org/development/desa/en/news/population/world-population-prospects-2017.html>

6 Sektörel Bakış 2018: Enerji, <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/tr/pdf/2018/02/sektorel-bakis-2018-enerji.pdf>

7 Ulusal Enerji Verimliliği Eylem Planı 2017-2023, <http://www.eyoder.org.tr/UlusalEVER.pdf>

8 Türkiye Akıllı Şebekeler 2023 Vizyon ve Strateji Belirleme Projesi, <https://www.akillisebekelerturkiye.org/hakkinda>



# 02

## KURUMSAL YÖNETİM

---

**Ülkemizin en büyük  
sanayi ve ticaret kentlerinde  
müşterilerimizin hayatlarını  
kolaylaştırmak için  
onların yanındayız.**



# KURUMSAL YÖNETİM

**Faaliyetlerimizi, eşit, şeffaf, hesap verilebilir ve sorumlu bir kurumsal yönetim anlayışıyla yürütüyoruz. Kurumsal ilkelere uyumu güçlendiriyor ve gelişmeleri her yıl yayımladığımız Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporları aracılığıyla şeffaf olarak paylaşıyoruz.**

[Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu'na erişmek için tıklayınız.](#)

2018 yılında halka arzı takiben, pay sahipleriyle ilişkileri yönetmek ve güçlendirmek üzere Yatırımcı İlişkileri Bölümü oluşturuldu. Söz konusu bölüm, başta bilgi alma ve inceleme hakkı olmak üzere, pay sahipliği haklarının korunması ve kullanılmasının kolaylaştırılmasında etkin rol oynuyor ve yönetim ile pay sahipleri arasındaki sürekli iletişimi sağlıyor.

Şirketin en yüksek yönetim organı olan Yönetim Kurulu'nda iki bağımsız üye dahil olmak üzere toplam sekiz üye bulunmaktadır. Yönetim Kurulu'nun %25'i kadın üyelere

oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanlığı ile Genel Müdürlük görevleri farklı kişiler tarafından yürütülüyor. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak İç Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi faaliyet gösteriyor.

Vizyon ve misyonumuz doğrultusunda, kapsayıcı bir Süreç Modeli aracılığıyla tanımladığımız iş süreçlerini sürekli olarak gözden geçiriyor ve güncelliyoruz. Etkin bir kurumsal yönetim için, performans göstergelerini, riskleri ve fırsatları süreç sahiplerinin liderliğinde belirliyor, izliyor ve gerekli iyileştirmeleri gerçekleştiriyoruz.

## ETİK KURALLAR

Enetik olarak tanımlanan Enerjisa İş Etiği Kuralları çalışanların her türlü iş süreçlerinde ortak değerler ile hareket etmesi için çerçeve oluşturuyor. İş Etiği Kuralları ile çalışanların kamu kurumları, müşteriler, hissedarlar, rakipler, tedarikçiler, bayiler, yetkili satıcı ve servislerle olan ilişkilerinde dürüst ve etik davranış sergileyeceğini taahhüt altına alıyoruz. Kurallar yazılı ve görsel basın ve sosyal medya; çıkar çatışmaları, siyasi faaliyetler; dernek üyelikleri, borç, hediye ve bağış kabulü ve verilmesi, kurum dışı görev alma, kıyafet yönetmeliği, akrabalık ilişkisi olanların çalışması, iş sağlığı ve güvenliği ve çevre koruma, madde kullanımı ile ilgili esasları kapsıyor.

Kuralların uygulanması ve uyum sürecinin takibi Etik Kurul tarafından gerçekleştiriliyor. Ayrıca İnsan Kaynakları Direktörlüğü seviyesinde atanmış olan Etik Kural Danışmanları, çalışanlara etik kurallara uyum konusunda yol gösteriyor. Danışmanlar iş etiği ihlaline açık aksaklıkları iş sahiplerine bildiriyor ve alınan aksiyonları takip ediyor, kendilerine ulaşan iş etiği ihlali bildirimleriyle ilgili İç Denetim Bölüm Başkanlığı tarafından yapılacak etik inceleme çalışmalarına destek veriyor.

Etik Kurul Danışmanları, Şirket içerisindeki iş etiği eğitim faaliyetlerinin ve uygulamalarının etkinliğini de takip ediyor.

Enerjisa çalışanları ve diğer paydaşlar etik uygunsuzluk bildirimlerini Enerjisa Enetik Hattına, ENETİK@enerjisa.com e-posta adresine, www.enetik.enerjisa.com'da bulunan etik bildirim formuna, 0 (312) 573 55 55 numaralı telefon, 0 (312) 573 55 55 numaralı faks veya P.K. 2 06510 Emek/ Ankara posta adresine iletebiliyor. Ayrıca, Sabancı Holding hattı aracılığıyla da bildirim yapmak mümkündür. Bildirimlere erişim yalnızca İç Denetim Bölüm Başkanı'nın yetkisindedir ve tüm kanalların güvenlik, gizlilik ve yönetiminden Başkanlık sorumludur. Etik konularda Enetik hattı üzerinden, telefon, e-mail, faks veya posta ile ihbar kanalları yoluyla gelen ihbar bildirimleri İç Denetim Bölümü Etik ve İnceleme Müdürlüğü tarafından bağımsız bir biçimde ve titizlikle inceleniyor. Ulaşılan sonuçlar şirket üst yönetimine ve gerekli görüldüğü hallerde Disiplin Kurullarına raporlanıyor ve Denetim Komitesi'ne konu hakkında bilgilendirme yapılıyor. 2018 yılında 107 etik ihbar bildirim geldi. Etik İnceleme yapılan başlıca yolsuzluk konuları

rüşvet, şirket kaynaklarını kullanarak özel iş yapma, şirket kaybına yol açacak şekilde usulsüz işlem sonuçlandırma ve hırsızlık olarak gerçekleşti.

Bu yıl İş Etiği Kuralları konusunda çalışanların farkındalığının artırılması amacıyla online eğitim verildi ve Enerjisa İş Etiği

## RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, enerji sektöründe her türlü faaliyetin ve iş ilişkisinin etik ilkelere dayalı, adil ve şeffaf şekilde yürütülmesinde önemli rol oynuyor. Enerjisa Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, İş Etiği Kurallarında yer alan rüşvet ve yolsuzluk karşıtı yaklaşımları ortaya koymaktadır. Politikanın uygulanması ve güncellenmesi Yönetim Kurulu'nun yetki, görev ve sorumluluğundadır. Kurumsal Yönetim Komitesi, İç Denetim Bölüm Başkanlığı ve Etik Komitesi'ne belirli görevler atanmıştır.

Tüm şirket çalışanları, mal ve hizmet alınan şirketler ve çalışanları, tedarikçiler, danışmanlar, avukatlar, dış denetçiler de dahil olmak üzere Enerjisa adına görev yapan kişi ve kuruluşlar (iş ortakları) için bu politika bağlayıcı niteliktedir.

## RİSK YÖNETİMİ

Enerji sektörü küresel ve yerel düzeyde ekonomik ve politik şartlardan hızlı etkilenen sektörler arasında bulunuyor. Elektrik dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin doğası gereği, şirketimiz iş süreçlerinde çeşitli risk ve fırsatları barındırıyor. Bunları önceden tespit etmenin ve doğru adımları atmanın sürdürülebilirlik açısından önem taşıdığına inanıyoruz.

Risk Yönetim sistemi operasyonel, stratejik ve finansal planlarını etkileyebilecek tüm risk ve fırsatların tanımlanmasını, değerlendirilmesini, sınıflandırılmasını ve risklerin azaltılmasını hedefliyor. Bu sistem ile yönetim organlarına şeffaflık sağlanıyor ve düzenli raporlamalar ile karar alma süreçlerine etki ediliyor.

Enerjisa Yönetim Kurulu, risklerin yönetilmesi için Riskin Erken Tespiti Komitesi'ni görevlendirmiştir. Komite, Yönetim Kurulu'ndan atanan üyelere oluşur ve bağımsız bir Yönetim Kurulu üyesi tarafından yönetilir. Grup seviyesinde bulunan merkezi risk yönetim departmanı ise Enerjisa Finans Başkanı'na (CFO) doğrudan raporlama yapıyor.

kitapçıkları paylaşıldı. 2018 yılı içerisinde 249'u yönetici seviyesinde olmak üzere 1.455 çalışan bu eğitimlere katıldı.

[Enerjisa Etik Bildirim Hattına ulaşmak için tıklayınız.](#)  
[Sabancı Holding Etik Bildirim Hattına ulaşmak için tıklayınız.](#)

Enerjisa İş Etiği Kurallarına [internet sitesinden](#) ulaşabilirsiniz.

İş Etiği eğitimleri kapsamında rüşvet ve yolsuzlukla mücadele kapsamında çalışanlara toplam 1.455 saat online eğitim verildi. Enerjisa İş Etiği Kuralları ve işveren temsilcileri ile akdedilen Toplu İş Sözleşmeleri, rüşvetle mücadeleye ilişkin kesin kurallar tesis etmiş ve ihlali halinde Disiplin Kurullarınca karar verilmesi zorunlu yaptırımları belirlemiştir. Bu çerçevede, ilgili kuralların ihlalinin İç Denetim tarafından raporlanması ve Disiplin Kurullarına bildirilmesi durumunda gerekli yaptırımlar uygulanıyor.

Rüşvet ve yolsuzlukla ilgili ihlal bildirimleriyle ilgili olarak 2018 yılı içinde 55 bildirim geldi ve tamamı incelenerek 30 vakada etik ihlal tespit edildi. Bununla ilgili olarak, 50 çalışana disiplin cezası verildi. Halen yolsuzluklarla ilgili görülmekte olan beş kamu davası bulunuyor.

[Enerjisa Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'na ulaşmak için tıklayınız.](#)

Kaynaklarına göre maruz kalınan riskleri ve fırsatları beş ana başlıkta sınıflandırıyoruz: Regülasyon risk ve fırsatları, piyasa risk ve fırsatları, kredi risk ve fırsatları, likidite riskleri ve operasyonel riskler.

Her bir risk ve fırsat için en iyi ve en kötü değerler, gerçekleşme olasılıkları ile birlikte modelleme yapıyoruz. Sayısal olarak ifade edilmesi mümkün olmayan, ancak şirketin stratejik ve operasyonel faaliyetlerinde olumsuzluk yaratma potansiyeli olan riskler kalitatif riskler olarak takibe alınıyor ve potansiyel etki seviyelerine göre önceliklendirilerek risk azaltıcı uygulamalarla birlikte kayıt altına alınıyor. Finansal etkisi olan ve sayısallaştırılabilir riskler ise duyarlılık analizi ile raporlanıyor. Bu çalışmalar yönetim organlarına ve Riskin Erken Tespiti Komitesi'ne CFO'ya bağlı faaliyet gösteren Enerjisa Grup Risk Yönetimi Departmanı tarafından düzenli olarak raporlanıyor.

# KURUMSAL YÖNETİM

Enerjisa Riskin Erken Saptanması Komitesi hakkında detaylı bilgiye erişmek için tıklayınız.

Risk Tipleri	Riskin Tanımı	Riski Nasıl Yönetiyoruz?	Risk Tipleri	Riskin Tanımı	Riski Nasıl Yönetiyoruz?
<b>Regülasyon Risk ve Fırsatları</b>	Elektrik dağıtım ve perakende satış faaliyetleri EPDK tarafından yürütülen düzenlemelere tabidir ve Elektrik Piyasası Kanunu ve ikincil mevzuat tarafından belirlenen esaslara göre düzenlenir. EPDK, her tarife dönemi için Ulusal Tarifenin kalemlerini tespit etmektedir. Şirket gelirinin büyük çoğunluğu EPDK tarafından belirlenen tarife ile ilişkili olan elektrik dağıtım faaliyetlerinden ve düzenlemeye tabi müşterilere gerçekleştirilen perakende satışlardan elde edildiği için bu tarifenin herhangi bir bileşenindeki değişiklik şirketin planlarında önemli ölçüde sapmaya yol açabilir. Ayrıca EPDK tarafından düzenlenen yönetmelikler, perakende satış ve dağıtım faaliyetlerine ilişkin organizasyonel ve operasyonel gereklilikler ve sınırlamalar da içerir. Bu gereklilik ve sınırlamalar regülasyon otoriteleri tarafından denetlenir ve herhangi bir uyumsuzluk saptanması durumunda finansal ve operasyonel planlarda olumsuzluk olabilir.	Regülasyon risk ve fırsatlarını yönetebilmek için sektör katılımcıları ile düzenli ve yapıcı inceleme çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Ayrıca sistematik projeler ve şeffaf raporlamalar aracılığı ile piyasa lideri olarak diğer piyasa katılımcıları ile görüşmeler yapıyoruz.	<b>Kredi Risk ve Fırsatları</b>	Şirketimiz, perakende şirketleri düzenlemesine tabi ve serbest müşterilere satışları sebebiyle kredi riskine maruzdur. Ayrıca finansal taraf (çoğunlukla kreditorler) işlemleri sebebiyle kredi riskine maruz kalır. Enerjisa Dağıtım şirketleri ise kendi dağıtım bölgelerinde bulunan ve genel aydınlatma kullanan dağıtım sistemi kullanıcıları (belediyeler ve il özel idareleri) sebebiyle kredi riskine maruzdur. Ancak dağıtım şirketleri vadesi geçmiş alacaklar için iki yıl sonunda geri ödeme alabildikleri için maruz kalınan kredi riski gelir üzerinde değil nakit akışı üzerinde olumsuz bir etki doğurur.	Düzenlemeye tabi müşterilerden güvence bedeli, serbest müşterilerden ise teminat mektubu ya da diğer türlerde teminatlar olarak mevcut ve ileriye dönük faturalarını güvence altına alıyor ve kredi riskini yönetiyoruz. Zamanında faturalama, etkin bir alacak yönetimi ve büyük müşterilerin kredi derecelendirmesi kredi riskini mümkün olduğunca azaltmamıza yardımcı oluyor. Finansal taraflardan doğan kredi riskini azaltmak için raporlama ve takip faaliyetlerinin yanı sıra sadece ülke kredi notundan en fazla 2 puan düşük taraflar ile çalışıyoruz. Ayrıca, finansal türev enstrümanları ve mevduat portföyündeki bankaların çeşitlendirilmesini sağlıyoruz.
<b>Piyasa Risk ve Fırsatları</b>	Şirketimiz, finansal borçları sebebiyle finansal piyasalardaki faiz oran dalgalanmalarına ve Yenilenebilir Enerji Kaynakları Destekleme Mekanizması (YEKDEM) sebebiyle de kur dalgalanmalarına maruz kalır. Perakende satış faaliyetleri kaynak bulma stratejisi sebebiyle emtia piyasalarındaki tezgâh üstü piyasa fiyat ve hacim dalgalanmalarına, dağıtım faaliyetlerindeki malzeme alımları sebebiyle de diğer ürün fiyat dalgalanmalarına maruz kalır.	Hedging stratejilerini ve bu stratejilerin verimliliğini düzenli olarak finans ve emtia ürünleri ile ilgili komitelerde görüşüyoruz.	<b>Likidite Riski</b>	Şirketimiz, elektrik dağıtım şebeke yatırımlarından doğan fon ihtiyacı sebebiyle likidite riskine maruzdur. Bu fonlama ihtiyacının dış borç sermaye sağlayıcılar tarafından sağlanabileceği beklentisinde olmamıza rağmen alışlagelmış likidite kaynaklarının sınırlandığı piyasa koşulları oluşabilir.	Borç portföyünün ortalama vadesini uzatarak ve alternatif borç sermaye kaynakları geliştirerek (özel sektör tahvili vb.) likidite riskini yönetiyoruz. Ayrıca, likidite ihtiyacını zamanında öngörmek ve ona göre aksiyon alabilmek için düzenli olarak kısa ve orta vadeli nakit ihtiyacını tahmin çalışmaları yapıyoruz.
			<b>Operasyonel Riskler</b>	Temel iş alanlarındaki tüm süreçler, Bilgi Teknolojileri, İş Sağlığı ve Güvenliği (çoğunlukla Dağıtım işkolunda), Çevre ve Reputasyon ile ilgili operasyonel risklere maruz kalır.	Tüm operasyonel riskler için ilgili prosedürler ve politikalar oluşturuyor ve şirketimizin kalite sistemlerinde yayınlıyoruz. Risklerin gerçekleşme ihtimallerini gözden geçirmek ve riski azaltıcı faaliyetleri yönetmek için görevlendirilmiş komiteler bulunur.

# KURUMSAL YÖNETİM

## İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ (İSYS)

2015 yılından bu yana olası kesinti ve krizlere karşı dayanıklı bir organizasyon hedefine yönelik İş Sürekliliği Yönetim Sistemi uygulamalarımızı sürdürüyoruz.

İş sürekliliği, bir organizasyonun ürün ve hizmetlerini kesinti olayı sonrasında kabul edilebilir seviyede sürdürebilme kapasitesidir (**ISO 22301**). Dağıtım ve perakende satış iş kollarında yaklaşık 21 milyon kullanıcının hayatına her an dokunan bir hizmet verme sorumluluğu ile iş sürekliliğine önem veriyoruz. Bu çerçevede, Enerjisa Enerji A.Ş. ve iştiraklerinde 2015 yılından bu yana olası kesinti ve krizlere karşı dayanıklı bir organizasyon hedefine yönelik İş Sürekliliği Yönetim Sistemi uygulamalarını üst yönetim desteği ile sürdürüyoruz. CFO organizasyonunda yer alan Kontrol ve Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü'ne bağlı Grup Risk Yönetimi tarafından takip edilen İSYS altyapısı ile gerek Enerjisa Enerji A.Ş., gerekse 3 bölgede bulunan perakende satış ve dağıtım şirketlerimizin ilgili standartlara uyumu için süreçler tanımladık. Bu kapsamda hazırlanması gereken tüm dokümantasyonu 2015 yılında İSYS (BCM) Proje sürecinde oluşturarak yürürlüğe koyduk.

**ISO 22301** Sertifikası standartlarında oluşturduğumuz süreçleri, ilgili paydaşlarımızın katılımıyla yıllık olarak güncelliyoruz ve üst düzeyde yönetiyoruz. İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standartlarını tüm organizasyona yaymayı hedefleyerek, perakende satış şirketleri e-fatura ve e-arşiv altyapılarını kullanabilmek için **ISO 22301** Sertifikasını aldılar.

### İSYS'yi uluslararası bir standart olan ISO 22301 kapsamında yönetiyoruz.

(İlgili sertifikasyon kapsamında 3 perakende satış şirketimiz belgelendirilmiştir. Dağıtım şirketlerimiz ise e-fatura ve e-arşiv altyapılarının kullanımı için özel entegratör firmalardan destek almaktadır.)

İş Sürekliliği Altyapısı'nın omurgasını teknolojik altyapının dayanıklılığı oluşturuyor. Enerjisa genelinde iş birimleri ve

kurumsal fonksiyonlarla birlikte 60'ın üzerinde kritik iş birimiyle temas ediyoruz. İş birimlerinin yıllık güncelleme dönemi öncesinde bilgilendirilmeleri, olası organizasyonel (veya birim bazlı) değişimlerin Grup Risk Yönetimi ile paylaşılmasını, İSYS kapsamında yapılacak tüm toplantı ve organizasyonların eşgüdümünü perakende satış ve dağıtım şirketleri risk koordinatörleri gerçekleştiriyor. Kritik iş birimlerinin güncellemeleri İş Etki Analizi (Business Impact Analysis – BIA) ile alınıyor ve bu bilgiler ışığında İş Sürekliliği ve Kriz Yönetim Planları güncelleniyor.

### KRİTİK İŞ BİRİMLERİ

Kritik olarak tanımlanan birimler, olası kriz anında ve herhangi bir kesinti sonrasında kritik görülen, 1 aya kadar tekrar aktive edilme zorunluluğu olan süreç/süreçlere sahip iş birimleridir. Diğer yandan bu birimlerin kritik süreçlerini çalıştırma süresinin uzaması Enerjisa geneline etki etme riski taşıyor.

### EĞİTİM

2018 yılı ikinci yarısında tüm kritik iş birimi yöneticilerinin katılımıyla Yıllık İş Sürekliliği Bilgilendirme Toplantıları organize ettik. İstanbul ve Ankara'da gerçekleştirilen toplamda 5 toplantıda hem yıl içinde yapılan değişiklikler hem de yaklaşan yıllık güncelleme sürecinde BIA dokümanları kapsamındaki gereklilikler değerlendirildi.

Kritik İş Birimleri BIA dokümanlarında;

- Kritik süreçler
- Kritik süreçlerde kullanılan Bilgi Teknolojileri uygulamaları
- Kritik süreçlerin ayağa kaldırılması için öngörülen RTO (Recovery Time Objective), RPO (Recovery Point Objective) ve MTPOD (Maximum Tolerable Period of Disruption) süreleri
- Kritik süreçlere dair iç ve dış bağımlılıklar
- Basılı veya sanal kritik doküman bilgileri
- Kritik personel listesi ve iletişim bilgileri
- Muhtemel en az 1 en fazla 3 adet kesinti senaryosu ile 2 alternatifli çözüm adımları (ilk kez 2019 yılında iş birimlerinden talep edilmeye başlandı.) gibi bilgileri paylaşıyorlar.

### EŞGÜDÜM

Olası kesinti veya kriz senaryolarında kullanılacak Kriz Kumanda ve/veya Alternatif Çalışma Lokasyonuna yönelik 3 bölgede saha çalışması yaparak uygun binaları seçtik. Bu lokasyonların fiziken hazır tutulması için lokasyon sorumluları ve İdari İşler Departmanı temsilcileriyle çalıştık. Güncel planlarımızda 3 bölge için toplamda 12 alternatif lokasyon belirledik ve planlara işledik. Bu tip krizlerde Kriz Yönetim Takımı'nı desteklemesi beklenen ve kriz organizasyon şemalarında tanımlanmış olan birimler şu şekildedir;

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

Belirtilen fonksiyon yöneticilerinin katılımı ile 2019 yılında bir ilk olarak İş Sürekliliği Komitesini kurduk. İlk toplantısını gerçekleştiren Komite herhangi bir olay beklenmeksizin yılda 2 kez Grup Risk Yönetimi moderasyonunda toplanacaktır. İlk toplantıyı her yıl Şubat ayında gerçekleşen **ISO 22301** sertifika denetimini takiben gerçekleştirdik. Toplantıda denetim çıktılarını paylaşarak İSYS kurgusunda kalite artırıcı önerilere yönelik iş planları gündeme aldık. İkinci toplantı ise Kasım ayı içinde tamamlanan iyileştirme çalışmalarının gözden geçirilmesi için yapılacak.

Diğer yandan her yıl Nisan ayında (Sertifika denetimi ve İş Sürekliliği Komitesi'nin ilk toplantısını tamamlamasının ardından) olası krizlerde mutlak Kriz Yöneticisi ve Kriz Yönetim Takımı'nın doğal lideri olan CEO için bilgilendirme sunumu yapıldı. Bu seans kapsamında CEO'yla kriz yönetimi kurgusu kapsamındaki rol ve sorumlulukları ve ilgili planlardaki güncellemeler paylaşıldı.

### UYGULAMA & TATBİKAT

İSYS kapsamında konsolide planlarımızda yer alan senaryo ve öngörülerin gerçek hayattaki ihtiyaçlara ne denli yanıt vereceğini değerlendirmek adına 2 yöntem izliyoruz;

1. Senaryo bazlı masa başı tatbikatı: Her yıl 1 kez olmak üzere CEO başkanlığında, Kriz Yönetim Takımı ve Destek Fonksiyonların tüm temsilcilerinin katılımı ile senaryo bazlı masa başı tatbikat gerçekleştirerek, bu tatbikatın sonuç raporu hem süreç paydaşlarıyla hem de her yıl yapılan **ISO 22301** sertifikasyon gözetim tetkiki sırasında denetmen firma ile paylaşıyoruz. Bu tatbikatlara gerek Sabancı Holding gerekse E.ON'u temsil eden Yönetim Kurulu üyelerini davet ediyoruz.

2. Felaket Kurtarma Testi (Disaster Recovery Test): Bilgi Teknolojileri (BT) tarafından yapılan Felaket Kurtarma Testi'ni ise her yıl genellikle Kasım ayında 24 saate yakın bir zamanı kapsayacak şekilde ara verilmeksizin gerçekleştiriyoruz. Test çalışmasına gözlemci statüsü ile katılmak ve sonuç raporunu arşivlemek Grup Risk Yönetimi ekibinin sorumluluğundadır. Sonuç raporunu, **ISO 22301** sertifikasyon gözetim tetkiki sırasında denetmen şirketle paylaşıyoruz. Tatbikat süresince Enerjisa'da kullanılan tüm BT uygulamaları gerçek bir felaket senaryosuna paralel olarak eş zamanlı devre dışı bırakılıyor. Sonrasında yeniden devreye alınırken İSYS planlarımızda da tanımlanmış olan RTO (Recovery Time Objective), RPO (Recovery Point Objective) ve MTPOD (Maximum Tolerable Period of Disruption) sürelerini ölçüyoruz. Tatbikatın sonlanmasıyla birlikte elde edilen verilerin Bilgi Teknolojileri ve Grup Risk Yönetimi dokümanlarında senkronunu sağlıyor, kurguları ortaklaştırıyor ve radikal farklılıklar varsa ilgili iş birimleri ile paylaşıyoruz. Grup Risk Yönetimi Ekibi'nin de gözlemci olarak katıldığı son test çalışmasını Kasım 2018'de başarıyla gerçekleştirdik.

# KURUMSAL YÖNETİM

## İÇ DENETİM

İç Denetim ile operasyonlarımızın verimliliği ve etkinliğini güvence altına alıyoruz. İç Denetim faaliyetleri kapsamında, Enerjisa ve bağlı ortaklıklarının faaliyetlerinin kanun ve ilgili diğer mevzuatlar ile kurum içi prosedürler doğrultusunda gerçekleştirildiğini Yönetim Kurulu'na garanti ediyor. Ayrıca iç kontrol ile risk yönetimi sistemlerinin yeterliliği konularında da güvence verilmesi hedefleniyor. İş süreçlerinin geliştirilmesi ve kuruma katma değer sağlanması amacıyla önleyici tedbirlerin alınması, kurum varlıklarının korunması ve operasyonel verimliliğin artırılması yönünde görüş ve öneriler sunuluyor.

İç Denetim Başkanlığı, bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden oluşan Denetim Komitesine doğrudan raporluyor. Şirket'in her yıl güncellenen iç denetim planı, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'nun onayından geçiyor ve denetim faaliyetleri uluslararası standartlara uygun şekilde gerçekleşiyor. 2018 yılında bu uygunluk, bağımsız kalite güvence değerlendirmesi ile belgelendirildi.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM YAPISI

Sürdürülebilirlik yönetimini sistemli ve planlı şekilde gerçekleştirmek amacıyla Yönetim Kurulu, Sürdürülebilirlik Komitesi ve Sürdürülebilirlik Çalışma Gruplarından oluşan organizasyonel bir yapı oluşturduk.

Sürdürülebilirlik stratejisini belirleme yetkisine sahip olan Yönetim Kurulu, sürdürülebilirlik performansından da sorumludur. Yönetici Liderlik Ekibi (Executive Leadership Team – ELT) üyelerinden oluşan Sürdürülebilirlik Komitesi, şirketin sürdürülebilirlik faaliyetlerini denetliyor ve Yönetim Kurulu'na her üç ayda bir sürdürülebilirlikle ilgili önemli girişimler, gelişmeler ve anahtar performans göstergeleri (KPI) hakkında bilgi veriyor.

Şirketin ana iş fonksiyonları ve birimlerinin temsilcilerden oluşan Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu, Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından belirlenen eylemlerin uygulanmasından sorumludur. Çalışma Grubu, sürdürülebilirlik girişimlerinin planlanması ve uygulanmasını koordine ederek ilerlemesini takip ediyor; sürdürülebilirlik verileri topluyor, önceliklendirme analizini ve sürdürülebilirlik raporlamasını yürütüyor; sürdürülebilirlik endekslerinin raporlama şartlarıyla uyumu sağlıyor. Çalışma Grubu üç ayda bir Sürdürülebilirlik Komitesi'ne raporlayarak bilgi veriyor.

### YÖNETİM KURULU

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ

CEO Başkanlığında ELT üyelerinden oluşur: CEO, CFO, İnsan Kaynakları ve Bilişim Başkanı (CHRIO), Strateji ve İş Geliştirme Başkanı (CSBDO) ve Dağıtım İş Birimi Başkanı (GM)

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMA GRUBU





# 03

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı işimizin vazgeçilmez bir parçası. İş sağlığı ve güvenliği kültürünü başta kendi çalışanlarımız olmak üzere tüm iş ortaklarımızda yaygınlaştırıyoruz.



# İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

**İSG yönetimini güçlü ve yapılandırılmış bir şekilde gerçekleştirmek amacıyla iki dağıtım şirketi İSG-Ç Müdürlüğü, 7 bölgede İSG-Ç Takım Yöneticiliği oluşturduk. Ayrıca üç dağıtım şirketinde İSG kaptanları seçerek, İSG riskleri ile ilgili en çok bildirim yapan çalışanlara ödül uygulamasını başlattık.**

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamıza ulaşmak için tıklayınız.

Dağıtım iş kolu aracılığıyla elektriğin son tüketiciye nakil süreçleri oldukça yüksek İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) riskleri taşıyor. Bu nedenle, İSG yönetimini işimizin önemli bir parçası olarak görüyor, kazaya sebep olabilecek tüm unsurların belirlenmesine yönelik çalışmalarla tedbirler alıyoruz. Üç dağıtım bölgesindeki operasyonları merkezi olarak yönetiyor, onarım, çevre güvenlik, aydınlatma rehabilitasyonları, yenileme ve genişleme yatırımları gerçekleştiriyoruz. 2018 yılında İSG yatırımlarımızı bir önceki yıla göre %75 artırdık.

Enerjisa'da İSG, yönetim düzeyinde benimsenmektedir. Dağıtım İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre Müdürü, üç dağıtım bölgesinin sorumlusu olarak CEO'ya bağlı Dağıtım İş Birim Başkanına raporlama yapıyor.

İSG'nin kurum kültürümüze yerleşmesi için olası riskleri sürekli olarak değerlendiriyoruz. Çalışanlar, iş güvenliği uzmanları

ve iş yeri hekiminin katılımıyla fine-kinney metodunu kullanarak riskleri çok yüksek, yüksek, önemli, olası ve düşük kategorilerinde haritalandırıyoruz. Bu çalışmaların bir çıktısı olarak, uzun vadede İSG kültürünün geliştirilmesi, operasyonel disiplinin yükseltilmesi, yüklenici İSG yönetiminin geliştirilmesi ve İSG yetkinliğinin artırılması konularında aylık ve yıllık hedefler belirliyoruz.

Tüm çalışanlar ve iş ortaklarımızın İSG'yi sahiplenmeleri için İSG iletişime önem veriyoruz. İSG Haftası olan 4-10 Mayıs tarihleri arasında faaliyet gösterdiğimiz tüm bölgelerde önemli İSG mesajlarına yer verilen etkinlikler gerçekleştiriyoruz.

**İSG'yi uluslararası bir standart olan OHSAS 18001 / ISO 45001 kapsamında yönetiyoruz.**

**Çalışan başına ortalama İSG eğitim saati**



## EĞİTİMLER

Çalışanları güvenli çalışma koşullarına yönelik bilgilendiren eğitimler, İSG yönetiminde önemli yer tutuyor. 2018 yılında, İSG eğitimlerinin tüm çalışan eğitimleri içindeki oranı %40 oldu. Son iki yılda ise, çalışan başına ortalama İSG eğitim saati %29 oranında arttı.

- Yüklenici Liderlik Eğitimi:** İSG kültür gelişimi kapsamında yüklenici firma sahipleri ve koordinatörlerine İSG liderlik eğitimi verdik. Üst ve orta düzey yönetici ve mühendislerle birlikte yüklenici firma sahipleri, koordinatörleri ve şantiye şeflerine de İSG liderliği eğitimi verdik.
- Mühendis Gelişim Okulu:** Mühendislerin teknik kapasitelerini ve teknik verimliliği artırmayı ve iş kazalarının önüne geçmeyi amaçlıyoruz.
- Kaza Araştırma Eğitimleri:** Elektrik dağıtım sektöründe çok ciddi sonuçları olan iş kazaları meydana gelebiliyor. Bu kazalardan doğru derslerin çıkarılması ve bu kazaların tekrarının yaşanmaması adına kazaların inceleme ve araştırma süreçlerine büyük önem veriyoruz. Bu sürecin daha verimli bir hale getirilebilmesi adına, profesyonel bir ekip

desteği ile 2018 yılı içerisinde belirli yönetim kademelerine özel olarak kaza inceleme ve araştırma eğitimleri düzenleyerek bu konudaki yetkinliğimizi artırdık.

- Çevre Eğitimleri:** 3 bölgede toplam 300 çalışanımıza ISO 14001:2015 Bilgilendirme ve İç Tetkikçi eğitimi sağladık. Buna ek olarak, 3 bölgede toplam 2.827 çalışanımıza çevre ve atık yönetimi bilgilendirme eğitimleri verildi.
- İç Eğitimler:** Direktör, müdür ve İSG-Ç ekibine olay araştırma eğitimi, mavi yaka ve beyaz yaka çalışanlara güvenli sürüş eğitimi sağladık. Şebeke operasyonları çalışanlarına yüksekte çalışma eğitimi verdik ve teknik eğitimlerin tüm bölgelere ulaşabilmesi için mobil eğitim tırı inşa ettik.

## İŞ KAZALARI VE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Sebebi ne olursa olsun çalışanların ve yüklenicilerin sağlığına zarar gelmesini ve ölümlü kazalar yaşanmasını kabul edilemez buluyoruz.

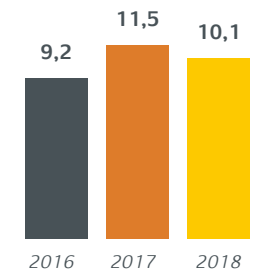
İş sağlığı ve güvenliği işimizin temelinde yer alan stratejik önceliklerimiz arasında yer alıyor. Bunun için meydana gelen ölümlü kazanın nedenlerine odaklanıyor, iyileştirme yapıyoruz. Bu çalışmalarda enerji kontrolü yapmama, mevcut iş izin sisteminin uygulanmaması, yüksekte çalışma prensiplerine uymama ve müşteri jeneratörlerinin geri beslemesi gibi sebepler tespit ettik. Tüm mevcut önlemleri tekrar gözden geçirdik ve teknolojik imkanları da kullanılarak kritik işler öncesinde alınması gereken tedbirlerin kontrolü için yeni nesil (görüntülü) bas/konuş cihazlarıyla görüntü onayı verilmesi gibi önemli tedbirleri uygulamaya aldık. Ayrıca çalışanların sergilemiş oldukları kritik güvensiz davranışların altında yatan nedenleri anlamak ve bunları doğru davranış biçimleriyle değiştirebilmek için ODTÜ Psikoloji bölümünde görevli akademisyen bir ekiple kapsamlı çalışmalar yürütüyoruz.

İSG performansımızı Kaydedilebilir Olay Sıklık Oranı (TRIF)<sup>5</sup> ve İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranını (LTISR)<sup>6</sup> esas olarak düzenli olarak takip ediyoruz. Bir önceki yıla göre %12 artışla toplam kaydedilebilir olay sıklığı 10,1 olarak gerçekleşirken, kayıp iş günü oranı %10 azalarak 85,1 olarak kaydedildi.

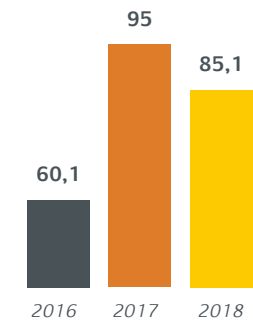
<sup>5</sup> TRIF:  $\frac{\text{Meydana gelen toplam kaydedilebilir kaza sayısı}}{\text{Son 12 ayda gerçekleşen çalışma saati}} \times 10^6$

<sup>6</sup> LTISR:  $\frac{\text{Meydana gelen kazalardan dolayı kaybedilen toplam adam/gün sayısı}}{\text{Son 12 ayda gerçekleşen çalışma saati}} \times 10^6$

### TRIF (Toplam Kaydedilebilir Olay Sıklığı)



### LTISR (Kayıp İş Günü Oranı)



# İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Gerçekleştirdiğimiz tüm önleyici çalışmalar ve yeniliklerle iş kazalarının önüne geçmeyi hedefliyoruz.

## Görüntülü Teyit Sistemi

Özellikle dağıtım şebekelerimizde yürütülen çalışmalarda, kritik olarak nitelendirebileceğimiz; yüksekte çalışma kurallarına uygunluk, çalışma öncesi enerji kontrolü ve koruyucu kıyafetlerin kullanımı gibi gerekliliklerin yerine getirilmesi önemlidir. Hayata geçirilen görüntülü teyit sistemi sayesinde bu gerekliliklere uyulmasına yönelik kontrolleri daha etkin şekilde yapıyoruz.

Manevra esnasındaki riskleri kontrol altına almak amacıyla yeni nesil bas konuş sistemini hayata geçirdik. Sistemin devreye alınmasıyla birlikte manevra sırasında ikinci bir gözün desteğiyle, olması muhtemel kazaların önüne geçtik.

## E.ON Ziyareti

E.ON'un Almanya'daki dağıtım şirketine ziyaret gerçekleştirerek operasyon güvenliğini kendi süreçlerimizle karşılaştırdık ve iyileştirme çalışmaları açısından veriler topladık.

## Saha Raporlaması

Sahadaki her iş öncesi güvenliği sağlamak adına doldurulması gereken ve kağıt formda olan iş öncesi risk analizi formunu dijital ortama aktardık. Her vardiya başında Kişisel Koruyucu Donanımların (KKD) varlığı ve uygunluğu dijital ortamda kontrol edilebiliyor. Böylelikle, uygulamaları hızlandırdık ve yüklenici firmalara sahada çalışmaya başlamadan önce İSG kontrolü ve onay zorunluluğu getirdik.

## İSG Simülasyon Geliştirilmesi

Çalışanlar için riskli olabilecek durumların güvenli ortamlarda test edilmesi ve farkındalık yaratılmasını hedefliyoruz. 2016 yılında başlayan EDSİS projesi kapsamında, elektrik dağıtım iş süreçleri incelenmiş, risk analizleri ve etki değerlendirmeleri yapılarak riski ve etkisi en yüksek olan durumları senaryolaştırdık. Bu senaryolar için sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik cihazlarına uygun yazılımlar geliştirdik. Örneğin gerçekçi bir çalışma ortamı yaratabilmek için sepetli araçlarda bulunan platformu bire bir modelledik ve sanal gerçeklik gözlüğü takan kişinin platform üzerinde hareketleri hissetmesini sağlamak için yazılım ve platformu birbirine entegre ettik. Proje, TÜBİTAK 1501 ve EPDK Ar-Ge fonları tarafından destekleniyor.

## Güvenli Tırmanış

Elektrik Dağıtım Şebekesinde havai hatlarda yaygın olarak kullanılan ağaç direklerde yaşanan iş kazalarını en aza indirmek için, saha çalışanlarının çalışma yapılacak direğin sağlamlığını önceden test edebilecekleri, farklı teknolojilere göre çalışan direk sağlamlık test cihazları araştırarak, saha testleri ve uygulamalı karşılaştırma analizleri gerçekleştirdik. Ayrıca, proje kapsamında, ağaç direklerde yapılan çalışmalar sırasında direk kırılma ve devrilmelerini önlemek amacıyla tamamen yerli tasarım bir ağaç direk destek aparatı geliştirdik ve prototip üretimleri tamamlayarak sahada test ettik.



YÖNETİM  
MESAJLARI

ENERJİSA  
HAKKINDA

KURUMSAL  
YÖNETİM

İŞ SAĞLIĞI VE  
GÜVENLİĞİ

ÇEVRESEL  
ETKİLER

PAYDAŞ  
İLİŞKİLERİ

ÇALIŞANLAR

MÜŞTERİLER

TOPLUM

TEDARİK ZİNCİRİ  
YÖNETİMİ

EKLER



# 04

## ÇEVRESEL ETKİLER

---

**Dağıtım bölgemiz olan 109.663 km<sup>2</sup>'lik bir alanda faaliyet gösterirken, çevresel sorumlulukla hareket ediyoruz.**

# ÇEVRESEL ETKİLER

**Enerjisa olarak sınırlı doğal kaynakların doğru şekilde yönetilmemesi ve iklim değişikliğine karşı gerekli önlemler alınmamasının, çevre ve ekonomide geri dönüşmez etkiler yaratacağının farkındayız.**

**Çerçeve Çevre Yönetim Sistemi**'ne ulaşmak için tıklayınız.

Günümüzde iklim değişikliği, çevre kirliliği ve biyoçeşitliliğin azalması gibi insan kaynaklı önemli çevresel sorunların etkileri dünyanın her yerinde daha fazla hissediliyor; artan nüfus ve tüketimin etkisiyle çevresel riskler daha da artıyor. Dünya Ekonomik Forumu'nun yıllık olarak yayımladığı Küresel Riskler Raporu<sup>10</sup> gerek gerçekleşme olasılığı gerekse etki alanı bakımından çevresel risklerin, düzenli olarak ekonomik, jeopolitik, toplumsal ve teknolojik risklere kıyasla daha büyük tehdit oluşturduğuna işaret ediyor. Enerjisa olarak sınırlı doğal kaynakların doğru şekilde yönetilmemesi ve iklim değişikliğine karşı gerekli önlemler alınmamasının, çevre ve ekonomide geri dönüşmez etkiler yaratacağının farkındayız.

Tüm faaliyetlerimizde çevreye saygı ve sorumluluk bilinciyle hareket ediyoruz. Bu doğrultuda karbon ayak izimizi azaltmayı, daha az doğal kaynak tüketmeyi, etkin atık yönetimiyle asgari düzeyde atık oluşumuna sebep olmayı amaçlıyoruz. Çevresel performansımızı sürekli iyileştirerek etkilerimizi minimum seviyeye çekme odaklı çalışmalar yürütüyoruz. Çevresel risklere çözüm geliştirebilecek fırsatlara odaklanarak Akıllı Ev Sistemleri teknolojileri gibi yenilikçi iş alanlarında da fırsatları yakından takip ediyoruz.

## Çevre yönetimi çalışmalarımızı 2017 yılında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı ile sertifikalandırdık.

Çevre yönetiminde mevzuata uyum ve risk temelli, sistematik temellere dayanan bir anlayışla takip ediyoruz. İSG ve Çevre Politikamız ve üç dağıtım şirketimizde sahip olduğumuz **ISO 14001** Çevre Yönetim Sistemi Standardı ve Çerçeve Çevre Yönetim Sistemimiz doğrultusunda tehlikeli ve tehlikesiz atık oluşumu, kaynak tüketimi, sızıntı döküntüsü kaynaklı çevre kirliliği ve gaz kaçakları gibi tanımladığımız çevresel riskleri proaktif bir yaklaşımla yönetiyoruz. Bu kapsamda, 2019 için çevresel amaç ve hedeflerimizi belirleme sürecimiz de devam ediyor.

Çevresel performansımızı ileriye taşımak için çevresel yatırım ve harcamalarımızı artırmaya devam ediyoruz. 2018 yılında çevresel harcamalarımız 2,9 milyon TL'ye ulaştı. Ayrıca, çalışanların çevre konularında farkındalık kazanmalarını önemsiyoruz. 2018 yılında çalışanlarımıza toplamda 5.540 kişi\*saatlik Çevre Bilgilendirme ve Atık Yönetimi Eğitimi verdik.

## İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ

İklim değişikliği ve olağandışı meteorolojik gelişmeler günümüzün ve geleceğin en önemli küresel riskleri arasında yer alıyor. Sera gazı salımlarının önemli ölçüde azaltılması ve küresel ortalama sıcaklık artışının, Paris Anlaşması doğrultusunda 2°C'nin altında tutulması büyük önem taşıyor.

Enerji sektörünün yoğun bir şekilde fosil yakıtlara bağlı olması nedeniyle, elektrik dağıtım ve satış alanlarına odaklanan bir şirket olmamıza rağmen, faaliyet gösterdiğimiz sektör bakımından sera gazı ve hava emisyonları önemli çevresel etkilerimiz arasında yer alıyor. Enerjisa olarak iklim değişikliği ile mücadeledeki rolümüzün farkındayız. Bu doğrultuda enerjinin tüm yolculuğu boyunca bulunduğumuz doğrudan ve dolaylı etkilerimizi azaltmayı hedefliyoruz.

Enerji tüketimimizi düzenli olarak takip ederek gelişime açık noktaları belirliyor, verimlilik üzerine yatırımlar gerçekleştiriyoruz. 2018 yılında operasyonel büyümeye bağlı olarak toplam enerji tüketimimiz 191.000 GJ, Kapsam 1 ve 2 olmak üzere toplam sera gazı emisyonlarımız ise 25.500 ton CO<sub>2</sub>e seviyesinde gerçekleşti. Bu doğrultuda, yenilikçi uygulamaları devreye alarak sera gazı salımlarında da azaltım sağlamayı hedefliyoruz. Bu çerçevede gerçekleştirilen projelerimizden bazıları aşağıda özetlenmiştir:

**Beni AI Uygulaması:** Sabancı Holding'in ödül programı Altın Yaka'da adaylarımız arasında da yer alan mobil kurumsal araç paylaşım platformumuz Beni AI ile kurum içi araç paylaşımını destekleyerek çalışanların yakıt tüketiminde ve sera gazı salımlarında düşüş sağladık.

**Enerji Performans ve Verimlilik Yönetimi:** Kurumsal müşterilerimiz için elektrik tarifelerini optimize ederek finansal fayda sağlıyoruz. Böylece hem müşterilerimiz hem de Enerjisa adına hiçbir yatırım yapılmadan her iki taraf için de getiri sağlıyoruz. Enerji verimliliği kapsamında müşterilerimizin elektrik tüketimlerinin azaltılmasına yönelik aydınlatma dönüşümü projeleri gerçekleştirerek müşterilerimizin sera gazı salımlarında düşüş sağlamalarına katkıda bulunuyoruz. Proje için gereken yatırımın sağlanabilmesi için ESCO modeli ile müşterimize finansal çözümler de sağlıyoruz.

**Yeni Nesil Enerji Çözümleri:** Doğrudan faaliyetlerimizden kaynaklanan enerji tüketimi ve sera gazı salımlarının yanı sıra daha büyük etki alanına eriştiğimiz müşterilerimiz ve diğer paydaşların çevresel etkilerini düşürmelerine katkıda

bulunuyoruz. İklim dostu, yenilikçi ürün ve hizmetlerle müşterilerimizin tüketimlerini azaltmalarına, ülkemizin kaynaklarının korunmasına destek oluyoruz. Yeni Nesil Enerji Çözümleri çatısı altında topladığımız ürünler, doğrudan bu amacımıza hizmet ediyor. Akıllı Ev Sistemimiz ve Akıllı Kutu ürünümüz gerek aydınlatma gerekse ısıtma ve soğutma kaynaklı enerji tüketimini takip etmeye olanak veriyor. Sunulan özel raporlar ile enerji tüketiminin kaynaklarını değerlendirerek müşterilerimizin fazla tüketimi nasıl engelleyebileceklerine yardımcı oluyor.

## Akıllı Kutu projesi IDC Türkiye İnovasyon kategorisinde ikincilik, Nesnelere İnterneti kategorisindeyse dördüncülük ödülleri kazandı.

Akıllı şebekeler üzerine yürüttüğümüz projeler ile elektrik altyapısının geleceğin yenilenebilir enerji sistemleri ağırlıklı yapısına uyumlu şekilde geliştirildiği, enerji depolama sistemlerinin, elektrikli toplu ulaşım ve şarj altyapısının bütünlük şeklinde yönetildiği şebekeleri inceliyoruz. Kent sel yönetimin yazılımlarla yapıldığı bu pilot projelerde enerji verimliliği ve sera gazı salımı azaltımları anlamında önemli avantajlar sağlanması hedefleniyor. Ayrıca, akıllı sayaçlar ve otomatik okuma sistemleri üzerine yaptığımız çalışmalar ile hatalı ölçüm yapan sayaçları tespit ederek enerji kayıplarının önüne geçiyoruz. Elektrikli araç altyapılarına dair yürüttüğümüz projeler ile düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde elektrik şebekelerinin yarınin ihtiyaçlarına günümüzden hazırlanmasına katkıda bulunuyoruz.

Geleceğe yönelik akıllı teknolojilere yatırımlarımızın yanı sıra paydaşlarımızın günümüzde enerji tüketimi ve iklim değişikliği konularında farkındalık kazanmalarına katkıda bulunma odaklı çalışmalarımız bulunuyor. Sosyal sorumluluk çalışmalarımız ve Enerjisa Mobil, Enerjimi Koruyorum ve PEAKApp gibi uygulamalarımız olmak üzere çeşitli mecralar sayesinde başta yeni nesiller olmak üzere tüm müşterilerimizin enerji verimliliğine dair bilinçlenmelerini sağlıyoruz. PEAKApp ile Akıllı Kutu'yu, Senin Enerjin projesi çatısı altında bir araya getirerek bu doğrultuda önemli bir adım attık.

10 World Economic Forum, The Global Risks Report 2019 [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Global\\_Risks\\_Report\\_2019.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_Risks_Report_2019.pdf)

# ÇEVRESEL ETKİLER

Proje çerçevesinde kullanıcılar tüketimlerini takip edebiliyor ve geçmiş tüketim değerleri ile karşılaştırabiliyor. Ayrıca, anlık yönlendirmeler ile kendilerine koydukları enerji tasarrufu hedefleri doğrultusunda puan toplayarak arkadaşları ile yarışabiliyor ve indirimlerden yararlanabiliyor.

**Kayıp Azaltımı:** Kayıp miktarlarının azaltımı kapsamında yürüttüğümüz çalışmalar ile gerek teknik gerek teknik olmayan kayıpları tespit ederek üretilen enerjinin gereksiz harcanmasının önüne geçiyoruz. Bu da makro düzeyde enerji tüketimini kontrol altına alarak ekonomik kazanımlar sağlamanın yanı sıra kaynakların verimli kullanılmasına imkan veriyor.

Kayıp Kaçak	2016	2017	2018
Başkent	%7,0	%6,0	%6,1
AYEDAŞ	%6,8	%6,1	%6,0
Toroslar	%12,1	%11,4	%11,9

Müşterilerimizin çevresel performanslarını ilerletmelerine katkıda bulunan ürünlere dair detaylı bilgiye [İnovatif Ürün ve Uygulamalarımız bölümünden](#) ulaşabilirsiniz.

## DOĞAL KAYNAKLAR VE ATIK YÖNETİMİ

Sınırlı doğal kaynakların sürdürülebilir bir şekilde kullanılmaması çevre üzerinde olumsuz etkilere sebep oluyor. Bu çerçevede, su, atık ve atık su konuları öncelik verdiğimiz alanlar arasında yer alıyor. Doğal kaynak kullanımını verimlilik odaklı bir anlayışla yönetiyoruz. Bu doğrultuda, başta su olmak üzere doğal kaynak yönetimini, atık ve atık su yönetimini ilgili mevzuat, İSG ve Çevre Politikası ve uluslararası standartlar ile uyumlu bir şekilde yönetiyoruz. Su emisyonlarının çevreye olumsuz etkide bulunmayacak şekilde deşarj edilmesini sağlıyoruz. Faaliyetlerimiz sonucu oluşan atıkları kaynağında azaltmaya çalışıyor; atıkların doğaya zarar vermeyecek şekilde geri dönüşümünü, geri kazanımını veya bertarafını sağlıyoruz.

Atık Yönetimi Sistemimizi 2017 yılında kurulum çalışmalarına başladığımız **ISO 14001** ile uyumlu şekilde kurguladık. Buna göre, şebeke atıklarımızı, Malzeme Kalite Kontrol süreçlerinden geçiriyoruz ve mümkün olan malzemelerin geri dönüşümü sağlıyor, atık miktarını azaltıyoruz. Sahadan demonte halde Geri Dönüşüm Test Merkezimize gelen malzemelerin yeniden

kullanılıp kullanılmayacağına dair karar vermemize yardımcı olan ve hasarlı malzemeleri tekrar kullanılabilir hale getirmemizi sağlayan test cihaz ve ekipmanlarına 500.000 TL'lik yatırımında bulduk. Böylece gerek kaynak kullanımı gerekse atık oluşumu açılarından önemli kazanımlar sağladık. 2018 yılında 3.700 tona yakın hurda malzemenin geri dönüşümünü sağladık ve çevresel etkilerimizi azalttık.

Benzer bir yaklaşımla, binalarımızda kullanılan doğal kaynakları sistematik şekilde takip ederek atık oluşumunda düşüş sağlıyoruz. Ayrıca, tehlikeli atık geçici depolama alanlarını, mevzuata uygun şekilde düzenleyerek sağlayarak depolamadan kaynaklanabilecek çevre kirliliğinin önüne geçtik.

2018 yılında su tüketimimiz 100.000 m<sup>3</sup>'ün altında, geri dönüştürülen toplam atık miktarı ise (tehlikeli ve tehlikesiz atıklar) yaklaşık 22.000 ton seviyesinde gerçekleşti.

## BIYOÇEŞİTLİLİĞİN KORUNMASI

Faaliyetlerimizin doğal hayat üzerinde olumsuz etkisini azaltmak hedefiyle biyoçeşitliliğin korunmasına yönelik çalışıyoruz. Biyoçeşitlilik koruma projelerini geliştirirken biyoçeşitliliğe potansiyel etkisinin yüksek olduğu dağıtım hatlarına odaklanıyoruz. Orman ve ağaçlık alanlardaki hatları mevzuata uygun şekilde tesis ederek kıvılcım kaynaklı yangınların, dolayısıyla flora ve fauna üzerine olumsuz etkinin önüne geçiyoruz. Buna ek olarak, ülkemizin pek çok kuş türünün göç yolları üzerinde olması sebebiyle dağıtım şebekesi hatlarında ilave önlemler alıyoruz.

Başta leylekler olmak üzere kuş ölüm ve yaralanmalarına karşı 2014 yılında başlattığımız **Leylek Koruma Projesi** ile Başkent EDAŞ sorumluluk alanlarında bulunan enerji nakil hatlarında izolasyon yatırımlarını gerçekleştirdik. Proje kapsamında leylek

göç yolları üzerinde bulunan hatlara yoğunlaşarak iletkenlerin izolasyon malzemeleri kaplanmasını sağladık ve leyleklerin yuva yapabilmeleri için platformlar oluşturduk. Projenin ilk etabında 100.000 TL'lik yatırım yaparak hem kuş türlerinin zarar görmesini hem de kuşların elektrik dağıtım hatlarına çarpması kaynaklı arızaları ve elektrik kesintilerini azalttık. Bu yolla kesinti sürelerini ve kesintiler nedeniyle ödenen ceza bedellerini azaltırken müşteri memnuniyetinde iyileştirme sağladık.

Uzun dönemli kurguladığımız proje çerçevesinde 2018 yılında Adana, Gaziantep, Hatay, Kilis, Mersin ve Osmaniye'den oluşan Toroslar EDAŞ bölgesinde 200.000 TL'lik yatırım gerçekleştirdik. Böylece, biyoçeşitlilik üzerinde olumsuz etkileri azaltırken müşterilerimize kesintisiz ve kaliteli enerji sağlamaya yönelik adımlarımıza devam ettik.



# 05

## PAYDAŞ İLİŞKİLERİ

---

**Faaliyetlerimizden etkilenen ve aynı zamanda başarıya ulaşmamızda etkisi olan her bir paydaşımızla güvene dayanan açık ve şeffaf iletişim kurmaya öncelik veriyoruz.**



102-40, 102-42, 102-43, 102-44

# PAYDAŞ İLİŞKİLERİ

Paydaş Grubu	Paydaş İletişim Platform ve Metotları	İletişim Sıklığı	Paydaş Analizinde Gündeme Getirilen Örnek Konular
Analistler	Toplantılar, konferanslar, telefon görüşmeleri, her çeyrek yatırımcı telekonferansları, analist bilgilendirme etkinlikleri, podcastler, webcastler, Yatırımcı İlişkileri internet sitesi	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Şeffaflığın artırılması</li><li>Şirket hakkında piyasanın doğru bilgilendirilmesi</li><li>Değerleme raporlarının şirket adil değerini yansıtması</li><li>Şirket kredibilitesinin artırılması</li><li>Finansal sürdürülebilirlik</li></ul>
Basın	Sponsorluklar ve sektörel etkinlikler	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Kamuoyunun doğru bilgilendirilmesi</li><li>Şirket itibar ve marka değerinin artırılması</li></ul>
Çalışanlar	İKON, mobil uygulamalar, intranet, çalışan bağlılığı odak grup çalışmaları, Liderler Takımı bilgilendirme toplantıları, CEO paylaşım toplantıları, yönetim toplantıları, insan kaynakları buluşmaları (Mutlu Bir Saat), Trend Talks	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Kalifiye yeteneklerin çekilmesi ve tutulması</li><li>Mavi yaka başta olmak üzere çalışanların bilgi ve yeteneklerinin artırılması</li><li>Çalışan bağlılığının artırılması</li><li>Akıllı teknolojilere yatırım</li><li>İSG yatırımlarının artırılması</li></ul>
Derecelendirme ve Değerleme Kuruluşları	Toplantılar, konferanslar ve telefon görüşmeleri	Yılda bir	<ul style="list-style-type: none"><li>Şeffaflığın artırılması</li><li>Hisse senedinin adil piyasa değerine ulaşması</li><li>Şirket kredibilitesinin artırılması</li><li>Finansal sürdürülebilirlik</li></ul>
Finansal Kuruluşlar	Toplantılar, konferanslar ve telefon görüşmeleri	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Şeffaflığın artırılması</li><li>Şirket kredibilitesinin artırılması</li><li>Finansal sürdürülebilirlik</li></ul>
Hissedarlar	Yönetim Kurulu toplantıları, Komite toplantıları, her çeyrek yatırımcı telekonferansları, Genel Kurul, Yatırımcı İlişkileri internet sitesi	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Sürdürülebilirlik risklerinin yönetilmesi</li><li>Hedef odaklı yönetim yaklaşımı</li><li>Çevresel performansın şeffağça paylaşılması</li><li>Kurumsal Yönetim ilkelerine uyum</li><li>Finansal sürdürülebilirlik</li></ul>
İştirakler ve Bağlı Ortaklıklar	Toplantılar, Yönetim Kurulu toplantıları	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Yeni teknolojilerin kullanılmasında liderlik</li><li>Sürdürülebilirlik risklerinin yönetilmesi</li><li>Finansal sürdürülebilirlik</li></ul>



102-40, 102-42, 102-43, 102-44

# PAYDAŞ İLİŞKİLERİ

Paydaş Grubu	Paydaş İletişim Platform ve Metotları	İletişim Sıklığı	Paydaş Analizinde Gündeme Getirilen Örnek Konular
Kamu Kurumları, Düzenleyici Otoriteler	Toplantılar, konferanslar, sektör toplantıları ve telefon görüşmeleri	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Paydaşlar arası diyalogun geliştirilmesi</li><li>Müşteri iletişimde şeffaflık</li><li>Finansal sürdürülebilirlik</li></ul>
Müşteriler	Müşteri Hizmetleri Merkezleri (MHM), Enerjisa İşlem Merkezleri (EİM), Alternatif satış kanalları, çağrı merkezleri, dijital kanallar (mobil uygulama, internet sitesi), müşteri temsilcileri, sosyal medya kanalları	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri odaklı çözümler geliştirilmesi</li><li>Müşteri memnuniyetinin artırılması</li><li>Kesintisiz ve erişilebilir enerji sağlanması</li><li>Bilgi güvenliğinin sağlanması</li><li>Akıllı teknolojilere yatırım</li></ul>
Sendikalar	Yüz yüze görüşme	Yılda bir	
Sivil Toplum Kuruluşları	Konferanslar, yönetim toplantıları, odak grubu çalışmaları	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Enerji verimliliği konusunda kanaat önderliği ve farkındalık çalışmaları yapılması</li></ul>
Tedarikçiler ve İş Ortakları	Ortak projeler	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Dağıtım bölgelerinde kesintisiz enerji için alternatif besleme altyapıları oluşturulması</li><li>Müşteri memnuniyeti ve tedarik sürekliliğinin sağlanması</li></ul>
Uluslararası Organizasyonlar	Ortak projeler	Yıl boyu	<ul style="list-style-type: none"><li>Enerji verimliliği konusunda kanaat önderliği ve farkındalık çalışmaları yapılması</li></ul>
Üniversiteler	Ortak projeler	Yılda en az 4 kez	<ul style="list-style-type: none"><li>Paydaşlar arası iş birlikleri oluşturulması</li><li>Kalifiye yeteneklerin çekilmesi</li><li>Ar-Ge çalışmaları</li></ul>
Yatırımcılar	Roadshow'lar, toplantılar, telekonferanslar, yatırımcı konferansları, her çeyrek yatırımcı telekonferansları, podcastler, webcastler, Genel Kurul, Yatırımcı İlişkileri internet sitesi	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Şeffaflığın artırılması</li><li>Hisse senedinin adil piyasa değerine ulaşması</li><li>Kurumsal yönetim ilkelerine uyum</li><li>Şirket kredibilitésinin artırılması</li><li>Finansal sürdürülebilirlik</li></ul>
Yerel Yönetimler	Whatsapp Muhtar Destek Hattı	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"><li>Paydaşlar arası diyalogun geliştirilmesi</li><li>Müşteri iletişimde şeffaflık</li></ul>



102-40, 102-42

## PAYDAŞ İLİŞKİLERİ

**Enerjisa olarak, paydaşlarımızı, faaliyetlerimizden etkilenen ve aynı zamanda başarıya ulaşmamızda etkileri olan ve olabilecek kişi ve kuruluşlar olarak tanımlıyoruz. Paydaşlarla açık, şeffaf ve dürüst iletişim kurmanın önemine inanıyor ve faaliyetlerimizi yürütürken paydaş görüş ve beklentilerine önem veriyoruz. Farklı iletişim kanallarıyla paydaş diyalogunu sürekli kılıyoruz.**

Kamu kurumları, düzenleyici otorite ve yerel yönetimler işimizi doğrudan etkileyen paydaşların başında geliyor. Sektörün öncü şirketi olarak, Türkiye'nin güvenilir ve uygun maliyetli bir şebeke altyapısına kavuşması amacıyla yatırımları, verimliliği ve kaliteyi teşvik edecek düzenleyici bir çerçevenin geliştirilmesinin gerekli olduğunun bilincindeyiz. Bu bilinçle, kamu kurumları ve düzenleyici otoritelerle düzenli iletişim halinde olarak sürece katkı sağlamak için gerekli desteği sağlıyoruz. Kamu ile yürüttüğümüz ilişkiler; doğruluk, dürüstlük, eşitlik ve bağımsızlık ilkelerine dayanıyor. Kamu kurumlarıyla ilişkilerimizi, hiçbir siyasi görüşe bağlı kalmadan, bağımsız olarak kurumsal kimliğimizin gerektirdiği şekilde yürütüyoruz.

### YEREL YÖNETİMLE İLİŞKİLER

Paydaşlarımızla güvene dayalı bir ilişki inşa etmek için çift taraflı iletişim kurmaya özen gösteriyoruz. Yıllık olarak hazırlanan Enerjisa Yerel Yönetimler İletişim Planı kapsamında hizmet bölgelerimizdeki valilikler, kaymakamlıklar, belediyeler ve muhtarlıklara periyodik ziyaretler gerçekleştiriyoruz. Yaptığımız yüz yüze görüşmeler sonucu kamu kurumlarının beklentilerini öğreniyor, gelen talepler ve iletilen görüşlerle iş süreçlerimizi iyileştirme fırsatı yakalıyoruz. Bu doğrultuda hizmet verdiğimiz bölgelerde 2017 ve 2018 yıllarında muhtar toplantıları başta olmak üzere belediye ve kaymakamlıklar gibi farklı paydaşlarla buluşmalar düzenledik.

### Üye Olunan Kuruluşlar

Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği - ELDER

Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği - TUSIAD

Uluslararası Yatırımcılar Derneği - YASED

Güneş Enerjisi Yatırımcıları Derneği - GUYAD

Türkiye Kojenerasyon Derneği - TÜRKOTED

İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği - SKD

Yatırımcı İlişkileri Derneği - TUIYD

EUROGIA2020

**Operasyonlarımızda ve hizmet verdiğimiz kişilerle iletişimimize aracı olan yerel yönetim ve muhtarlarla görüşmeler yapıyoruz. Bu buluşmalarda sadece kamu kurumlarının taleplerini değil, dolaylı olarak operasyon bölgemizdeki halkın da taleplerini alıyoruz.**





# 06

## ÇALIŞANLAR

---

**İnsan kaynağımız,  
sektörde lider konumda  
olmamızın en önemli  
unsurlarından biri.  
Çalışanlarımızın donanım  
ve yetkinlikleri başarımızı  
kalıcı kılıyor.**

# ÇALIŞANLAR

**İşveren markasını güçlendirerek yetenekleri çekmek ve elde tutmak, paydaş bağlılığı ve memnuniyetini artırarak operasyonel mükemmelliği sağlamak stratejik önceliklerimizi oluşturuyor.**

İnsan kaynağımız, sektörde lider olmamızı sağlayan en önemli unsurlardan biri. Sürekli tercih edilen işveren olma vizyonu ile işimizin sürdürülebilirliğini sağlamayı ve donanımlı bireyleri sektöre kazandırmayı hedefliyoruz. Buradan hareketle, çalışanlarımıza mutlu oldukları, güvenle çalışabildikleri ve kendilerini geliştirebildikleri bir iş ortamı sunuyoruz. Her geçen gün kusursuz bir hizmet sunmak için çalışanlarımızdan güç alırken onlara güç katarak büyümek Enerjisa'da insan kaynağı yönetiminin temelidir.

İnsan kaynakları uygulamalarıyla çalışma ortamında; organizasyonel iklimi, iletişimi ve kültürü geliştirmeyi hedefliyoruz. Çalışanların liderlik özelliklerini ortaya çıkarmak, fırsat eşitliği, eğitim ve gelişim fırsatları sunmak odaklandığımız konular arasında.

Gelişmeye açık olduğumuz konularda çalışanlarımızın fikirleriyle uygulamalar hayata geçiriyor, kurum içi girişimcilik

kapsamında çalışanlarımızın liderlik özelliklerini geliştirmelerine destek oluyoruz. İşveren markasını güçlendirerek yetenekleri çekmek ve elde tutmak, paydaş bağlılığı ve memnuniyetini artırarak operasyonel mükemmelliği sağlamak ise stratejik önceliklerimizi oluşturuyor.

**Sektörde rekabet avantajı sağlamak ve kusursuz bir hizmet sunmak için çalışanlarımızdan güç alırken sunduğumuz gelişim fırsatlarıyla onlara güç katıyoruz.**

## ENERJİSA'DA ÇALIŞMA ORTAMI

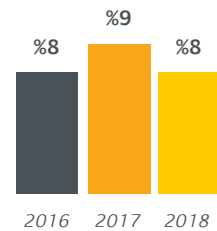
Enerjisa'da çalışan memnuniyetini temel alıyor, çalışma koşullarını, her zaman tercih edilen iş veren olmak, yetenekleri çekmek ve elde tutmak üzere geliştiriyoruz. Tüm çalışanlarımıza eşit ve adil bir iş ortamı sunmayı, yeteneklerini ve becerilerini geliştirmelerine katkı sağlamayı önemsiyoruz. Çalışanlarımıza sağladığımız yan haklar ve başarılarını tanıyan, takdir eden ödüller ile gelişimlerini desteklemeye devam ediyoruz.

2018'de aramıza katılan yaklaşık 800 yeni çalışanımızla istihdam ettiğimiz kişi sayısı 9.700'ü aştı. 2018 yılında çalışan devir oranı ise %8 oldu.

### Kategoriye Göre Çalışanlar



### Çalışan Devir Oranı



Çalışanlar arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, inanç, din, mezhep, yaş, fiziksel engel ve benzeri nedenler ile ayrımcılık yapılmasını kabul edilemez buluyoruz. Hayatın her alanında olduğu gibi iş ortamında da toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanmasını destekliyoruz. Bu çerçevede konuya olan hassasiyetimiz ile 2019 yılında Birleşmiş Milletler Kadını Güçlendirme İlkelerinin imzacısı olduk.

Enerjisa üst yönetimdeki kadın çalışan oranı son üç yılda %17'den %25'e yükseldi, 30 yaş altı yönetici pozisyonundaki kadın çalışan oranı ise değişmeden %50 olarak kaldı. Doğum ve ebeveynlik iznine ayrılan kadın ve erkek çalışanların %99'u izinlerinin sonlanmasını takiben işlerine geri dönmüşlerdir.

Çalışan memnuniyetini ölçmek ve her zaman en iyi çalışma koşullarını oluşturmak adına her yıl çalışan memnuniyeti anketi gerçekleştiriyoruz. 2018'de çalışan memnuniyeti skoru %71'dir.

Çalışanların özel yaşam-ış dengesini kurmalarını önemsiyoruz onlara bu yönde destek oluyoruz. Bu kapsamda genel merkezlerdeki çalışanlarımız için esnek kıyafet, esnek çalışma, uzaktan çalışma gibi pek çok uygulamayı hayata geçirmek için ilk adımımızı attık. 2018 yılında, genel merkezlerdeki çalışanlarımızın işe başlama ve bitiş saatlerini kendilerinin seçebileceği esnek modele geçiş yaptık. Uzaktan çalışma pilot uygulamasını devreye aldık.

2018 yılında başlattığımız Çalışan Destek Programı ile çalışanların ve ailelerinin psikolojik, tıbbi, mali ve hukuki konularda danışmanlık hizmeti almalarını sağlıyoruz.

### Cinsiyete Göre Çalışanlar



### Yönetim Kurulu



### 30 Yaş Altı Yöneticiler





# ÇALIŞANLAR

## YETENEK YÖNETİMİ

Nitelikli iş gücü, bizi ileriye taşıyan en önemli unsurlardan biri. Doğru işe doğru insan yaklaşımı ile çalışanları, pozisyonlarının gerektirdiği yetenek ve becerilere sahip olmaları yönünde destekliyor, mesleki kapasitelerini artıracak eğitimler veriyoruz. Çalışan gelişimine destek olarak sektöre nitelikli iş gücünün kazandırılmasında da rol alıyoruz.

Yetenek yönetimini tüm çalışanların kendilerini anlama, fark etme, yeteneklerini en doğru ve verimli şekilde kullanma fırsatı sağlayarak, kendilerini gerçekleştirme süreçlerine destek olmak ve bu şekilde değer yaratmak olarak tanımlıyoruz.

Yaklaşık 10.000 kişilik dört farklı kuşağın bir arada çalıştığı çok geniş ve çeşitlilik içeren bir çalışan profiline sahibiz. Her çalışanı

yetenek kabul ederek, farklı çalışan profilleri için farklı alanlarda dünyadaki yeni trendleri takip ediyor, onların öncelikleri doğrultusunda yeni yaklaşımları hayata geçiriyoruz.

Her zaman tercih edilen işveren olma vizyonumuzu destekleyen yetenek yönetimi uygulamalarıyla, nitelikli gençleri ve tecrübeli profesyonelleri bünyemize katmayı ve çalışanlarımızın yeteneklerini geliştirmeyi hedefliyoruz. Organizasyonel başarının temelinde bireysel başarıların olduğuna inanıyor, bu doğrultuda çalışanların performans ve yetkinliklerini tespit etmek ve değerlendirmek için farklı yetenek yönetimi sistemleri kullanıyoruz.

## LİDERLİK GELİŞİM PROGRAMLARI VE ARAÇLARI

Programın Adı	Kapsamı
<b>LEAP Programı</b> (Leadership Acceleration Program)	Üst düzey liderlerimizin, bugünün ve geleceğin iş zorlukları ile başa çıkabilmeleri için gerekli yeni araç ve yöntemleri öğrenmelerini sağlamak ve liderlik gelişim süreçlerini hızlandırmak amacıyla geliştirdik. Deneysel öğrenme yöntemiyle tasarlanan program Ekim 2018'de ilk 16 mezununu verdi.
<b>STEP Programı</b>	Liderlik vasıflarının orta kademe yöneticiler için geliştirilmesini hedefleyen STEP programını Sabancı Üniversitesi iş birliği ile tasarladık. Programın 15 kişilik ilk grubu eğitimini tamamladı.
<b>JUMP Programı</b>	Yönetmel pozisyonlara atanmış Enerjisalıların, mevcut rollerindeki etkinliğini artırmalarını desteklemek ve liderlik becerilerini geliştirmek için tasarladık. Karma öğrenme metodu ile tasarlanan JUMP, uzaktan öğrenme içerikleri, pratik yapmak için çalıştaylar, simülasyonlar gibi farklı öğrenme teknikleriyle esnek, sosyal ve bireysel gelişim olanakları sunuyor. Program, 400 katılımcısı ve %90'ın üstündeki çok yüksek katılım oranları ile gelişim yolculuğunu tamamlamak üzere.
<b>Young Energy Programı</b>	Kariyerinin başındaki, yüksek potansiyelli, genç Enerjisalıların gelişimini desteklemek ve hızlandırmak amacı ile tasarlanan Young Energy programının dördüncü nesli 2018'in sonunda eğitimlerini tamamladı. Katılımcılar arasından Genç Danışma Kurulu seçildi.

## BİREYSEL GELİŞİM PROGRAMLARI VE ARAÇLARI

Programın Adı	Kapsamı
<b>YODA Mentorluk ve YODA Tersine Mentorluk Programı</b>	2017 yılında Enerjisa'daki farklı nesillerin birbirlerinden öğrenmelerini sağlayacak bir platform oluşturduk. İlk katılımcılar 2018'de programı tamamlarken, sektördeki ilklerden olan YODA Tersine Mentorluk programında ise yeni nesil çalışanlar Enerjisa Üst Yönetimi'ne mentorluk yapma fırsatı yakaladılar.
<b>Wings Up Programı</b>	Enerjisalı kadın ve erkek liderlerin, hayatın her alanında eşitlikçi bir yaklaşım sahiplenmelerini amaçlayan Wings Up programıyla 2018 yılında 142 Enerjisalı kadına ulaştık. Aynı zamanda erkek liderler için de Wings Up yolculuğunu 110 erkek liderle başlattık.
<b>EnAkademi</b>	Enerjisalıların kariyer yolunda hedeflerine ulaşmaları için ihtiyaçları olan bireysel gelişim araçlarını sunan gelişim platformumuz EnAkademi'yi etkili bir gelişim aracı olarak kullanmaya devam ediyoruz.
<b>Kişisel Farkındalık Yolculuğu Platformu</b>	Çalışmalarına 2018 yılında başladığımız ve 2019 başında faaliyete geçecek olan Kişisel Farkındalık Yolculuğu platformu ile Enerjisalıların gelişime açık ve güçlü yönlerini keşfetmelerine destek vermeyi hedefliyoruz. Platformda gelişime açık yönler için EnAkademi üzerinden e-egitim, video, makale gibi araçlar önereceğiz. Ayrıca platform ile Enerjisalı, yöneticisi ile birebir hedef görüşmeleri yapabilecek ve gelişim alanlarında eğitimler planlayabilecek.

## PROFESYONEL GELİŞİM PROGRAMLARI VE ARAÇLARI

Programın Adı	Kapsamı
<b>İleri Veri Analitiği Akademisi</b>	Enerjisa, Sabancı Holding, Sabancı Üniversitesi ve Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) iş birliği ile hayata geçirilen Sabancı İleri Veri Analitiği Akademisi'ne 17 kişi katıldı. Sabancı Topluluğu Şirketleri'nden 62 kişinin katıldığı ve 2,5 ay süren programdan mezun olan çalışanlarımızdan beşi ödül kazanarak programda öne çıktı.
<b>Future Forums</b>	Sektör ve pazar sınırlarının ötesinde düşünmeyi sağlayacak zihinsel dönüşümü desteklemek amacı ile başlatılan Holding gelişim programlarından Future Forums'un 2018'deki bölümüne beş çalışanımız katıldı.
<b>I-Champ</b>	İnovasyon projelerinin sağlıklı ve doğru bir şekilde hayata geçirilmesi konusunda doğru düşünce biçiminin kullanılmasını amaçlayan I-Champ programından üç çalışanımız mezun oldu.
<b>İç Eğitim Programı</b>	Müşteri odaklılık bakış açısını ve satış becerilerini geliştirmeyi amaçlayan Satış Okulu kapsamında, Enerjisa içerisindeki bilgi, birikim ve deneyimin Enerjisalıları arasında aktarılması amacıyla 2018 yılında İç Eğitim Programını başlattık. İç eğitim olmak isteyen Enerjisalıları yoğun bir eğitim programından geçerek eğitmen olmaya hak kazanıyorlar.



# ÇALIŞANLAR

## DİĞER PROGRAMLAR

Genç Enerjisalıların enerjisi, bakış açısı, potansiyeli ve çeşitliliğinden ilham almak üzere oluşturulan Genç Danışma Kurulu'nun, liderlik takımımıza danışmanlık yapmasını hedefliyoruz. Ocak 2019 itibarıyla görev alacak Kurul üyeleri, yıl boyunca Enerjisa Liderlik Takımı ile bir araya gelerek çeşitli proje ve görevlerde yer alacak.

Enerjisalı yöneticiler aynı zamanda Sabancı Holding tarafından düzenlenen liderlik gelişim programlarına katıldılar. Enerjisa'nın üst düzey yöneticilerinden iki kişi Sabancı Holding tarafından düzenlenen X-CELERATE liderlik gelişim programına başladı. Potansiyeli yüksek genç çalışanların katıldığı Genç Sabancılar programından da dört çalışanımız mezun oldu.

Yeni Bir Lider Derneği'nin Boğaziçi Üniversitesi iş birliği ile hazırladığı eğitim, mentorluk, koçluk ve network buluşmalarından oluşan liderlik gelişim programına 2018 yılında üç çalışanımız katıldı.

Yeni nesil yetenek yönetimi programımız **Enter** projesi ile, dördüncü sınıf ve yüksek lisans elektrik elektronik mühendisliği öğrencilerine enerji sektörünü ve Enerjisa Dağıtım süreçlerini deneyimleyecekleri fırsatlar sunduk. Bir yıl boyunca devam eden Yatırım Yolu, Müşteri Yolu ve Şebeke Yolu olarak adlandırılan bölümlerde rotasyonlu olarak görev alan aday mühendisler, dağıtım bünyesindeki tüm mühendislik görevleri hakkında bilgi edinirken, kendilerine atanan yetenek koçları aracılığıyla hem mentorluk desteği aldı hem de ilgi alanlarını keşfedebilme olanağı yakaladılar. 2018 yılı içerisinde 24 aday mühendis bir yıllık serüvenlerine üç bölgede başladı.

Dağıtım Şirketleri eğitim ve gelişim süreçlerinin yürütüldüğü **Pusula** gelişim programı kapsamındaki eğitimlerle çalışanlara kişisel, mesleki, teknik gelişim ve İSG eğitimleri verdik.

Dağıtım şirketlerinde çalışan mühendislerin gelişimini hedefleyen Mühendis Gelişim Okulu 2018 yılı başında teorik ve uygulamalı eğitimlerine başladı. Mühendis Gelişim Okulu, dağıtım operasyonları faaliyetlerine yönelik bir eğitim sistemiyle, mühendislerin teknik kapasitelerini ve teknik verimliliği artırmayı ve iş kazalarının önüne geçmeyi hedefliyoruz. 2018 yılı içerisinde 237 mühendisimiz eğitimlere katıldı.

Enerjisa'nın önceliklerinden olan müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik adımlardan biri de Dağıtım operasyonlarını yürüten saha çalışanlarımıza yönelik **Müşterilerimiz** eğitimiydi. Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi tarafından gerçekleştirilen ve Ocak 2018'den beri devam eden eğitimlere 5.500'ün üzerinde çalışanımız katıldı.

Müşteri Deneyimini iyileştirmeye yönelik gerçekleştirilen bir diğer eğitimimiz ise Çağrı Merkezi çalışanlarımıza yönelik Müşteri İlişkileri, Çağrı Merkezi Müdürlüğü ve İnsan Kaynakları Müdürlüğü iş birliğiyle iki gün süren **Gülen Müşteri** eğitimleri gerçekleştirdik. Müşteri temsilcilerimize verilen iki günlük eğitimlerle her noktada kaliteli hizmet deneyimi sunulmasını hedefliyoruz.

Pusula Mesleki gelişim eğitimleri kapsamında Müşteri Operasyonları Grup Müdürlüğü tarafından süreç eğitimleri gerçekleştirildi. Süreç verimliliğinin ve iş kalitesinin artırılmasını amaçlayan eğitimlere 1.000'e yakın müşteri operasyonları saha çalışanımız katıldı.

Dağıtım şirketleri Stratejik Satın Alma ve Lojistik süreçlerinde yer alan çalışanlarımıza yönelik **Satın alma Akademisi** ile 60 çalışanımıza sekiz farklı konuda eğitimler verildi.

Dağıtım **Mobil Eğitim Merkezi** ile çalışanlarımızın sürekli gelişimini desteklemek amacıyla 2018 yılında, Toroslar bölgesindeki bazı operasyon merkezlerini ziyaret ederek saha operasyonları çalışanlarımıza teknik eğitimler verdik. Ayrıca, 2017 yılı sonunda MEB ile imzaladığımız Mesleki Eğitimde iş birliği protokolü kapsamında hem teknik eğitim merkezlerimizde hem de Mobil Eğitim Merkezi'nde 1.000'in üzerinde Meslek Lisesi ve Meslek Yüksekokulu öğrencisine elektrik dağıtım sektörü ile ilgili bilgilendirme ve temel elektrik eğitimi verdik.

2012 yılında başlayan ve özel şirketlerin katılımı ile Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Müdürlüğü protokolü aracılığıyla uygulanan gönüllülük temelli bir program olan **Meslek Lisesi Koçları Programı**'nda, Enerjisa gönüllü çalışanları 10. ve 11. sınıf meslek lisesi öğrencilerine grup koçluğu yapıyor. Her buluşmada farklı kişisel gelişim konuları üzerinde durulan ve iki yıl boyunca devam eden bu program ile meslek lisesi öğrencilerinin farkındalık seviyesinin artırılması

amaçlanıyor. Gönüllü olarak projeye katkı sağlayan Enerjisa koçları ise sosyal sorumluluklarını yerine getirerek toplumsal fayda sağlama fırsatı yakalıyorlar. Program kapsamında; Ankara, İstanbul, Adana illerinde 61 koç ile 214 öğrenciye ulaşıldı.

Üniversitedeki bilimsel potansiyelin dağıtım sektörüne, aynı zamanda Enerjisa'nın teknolojik potansiyelinin de üniversitelere değer sağlayacağı düşüncesi ile Üniversitelerle iş birliği yapıyoruz. Bu projelerin bir örneği olarak ODTÜ ile gerçekleştirilen proje kapsamında, farklı disiplinlerden öğrencilerin dahil olduğu **Tasarım Fabrikası** adı verilen derse elektrik ve enerji konularında katkı sağladık ve yenilikçi çözümler üretmek adına alt projelerde öğrencilere mentorluk verdik.

**En-Biz Projesi**, Enerjisa Dağıtım İnsan Kaynakları ekibinin engelli bireylere yönelik sosyal sorumluluk projesi olarak tasarlandı. Bu proje kapsamında, engelli bireylerin topluma katılımını güçlendirmek amacı ile kişisel gelişim ve eğitim programları düzenliyoruz. Program katılan bireyler, ihtiyaç dahilinde istihdam ediliyor. 2018'de ikincisi gerçekleştirilen programda; üç bölgede toplam 54 kişiye eğitim verdik ve 13 kişiyi istihdam ettik.

Bunların yanı sıra yüksek lisans, online yabancı dil, bilgi güvenliği, rekabet hukuku, etik ve diğer mesleki teknik eğitimlerle Enerjisalıların profesyonel ve kişisel gelişimlerini 2018 yılında da desteklemeye devam ettik.

### Trend Talks

Dünyada ve Türkiye'de yaşanan değişim, teknoloji ve trendlerin iş yapış biçimlerimize etkilerini değerlendirmek için Trend Talks gerçekleştiriyoruz. Bu yolla teknolojik gelişim ve trendlerle ilgili organizasyon içerisinde farkındalık ve bilinirliğin artırılması; düşünme modelleri ve iş yapış biçimlerine dahil edilmesiyle kurumsal yetkinlik ve performansının artırılmasını sağlamayı hedefliyoruz. Buluşmaların tüm Enerjisalılar tarafından da izlenebilmesi adına canlı yayın yapıyoruz. Buluşma esnasında tüm çalışanlar mobil uygulama üzerinden sorularını da sorabiliyor.

### İnsan Kaynakları Yönetiminde Dijital Dönüşüm

Tüm insan kaynağı yönetimi süreçlerinde dijitalleşmeye odaklanarak süreçlerimizi sürekli yeniliyor ve geliştiriyoruz. Dijital odaklı çalışma biçimi ile daha hızlı sonuçlar alıyor ve uzun zaman alan operasyonel işlerden uzaklaşarak operasyonel mükemmelliğe odaklanıyoruz. 2018 Şubat ayında hayata geçen Dijital İnsan Kaynakları

Platformu İKON ile mobil olarak farklı coğrafyalarda yaşayan 10 bin çalışanın aynı anda şirket içindeki gelişmelerden haberdar olmasını sağladık. İKON içerisinde konumlanan takdir sistemimiz **Sana Değer** ile çalışanların birbirlerini anında takdir edip ödüllendirebildiği bir sistem kurduk. Ayrıca çalışanların Enerjisa hakkındaki genel bilgiler ve insan kaynakları süreçleri hakkında bilgileri aldığı İKON'da yapılan anketlerle çalışanların görüş ve önerileri de anlık olarak alabiliyoruz.

Sabancı Topluluğu İnsan Kaynakları ve Sabancı DX ile birlikte 2018 yılının sonunda başlatılan İnsan Kaynakları Dijital Dönüşüm projesi ile başta çalışanlar ve yöneticiler olmak üzere ilgili tüm paydaşların geri bildirimlerini ve kullanıcı deneyimini odağımıza alıyoruz. Kullanıcı dostu, daha hızlı, pratik ve katma değer yaratan, yeni neslin hız ve beklentilerine ayak uydurabilecek esneklik ve çeviklikte, verinin hızlı, etkin şekilde işlendiği ve karar destek mekanizması olarak sistemlere entegre edildiği, web ve mobil tabanlı sistem ve mobil uygulamalarla dijital dönüşümü hedefliyoruz.

İşe alım süreçlerinde pozisyonun gerekliliği doğrultusunda online özgeçmiş veri tabanından, online mülakatlardan ve online testlerden yararlanıyoruz. Bu sayede hem süreçler hızlanıyor hem de farklı lokasyonlardaki adaylara ulaşarak maliyet avantajı sağlıyoruz.

# ÇALIŞANLAR

**Enerjisa'da son üç yıl içerisinde çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati %36 oranında arttı.**

## PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Hedef belirleme, ara dönem performans değerlendirme ve yıl sonu değerlendirme olmak üzere üç temel aşamadan oluşan bir sistemimiz bulunuyor. 2018 yılında çalışanların %31'i düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmesine tabi tutulurken, son üç yılda değerlendirmeye tabi tutulan çalışan sayısı %9 arttı.

## ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Çalışanların, toplumsal fayda yaratmak için yürüttüğümüz sosyal sorumluluk projelerine gönüllü katılımını destekliyoruz. Çalışan motivasyonunu arttıran bir unsur olarak gördüğümüz bu projeler kurumsal algımızı da güçlendiriyor. 2018 yılında toplam 425 çalışanımız gönüllü olarak sosyal sorumluluk projelerinde yer aldı.

Çalışanların gönüllü olarak yer aldığı sosyal sorumluluk projelerine **Toplum Bölümü**'nden ulaşabilirsiniz.

## KURUM İÇİ GİRİŞİMCİLİK VE LİDERLİK

Kurum içinde liderler geliştirerek yönetim yapımızı güçlendirmek ve çalışanların yeteneklerini üst seviyeye taşıyarak gelişimlerine destek olmak yetenek yönetimi yaklaşımımızda önemli bir yere sahip.

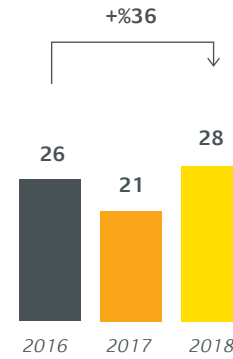
### KURUM İÇİ GİRİŞİMCİLİK PROGRAMI

Enerjisa Enerji'nin şirket içinde girişimciliği teşvik etmek üzere oluşturduğu Kurum İçi Girişimcilik programı Nar'ın dördüncü dönemi 2018'de gerçekleşti. Enerji özelinde ve ilişkili tüm alanlarda yaratıcı çözümler geliştirmek amacıyla oluşturulan program, çalışanların yoğun ilgisi ile her sene büyümeye devam ediyor.

Nar Programı, dördüncü döneminde 68 başvuru aldı., 22 proje İTÜ Çekirdek bünyesinde Start-up Hızlandırma Eğitimini almaya hak kazandı. 2018 yılında yedi proje Nar yatırım gününde Enerji Liderlik Takımı'ndan oluşan jüri karşısında sahne aldı ve bunlardan beş tanesi yaklaşık 2,5 milyon TL değerinde yatırım almaya hak kazandı.

Enerjisa, yatırım alan projelerden Değer Kat – Çağrı Merkezi Konuşma Analitiği projesi ile, 2018 International Data Cooperation (IDC) IoT, Big Data, Analytics & AI Konferansı'nda Büyük Veri Analitiği ve Ezber Bozan Teknolojiler kategorilerinde iki adet birincilik kazandı.

### Çalışan Başına Yıllık Ortalama Eğitim Saati



Ayrıca Değer Kat ve Beni AI (Kurumsal Araç paylaşım Platformu) gibi projeler Sabancı Holding'in ödül programı Altın Yaka'da Enerjisa Enerji'yi temsil etmeye hak kazandı.

## ÇALIŞANLARIN YÖNETİME KATILIMI

Enerjisa'da çalışanların yönetime katılımı; düzenli toplantılar, yıllık hedef belirleme ve performans değerlendirmesi toplantıları aracılığıyla gerçekleşiyor. Çalışanlar, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde karar alma mekanizmalarına, komitelere ve çeşitli projelere dahil oluyorlar. Intranet, yazılımlar, mobil uygulamalar (IKON), iletişim formları, Fikir Kumbarası, 360 ve 180 derece geribildirim mekanizmaları ve anketler çeşitli platformlar aracılığıyla da talep, öneri ve görüşlerini paylaşıyorlar. Enerjisa'da Öneri, Tanıma ve Takdir sistemleri doğrultusunda değerlendirilen çalışanları ödüllendiriyor, potansiyeli yüksek çalışanların yönetim kararlarına katılımı özellikle destekliyoruz.

Çalışanların, şirket yönetimine katkı sağlamaları için tüm yönetim ekiplerinin katılımıyla gerçekleşen CEO paylaşım toplantıları ve her yıl düzenlenen yönetim toplantıları ile çalışanlara şirketin genel durumu ile ilgili bilgilendirmeler yapıyoruz.



# 07

## MÜŞTERİLER

---

**Müşterilerimiz için dijitalleşen dünya ile uyumlu özel hizmet ve ürünler geliştirerek, geleceğin enerji tedariki uygulamalarına bugünden hazırlanıyoruz.**



# MÜŞTERİLER

**Sunduğumuz ürün ve hizmetleri müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine göre şekillendiriyor, tüm operasyonlarımızda müşteri odaklılık yaklaşımını benimsiyoruz.**

Toplumun sosyal, ekonomik ve kültürel gelişimi için enerji yüksek öneme sahiptir. Bir hanenin günlük ihtiyacından büyük ölçekli sanayi üretimlerine, sosyal faaliyetlerden sağlık uygulamalarına kadar insanın var olduğu her alan için bir vazgeçilmez olan enerjinin toplumun tüm kesimlerine ulaşmasını doğal bir insan hakkı olarak ele alıyoruz.

Enerji dağıtım ve satışı faaliyetlerimizle hitap ettiğimiz 21 milyonun üzerinde müşterimiz için geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerimizi sürekli iyileştirerek enerji tedarikinde en iyi hizmeti vermeyi hedefliyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızla müşterilerimiz için son teknolojiden faydalanan, dijitalleşen dünya ile uyumlu özel hizmet ve ürünler geliştiriyoruz. Böylelikle bir yandan geleceğin enerji tedariki uygulamaları için bugünden hazırlanıyor, diğer yandan müşterilerimiz için yüksek müşteri memnuniyeti sağlayacak uygulamaları kullanıma sunuyoruz.


Sorumluluğumuzdaki üç dağıtım bölgesindeki 14 il ve Türkiye genelindeki perakende satış müşterilerimiz göz önünde bulundurulduğunda ülkenin çok büyük bir kesiminin hayatına dokunuyoruz. 2018 sonu itibarıyla dağıtım faaliyetlerimiz kapsamında 10,9 milyon bağlantı noktasına, satış faaliyetlerimiz kapsamında 9,6 milyon müşteriye hizmet veriyoruz.

Özel sektörün hızlı gelişimi ve artan nüfusa bağlı olarak hem müşteri sayımız hem de sağladığımız enerji miktarı artış gösteriyor. Özellikle Ankara, İstanbul Anadolu Yakası, Adana, Gaziantep, Mersin gibi ülke sanayisinin hızla gelişim gösterdiği bölgelere sağladığımız elektrikle Türkiye'nin gelişiminde önemli bir rolümüz bulunuyor. Hızla artan ihtiyaçlara yanıt vermek ve müşterilerimiz için en iyi hizmeti sunmak amacıyla Enerjisa Enerji olarak sürekli kendimizi geliştiriyor, yüksek müşteri memnuniyetini hedefliyoruz.

**Türkiye genelinde dağıtım bölgelerindeki 10,9 milyon bağlantı noktası ve satış kanalımızda hizmet verdiğimiz 9,6 milyon müşterimiz ile faaliyet gösterdiğimiz bölgelerde toplam 21 milyonun üzerinde bir nüfusun hayatına ürün ve hizmetlerimiz ile dokunuyoruz.**

Müşteri memnuniyeti ve iletişimini kurum içi politikalarımız ve uluslararası standartlarla yönetiyoruz. Sahip olduğumuz **ISO 10002** Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı ile uluslararası standartlarda hizmet veriyoruz. Bu kapsamda çalışanlarımızın müşteri beklentilerine en doğru ve hızlı şekilde yanıt vermelerine yönelik eğitimler veriyoruz. 2018 içerisinde 450'den fazla çalışanımıza müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti alanlarında çeşitli eğitimler verdik.

Dağıtım bölgelerimiz için ayrı ayrı geçerli olan müşteri memnuniyeti politikaları bulunuyor:

 **AYEDAŞ Müşteri Memnuniyeti Politikasına** ulaşmak için tıklayınız.

 **Toroslar EDAŞ Müşteri Memnuniyeti Politikasına** ulaşmak için tıklayınız.

 **Başkent EDAŞ Müşteri Memnuniyeti Politikasına** ulaşmak için tıklayınız.

## MÜŞTERİ ODAKLILIK

Sunduğumuz ürün ve hizmetleri müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine göre şekillendiriyor, tüm operasyonlarımızda müşteri odaklılık yaklaşımını benimsiyoruz. Böylelikle müşterilerimizin ihtiyaçlarına en hızlı şekilde yanıt verebilirken aynı zamanda ortaya çıkabilecek sorunları etkin şekilde giderebiliyoruz.

### **Hizmet Biletinden Veri Zenginleştirme Projesi:**

Ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili değişik müşteri segmentlerinin farklılaşan taleplerinin anlaşılması, ürün ve hizmetlerin buna göre güncellenerek geliştirilmesini mümkün kılmak adına saha analizi gerçekleştiriyoruz. Bu doğrultuda müşteri veri tabanının zenginleştirilmesi çalışması kapsamında Hizmet Biletinden Veri Zenginleştirme Projesi hayata geçirildi. Proje kapsamında müşteri başvuruları üzerinden toplanan müşteri verisi ile müşteri ihtiyaçları analiz edildi ve veri tabanı doluluk oranı artırıldı. Değişken piyasa süreçlerini ve sektör gelişimini de göz önünde bulundurarak müşterilerimiz için en avantajlı fiyatlandırmaları içeren teklifleri sunmak üzere sürekli çalışıyoruz.

Müşteri perspektifinden çeşitli süreçlerin modellemesini ve analizlerini yaparak ürün ve hizmet kanallarımızı iyileştiriyoruz. Bu çerçevede, üst yöneticilerin şikayetçi olan müşteriler ile bir araya geldiği toplantılar organize ediyoruz.

## MÜŞTERİ BİLGİ GÜVENLİĞİ

Son yıllarda hem bağlantı noktalarımızda hem de tedarik ettiğimiz enerji miktarındaki önemli bir artışa bağlı olarak enerji tedarikine ilişkin veri ve müşteri bilgisi de giderek artış gösteriyor. Hizmet verdiğimiz bölgelerde toplam 21 milyonu aşkın nüfusun bilgilerini Enerjisa Enerji güvencesiyle koruyoruz. Kurum içi politikalarımızın yanı sıra bilgi güvenliği yönetimini uluslararası standartlarda yürütüyoruz. Bu kapsamdaki çalışmalarımıza bağlı olarak sahip olduğumuz **ISO 27001** belgesinin yenilenmesi için yeniden teknik uyum belgelendirme denetimi sürecini yürüttük. Şirketimiz bünyesinde kurduğumuz Kişisel Verilerin Korunması Komitesi, KVKK'ya tam uyumun denetlenmesi için çalışmalarını sürdürüyor.

### **Enerjisa'ya Soruyorum Projesi:**

Proje kapsamında arıza durumlarında müşterilerin yaşadığı durumu daha iyi anlayarak beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına tüm süreçleri gözden geçirdik. Arıza bildirim durumunda görev alan tüm birimler bir araya gelerek süreç müşterinin gözünden değerlendirilerek iyileştirmeler gerçekleştirdik. Benzer olarak kurulan Kesinti Yaşıyorum süreci ile odak grup çalışmaları sonucu olarak elektrik kesintisi yaşayan müşterilerin başvurularının daha iyi yönetilmesi için aksiyon planları oluşturduk.


### **Uçtan Uca Müşteri Yolculukları:**


Enerjisa Enerji'deki tüm müşteri yolculukları uçtan uca yeniden tanımlanmış, tasarlanmış ve her bir deneyim için iyileştirme aksiyonları alınmıştır. Müşteri deneyimi analitiği, veri/kök neden analizi çalışmaları ile doğru aksiyonların doğru zamanlarda alınması sağlanmış, uçtan uca her noktada, anlık olarak müşteri memnuniyeti ölçülmeye başlanmıştır. Bu proje kapsamında geliştirilen **Hasar Yolculuğu Projesi** kapsamında elektrik kesintisi sonrası yaşanan cihaz hasarları konusunda müşterinin yaşadığı sorunları daha iyi anlayabilmek üzere ilgili paydaşların katılımı ile iki günlük çalıştay düzenledik. Müşterinin yaşadığı problemleri çalıştay çıktısı olarak tespit ederek buna göre aksiyon planları hayata geçirdik.

Müşterilerimizin politika ile ilgili her türlü bilgilendirilmesi çağrı merkezi üzerinden, internet sitelerinden, şirket binaları ve operasyon merkezlerindeki ilan ve duyurular ile gerçekleştiriliyor.

Dağıtım bölgelerimiz için ayrı ayrı geçerli olan müşteri bilgi gizliliği politikaları bulunuyor:

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

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

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



# MÜŞTERİLER

## MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ

Artan nüfus ve gelişen sanayiye bağlı olarak müşteri sayımız da artış gösteriyor. Enerjisa Enerji müşteri memnuniyeti çalışmaları kapsamına sadece doğrudan enerji satışı gerçekleştirdiğimiz müşterileri dahil etmekle kalmıyoruz. Aynı zamanda enerji tedarik etmekle sorumlu olduğumuz tüm bölgelerde kamu alanlarına yönelik hizmetlerimize de bağlı olarak nüfusun tamamını müşteri memnuniyeti çalışmalarımız doğrultusunda ele alıyoruz. Bu kapsamda bölgede yaşayanların tamamını ilgilendiren kayıp sorunu, operasyonel problemler ve kamuya açık alanların aydınlatması da dahil olmak üzere çok geniş bir alanda hizmet veriyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda hizmet kalitesini hep daha iyiye taşımaya çalışıyoruz.

Müşteri ilişkileri kapsamında müşteri memnuniyetini artırmak yaklaşımımızı 4 grupta topluyoruz:



**Müşteriyi  
Anlıyoruz**



**Müşteri  
İhtiyaçlarını  
Öngörüyoruz**



**Talep  
Yönetimini  
Geliştiriyoruz**



**Memnuniyeti  
Ölçümlüyoruz  
ve Müşteriyi  
Memnun Ediyoruz**

**Hedeflediğimiz yüksek müşteri memnuniyeti doğrultusunda faaliyetlerimizi sürdürdüğümüz tüm bölgelerde üstün kaliteyi hedefliyoruz.**

İletişim, memnuniyeti sağlamanın öncelikli koşulu olduğu için müşterilerimiz ile kesintisiz ve çok çeşitli kanallar üzerinden iletişim kuruyoruz. Müşteri başvuru ve şikayetlerinin en kısa zamanda çözülmesi için iletişim kanallarını artırıyor ve günümüz ihtiyaçlarına göre güncelliyoruz. Buna göre geleneksel iletişim kanalları olan dilekçe, e-posta, kayıtlı elektronik e-posta (KEP), telefon, internet sitesinin yanı sıra mobil uygulamamız Mobil 186, Twitter destek hesapları, kurumsal Facebook hesapları, kurumsal Şikayetvar.com hesabı ve WhatsApp Muhtar Hizmet hattı gibi farklı kanalları kullanıyoruz.

Ülke genelinde 68 adet müşteri hizmetleri merkezi, 84 adet işlem merkezi ve 7/24 çalışan çağrı merkezi ile geniş bir hizmet ağına sahibiz. İşlem merkezlerinde abonelik, fatura, başvuru ve şikayetler başta olmak üzere yılda 2 milyon işlemi yönetiyoruz. Müşterilerimiz için yarattığımız iletişim kanallarının çeşitliliğinin yanı sıra hizmetlerimizi müşterilerimizin ayağına götürüyoruz. İşlem merkezinin uzak olduğu bölgelerde kullanılmak üzere ise Başkent ve Toroslar dağıtım bölgelerinde mobil hizmet aracımız bulunuyor.

Tedarik sürekliliğini en etkin şekilde sağlamak için kesintilerle ilgili istatistikleri eksiksiz takip ediyoruz. Ölçümleme konusunda yaptığımız iyileştirmeleri arıza istatistiklerindeki gelişime borçluyuz. Daha önce SAIDI (System average Interruption Duration Index - kesinti süresi) ve SAIFI (System average Interruption Frequency Index - kesinti sıklığı) manuel yöntemlerle girilerek hesaplanan bir veriydi. 2017 yılı ile beraber arıza kayıt ve yönetim sistemini otomatik hale getirerek iyileştirmeler yaptık ve yanlış veri girişi sorunlarının önüne geçtik.

2014'ten bu yana hem veri kalitesi yönünden hem de operasyonel olarak yapılan sistemsel geliştirmelerle veri kalitesini artırdık. Müşterilerden kesintiye ilişkin ihbarların alınması için iletişim kanallarını artırdık.

Müşterilerin yönetime katılımı aylık olarak düzenlenen kalitatif müşteri memnuniyet anketi ve tavsiye skoru araştırmaları aracılığıyla sağlanır. Bu çalışmaların sonuçları şirketin üst yönetiminin katıldığı Müşteri Deneyimi Komitesi aracılığı ile şirket içindeki tüm paydaşlar ile paylaşılır, geribildirimler doğrultusunda önceliklendirilir ve projelendirilir.

Müşteri deneyimini düzenli olarak ölçüyoruz. 2018 itibarıyla geliştirdiğimiz uçtan uca müşteri memnuniyeti modeli doğrultusunda müşterinin Enerjisa ile buluştuğu 25'ten fazla noktada anlık memnuniyet ölçümüne başladık. Bu ölçümler doğrultusunda müşteri ile temas eden süreçlerimizde iyileştirmeler gerçekleştirdik.

Buna ilave olarak müşteri memnuniyetinin sürekli ölçülmesi amacıyla müşterinin hizmet aldığı kanala göre farklılaşan sorular içeren EEDAŞ'ın düzenlediği otomatik anket gerçekleştiriyoruz. Müşterinin iletişiminden en geç 1 gün sonra yapılan değerlendirme sonuçlarına göre 2017'de 5 üzerinden 3,07 olan memnuniyet skoru 2018'de 3,67 olmuştur.

**Müşteri memnuniyet skorunu bir önceki yıla kıyasla %20 artırdık.**

### Tedarik Sürekliliği

EDAŞ	2018	
	SAIDI (saat)	SAIFI (kesinti adedi)
AYEDAŞ	6,9	3,9
Başkent	21,4	10,5
Toroslar	30,2	9,9

# MÜŞTERİLER

Müşteri memnuniyetinde artış sağlayan projelerimizle önümüzdeki dönemde memnuniyet skorunu yükseltmeyi hedefliyoruz.

CCCO (Müşteri Çağrı Merkezi Operasyon) Projesi	Mobil 186 Uygulaması	Enerjisa Mobil	186 Çağrı Merkezi	Enerjisa Online Hizmetler Merkezi (OHM)	Değer Kat Projesi	Elektronik Belge Yönetim Sistemi	X-TRANSFORMERS
CCCO (Müşteri Çağrı Merkezi Operasyon) Projesi ile müşteriler tarafından iletilen tüm şikayetler için müşteri merkezi ile saha ekipleri arasındaki bilgi akışının iyileştirilmesini sağlayan portal oluşturduk. Çağrı merkezi operatörü ile saha operasyonları biriminin iletişimini sağlayan portal ile sahadan gelen güncel bilgiyi sürekli olarak müşteriye iletiyoruz. Elektrik kesintisi durumunda elektrik verilecek tahmini zamanı ve varsa tahmini zamandaki değişikliği SMS'ler aracılığıyla paylaşıyoruz.	Yeni bir tasarım ile müşterilerimizin kullanımına sunduğumuz Mobil 186 Uygulaması sayaç işlemleri, açma-kesme, endeks, yeni bağlantı, arıza kaydı gibi farklı konuların tek merkezden yönetilmesine imkan tanıyor. Akıllı telefonlarda ekranda beliren bildirimler ile mobil uygulamaya giriş yapmaya gerek kalmadan arıza, açma-kesme ve endeks konularında müşterilerimizle bilgi paylaşıyoruz. Müşteriler, mobil uygulama üzerinden konum paylaşarak ve fotoğraf ekleyerek arıza ihbarı iletebiliyorlar. Böylelikle anlık olarak çok çeşitli alanda şikayet ve öneriyi topluyoruz.	Enerjisa Mobil uygulaması ile fiziksel kanallarda yapılan işlemleri pratik bir şekilde dijitalle taşıyoruz. Uygulama sayesinde kullanıcılar online ödeme yapabiliyor ve enerji tasarrufuna ilişkin önerileri inceleyebiliyor. Bölgedeki planlı enerji kesintilerinin de izlenmesine imkan tanıyan uygulamayla geçmiş elektrik tüketimleri bölgedeki kullanıcıların tüketimleri ile karşılaştırılabilirler. Uygulama 2018 sonu itibarıyla yarım milyondan fazla kullanıcı tarafından indirildi.	186 Çağrı Merkezi ile Ankara, Adana ve Rize olmak üzere toplam 800 kişi ile hizmet vermekte olan çağrı merkezimiz 2018 yılında toplam 13,1 milyon bildirim aldı. Operasyonlarımızın genişlemesine bağlı olarak bildirim sayımız da 2016 yılına göre önemli bir artış gösterdi. Buna göre %250 artış gösteren bildirim sayısına çağrı merkezinin bildirim geri dönüş oranı %97,4 oldu. 2018 içerisinde çağrı merkezinde yapılan çalışmalar doğrultusunda mükerrer aramalar analiz edilerek bunların nedenleri saptandı ve mükerrer aramaların azaltılması adına aksiyonlar planlandı.	Enerjisa Online Hizmetler Merkezi (OHM) üzerinden çok çeşitli hizmete online.enerjisa.com.tr adresi üzerinden erişim imkanı sağlıyoruz. 2018 sonu itibarıyla Enerjisa OHM'daki kullanıcı sayısı bir önceki yıla göre %39 artışla 644 bine ulaştı.	Değer Kat Projesiyle 186 Çağrı Merkezi'ne gelen çağrılar metne dönüştürülerek analiz edilmeye başlandı. Proje doğrultusunda tüm çağrılar gerçek zamanlı olarak metne çevriliyor. Bazı kilit kelimelere göre taranan metinlerdeki bulgulara göre müşteri özelinde hızlıca aksiyon alınması ve hassas konuların ilgili ekiplerle hızlıca paylaşılması mümkün oldu.	Müşteri ile gerçekleştirilen iletişimin ve ortaya çıkan başvuru ile cevap yazılarının elektronik ortamda oluşturularak e-imza olarak onaylanmasını mümkün kılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi'ne geçtik. Böylelikle evrak hareketlerini elektronik ortamda takip edebiliyoruz ve müşterilerin başvurularını oluşturulan görev kaydı ile online olarak takip etmeleri mümkün oldu.	Müşteri Deneyimi Yönetimi Stratejileri Keşif/Tasarım, Ölçüm, İyileştirme Döngüsü ve İşletme Modeli başlıkları altında yeniden kurgulandı ve uçtan uca tüm müşteri yolculukları yeniden tasarlandı. X-TRANSFORMERS ismini verdiğimiz proje ile 2018'in ilk çeyreğinde Ölçüm, İyileştirme Döngüsü ve İşletme Modeli başlıkları için birbiri ile konuşan bir yapı oluşturuldu.




# MÜŞTERİLER

## İNOVATİF ÜRÜN VE UYGULAMALARIMIZ

Ürün ve hizmetlerimizi sunduğumuz Türkiye genelindeki 21 milyondan fazla kişi için günümüz koşullarının en iyi deneyimini sunmayı hedefliyor, sağlıktan, şehirleşmeye, dijital uygulamalardan, enerji depolamaya geleceğin enerji tedarikine yönelik ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. Sürekli takip ettiğimiz küresel trendlere göre kendimizi geliştiriyor, yenilikçi yaklaşımları dağıtım sistemine entegre ediyor ve nüfusun kullanımına sunuyoruz. Böylelikle gelecekte önemi ve talebi daha da artacak olan temiz, ucuz ve kesintisiz bir enerji ağının oluşturulmasına katkı sağlıyoruz.

Elektriğin dağıtımını kadar sunulan elektriğin kalitesi de önemlidir. Dağıtım şebekesinde taşınan elektriğin içerdiği rüzgar, güneş gibi yenilenebilir enerji kaynaklarından üretilen elektriğin miktarının her geçen gün artması ve bu kaynakların üretimlerinin gün içerisinde kesikli olması ara depolama sistemlerine olan ihtiyacı beraberinde getiriyor. Enerjisa olarak enerji arzının optimum maliyetle sağlanması ve depolama sistemleri ile entegre çalışan yenilenebilir enerji santrallerinin elektrik üretimindeki payının artırılmasına önem veriyoruz. Bunun için dağıtım şebekesinde farklı amaç, yapı ve kapasitede depolama sistemlerinin kurulması için çalışmalar yapıyoruz.

 Küresel trendlere ve sektörün geleceğini belirleyen konulara ilişkin detayları [2019 ve Geleceğe Bakış Bölümünde](#) bulabilirsiniz.

### *Mobil SCADA Kontrol Merkezi*

Kaliteli ve kesintisiz enerji sunmak amacıyla, mevcut SCADA Kontrol Merkezlerine alternatif olarak Mobil SCADA Kontrol Merkezi'ni tasarladık. Mobil SCADA Kontrol Merkezi ile faaliyet gösterilen tüm illerde enerji kontrolü devamlı olarak sağlayabiliyor. Özellikle kriz, afet ve acil durum zamanlarında kesintisiz enerji sağlanabilmesini mümkün kılan ve son teknoloji ile donatılan Mobil SCADA sektörde bir ilktir.

### *PEAKApp Mobil Uygulama*

Uygulama ile mesken müşterilerin temiz ve ucuz enerji kullanımını teşvik etmeyi amaçlıyoruz. Uygulama Avrupa Birliği Horizon 2020 tarafından fonlanmış olup TÜBİTAK tarafından Başarı Ödülü'ne layık görüldü.

### *Hasta Var Projesi*

Proje kapsamında elektriğe bağlı hastaların bağlantılı oldukları trafo merkezinin bilinmesi ile kritik öneme sahip bu bağlantı noktaları için yüksek öncelikle elektrik kesintilerinin giderilmesini, en hızlı şekilde sorunlara müdahale edilmesini sağlıyoruz. Böylelikle hastaların yaşadıkları kesintilerden daha az etkilenmelerini hedefliyoruz. Hasta Var projesi ile her üç dağıtım bölgemizde hizmet veriyoruz.

### *OSOS (Otomatik Sayaç Okuma Sistemi)*

Akıllı şebekeler kapsamında yaşanacak dönüşümün bir parçası olarak sayaçların uzaktan ve anlık olarak okunmalarını sağlayan **OSOS (Otomatik Sayaç Okuma Sistemi)** noktalarımızın sayısını artırıyoruz. Proje kapsamında yürütülen çalışma ile bugün itibarıyla 60 bin sayaç uzaktan okunabiliyor ve endeks verileri anlık olarak takip edilebiliyor. Önümüzdeki dönemde bu sayıyı giderek artıracak ve akıllı şebekeler kapsamında entegre sisteme daha fazla sayacı dahil edeceğiz.

Akıllı şebekeler, enerji depolama sistemleri, elektrikli toplu ulaşım ve şarj altyapıları ve bunların yenilenebilir enerji üretimi ile entegrasyonu konuları enerji sektörünün önümüzdeki dönemini yakından ilgilendiren konulardır. Enerjisa Enerji olarak yürütmekte olduğumuz projeler ile geleceğin enerji tedarikini bugünden tasarlıyor ve yatırımlar gerçekleştiriyoruz.

### *KRİTA Gaziantep Akıllı Şehir Projesi*

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi iş birliğinde yürüttüğümüz proje ile elektrik altyapısını iyileştirme, yenileme çalışmalarına ek olarak güneş enerji sistemlerinin kurulumu, akıllı aydınlatma sistemleri, enerji depolama uygulamaları, elektrikli araç şarj istasyonları, şehir içi enerji otomasyonu gibi pek çok alanda bütünlüklü bir kentsel yönetim yazılımı geliştirilmesine katkı sağlıyoruz.

### *Smart Energy Aware Systems (SEAS)*

Avrupa Birliği ITEA tarafından desteklenen proje kapsamında Fransa, Finlandiya, İspanya, Portekiz, Romanya, Belçika ve Türkiye olmak üzere 7 ülkeden 33 paydaş ile ortak çalışma yürütülüyor. Güneş enerjisi santrali, elektrikli araç şarj istasyonu, güç kalitesi cihazları, akıllı sayaç ölçüm sistemi ve tüm sistemlerin entegre çalışmasını mümkün kılan Nesnelerin İnterneti (IoT) platformu ile mikro şebeke ölçeğinde akıllı şebeke uygulamalarının altyapısı oluşturuldu.

### *İnsansız Hava Aracı Projesi*

EPDK Ar-Ge fonu desteğiyle gerçekleştirdiğimiz 'Elektrik Dağıtım Operasyonlarına özgü İnsansız Hava Aracı Tasarımı ve Prototip Üretimi' projesiyle insansız hava aracı (İHA) teknolojisinin elektrik dağıtım sektöründe kullanılmasını mümkün kıldık. Proje sayesinde şebekelerde **arıza takibi, bakım ve onarım gereksinimlerinin belirlenmesi ve kaçak kullanımın tespitini sağlıyoruz.**

İHA dikey-iniş kalkış ve tek bir noktada asılı kalıp 360 derece gözlem yapabilme özellikleriyle hatayı yer kontrol istasyonuna anlık görüntü olarak gönderebiliyor. Bu tasarım dağıtım sektörü için Türkiye'de ilk olma özelliğini taşıyor. İHA teknolojisinin şebeke operasyonlarında giderek yaygınlaştırmayı ve böylelikle operasyonel verimliliği artırmayı hedefliyoruz.



YÖNETİM  
MESAJLARI

ENERJİSA  
HAKKINDA

KURUMSAL  
YÖNETİM

İŞ SAĞLIĞI VE  
GÜVENLİĞİ

ÇEVRESEL  
ETKİLER

PAYDAŞ  
İLİŞKİLERİ

ÇALIŞANLAR

MÜŞTERİLER

TOPLUM

TEDARİK ZİNCİRİ  
YÖNETİMİ

EKLER



# 08

## TOPLUM

---

**Toplumsal yatırımlarla  
geniş bir ekosistemde  
değer yaratıyoruz.**



# TOPLUM

## Dünyanın Enerjisini Ben Koruyorum, Mobil Eğitim Merkezi ile Mesleki Eğitime Destek, Meslek Lisesi Koçları, EN-BİZ projeleriyle çocukların ve gençlerin farkındalıklarını artırıyoruz.

Enerjisa olarak 14 ilde, 10,9 milyon dağıtım noktasıyla yaklaşık 9,6 milyon haneye ve 21 milyon kullanıcıya ulaşıyoruz. Faaliyet alanımızın büyüklüğüne paralel olarak, toplumsal yatırımlarla da geniş bir ekosistemde değer yaratma fırsatına sahibiz. Enerji dağıtım sektöründe bölgesel güç olma hedefimizle hizmet verdiğimiz toplum için değer yaratmak ve yerel ekonomik katkı sağlamak çalışıyoruz. Toplumsal yatırım programlarımızı kurgularken doğal kaynakların korunması ile enerjinin sürdürülebilir kılınması için çocukların ve gençlerin farkındalıklarının artırılmasına odaklanıyoruz.

### DÜNYA'NIN ENERJİSİNİ BEN KORUYORUM

Türkiye'nin enerji alanında en önemli konularından biri enerji verimliliğidir. Kamuoyunda ve özellikle de geleceğin elçileri olarak gördüğümüz ilkokul öğrencilerinde enerji tasarruf algısını uyandırmayı ve yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

Proje kapsamında ilkokul öğrencilerine, Enerjisa gönüllü çalışanları **Enerjik Gönüller** enerji verimliliği ile ilgili eğitimler veriyor ve profesyonel tiyatro sanatçılarıyla beraber tiyatro oyunu sergileniyor. 2010 yılında başlanan projeye bugüne kadar Zonguldak, Bartın, Karabük, Çankırı, Kastamonu, Ankara, Adana, Gaziantep, Hatay, Mersin, Kırıkkale, Çankırı, Ankara, Mersin ve İstanbul'daki çocuklara ulaştık. Çocuklar aynı zamanda [www.enerjimikoruyorum.org](http://www.enerjimikoruyorum.org) internet sitesi aracılığıyla, onlara özel olarak hazırlanmış animasyon ve seslendirmeler sayesinde dünyanın enerji kaynakları hakkında bilgileri ve sınırlı olan doğal kaynakları nasıl koruyabileceklerini oyunlarla öğrenebiliyor.

Proje ile, 2015 yılında, Genç Liderler ve Girişimciler Derneği'nin (Junior Chamber International - JCI) düzenlediği sosyal sorumluluk projeleri yarışmasında "*En İyi KSS Projesi Ödülü*"nü alırken; 2016 Stevie Ödülleri programında Yılın Sosyal "*Sorumluluk Projesi Ödülü*"ne layık görüldük. Aynı zamanda 2017 yılında Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri teması altında etkinlik kapsamında, Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği (TKSSD) tarafından "*Sorumlu Tüketim ve Üretim*" kategorisinde ödüle layık görüldük. 2018 yılında ise Türkiye Halka İlişkiler Derneği'nin (TÜHİD) düzenlediği ve halka ilişkiler

alanında ülkemizin en prestijli ödülü olan "*Altın Pusula*" ödülünü ve Kalbi olan Şirketler sloganıyla düzenlenen International CSR Excellence Awards'ta "*En İyi Enerji Yönetimi*" ödülünü kazandık.

2018 yıl sonu itibarıyla 14 ilde, 550 okuldan 250 binden fazla öğrenciye eğitim verdik. Projeyi gelecek yıllarda geliştirilerek daha fazla öğrenciye ulaşmayı hedefliyoruz.

**Enerjimi Koruyorum** adı altında geliştirdiğimiz mobil oyun ile ise farklı illerdeki çocuklara ulaşıyoruz. Çocukların dünyadaki enerji kaynakları hakkında bilgi edinmesini, sınırlı olan kaynakları nasıl koruyabileceklerini oyun eşliğinde öğrenmesini amaçlıyoruz.

**2018 yıl sonu itibarıyla  
14 ilde, 550 okuldan 250  
binden fazla öğrenciye eğitim  
verdik. Dünya'nın Enerjisini  
Ben Koruyorum ile önümüzdeki  
yıllarda daha fazla öğrenciye  
ulaşmayı hedefliyoruz.**

### MOBİL EĞİTİM MERKEZİ İLE MESLEKİ EĞİTİME DESTEK

Meslek liseleri ve meslek yüksek okulları enerji dağıtım sektörüne nitelikli istihdam sağlayan eğitim kurumlarının başında yer alıyor. Enerji dağıtım sektörüne yönelik işgücü eğitim seviyesini yükseltmeyi ve genç işgücü oranını artırmak amacıyla Mobil Eğitim Mobil Eğitim Merkezi ile **Mesleki Eğitime Destek** projesini hayata geçirdik. Sektörde bir ilk olma özelliğini taşıyan ve 2017 yılından hayata geçirilen projeye elektrik- elektronik teknolojisi alanındaki öğrenci ve öğretmenlerin yeterliliklerine katkıda bulunmayı hedefliyoruz. Proje kapsamında, enerji dağıtım sektöründe güncel olarak kullanılan ekipman ve teknolojik donanımına sahip, saha operasyonlarında ihtiyaç duyulabilecek tüm teorik ve uygulamalı teknik eğitimleri verebilecek özellikteki

eğitim tırı, meslek lisesi öğrencilerinin ve eğitimcilerinin teknik becerilerinin gelişmesine de destek sunuyor.

14 farklı ilde (Ankara, Bartın, Çankırı, Karabük, Kastamonu, Kırıkkale, Zonguldak, İstanbul Anadolu Yakası, Adana, Osmaniye, Gaziantep, Mersin, Kilis ve Hatay) 1.517 öğrenciye ulaştık. Proje kapsamında T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü ile imzaladığımız protokol 2020 yıl sonuna kadar devam edecek. 2019 yılında öğrencilere verilen eğitimleri sürdürürken, öğretmenlere yönelik hizmet içi program gerçekleştirmeyi ve müfredata destek olmayı hedefliyoruz.

### MESLEK LİSESİ KOÇLARI

Koçluk, bireylerin öğrenme süreçlerini etkinleştiren, çeşitli becerileri kazanmalarını sağlayan, geliştiren, performanslarını iyileştiren bir süreçtir. Koçluk ilişkisi aynı zamanda çalışanların yetkinliklerini geliştirmeye de fayda sağlar.

Meslek Lisesi Koçları Programı 2012 yılında Özel Sektör Gönüllüleri Derneği girişimiyle başlayan ve özel şirketlerin katılımı ile T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Müdürlüğü protokolü aracılığıyla uygulanan gönüllülük temelli bir programdır. Program kapsamında Enerjisa gönüllü çalışanları 10. ve 11. sınıf meslek lisesi öğrencilerine grup koçluğu yapıyor. Proje kapsamında iki yıl boyunca aynı öğrenci grubu ile en az 12 defa bir araya gelen koçlar, her buluşmada öğrencilerle farklı kişisel gelişim konularına odaklanıyor. Koçluk üzerinden başlayan ilişkilerin, öğrencilere sağlanan burs, staj ve istihdam önceliği gibi olanaklar ve ileriki dönemlerde

meslek liselerine yapılabilecek diğer yatırımlarla desteklenmesi öngörülüyor. Ayrıca programla, özel sektör ve meslek liseleri arasında kalıcı iş birlikleri yaratmayı hedefliyoruz.

2017 yılında başlayan ve iki yıl sürecek projede Ankara, İstanbul, Adana illerinde 61 Koç ile 214 öğrenciye koçluk yapıyoruz. Proje kapsamında gelecek yıllarda diğer illerdeki meslek lisesi öğrencilerine ulaşarak koçluk uygulamasının sürdürmeyi hedefliyoruz.

Koçluk programına ek olarak Ortadoğu Teknik Üniversitesi bünyesindeki **Tasarım Fabrikası** projesine dahil olduk. Proje kapsamında, farklı disiplinlerden öğrencilerin dahil olduğu Tasarım Fabrikası adı verilen derse, elektrik ve enerji konularında katkı sağlandık ve yenilikçi çözümler üretmek adına alt projelerde öğrencilere mentorluk yaptık.

### EN-BİZ

Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre dünya nüfusunun bir milyardan fazlasında çeşitli engellilik durumu bulunuyor.<sup>9</sup> Çocuk engelli sayısı 100 milyonu geçiyor, engelli bireylerin %80'i ise gelişmekte olan ülkelerde yaşıyor. Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri kapsayıcı, adil ve sürdürülebilir bir kalkınma için engelli bireylerin güçlendirilmesine odaklanıyor ve 2030 yılına kadar kimseyi geride bırakmamayı taahhüt ediyor.<sup>10</sup>

Enerjisa dağıtım insan kaynakları ekibi engellilerin bakış açısını, iş ve geliştirme süreçlerinde değerlendirmek üzere EN-BİZ'i hayata geçirdi. Proje, kişisel gelişim ve eğitim programlarıyla engelli

bireylerin toplumsal entegrasyonunu güçlendirmeyi amaçlıyor. Program sonunda, ihtiyaç dahilinde katılımcılara Enerjisa'da istihdam sağlanması hedefleniyor. Bu kapsamda düzenlenen kişisel gelişim eğitim programlarına bugüne kadar 96 kişi katıldı. 2018'de üçüncüsü gerçekleştirilen programda; 3 bölgede toplam 54 kişiye eğitim verdik ve 13 kişi istihdam ettik.

Proje kapsamında diğer illerdeki engelli bireylere ulaşmak, İletişim Becerileri ve İletişimde Farkındalık ile Etkin Özgeçmiş Hazırlama ve Başarılı Mülakat için İpuçları konularında eğitimler vermeyi hedefliyoruz.

<sup>9</sup> <https://www.un.org/en/events/disabilitiesday/background.shtml>  
<sup>10</sup> Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri, <http://www.kureselhedefler.org/>



# 09

## TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

---

**Tedarik zincirinde operasyonel mükemmellik anlayışıyla, teknolojik gelişmeleri takip ediyor, iyileştirmeler yapıyoruz.**

# TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

## Tedarikçilerle olan ilişkilerimizde Enerjisa İş Etiği ve Kuralları'nı temel alıyoruz.

Türkiye'nin 3 dağıtım bölgesinde, 14 ilde, 10,9 milyon dağıtım noktasıyla 9,6 milyon hanede ulaşıyoruz. Elektrik dağıtımında, aralarında Ankara, İstanbul Anadolu yakası, Gaziantep, Mersin, Hatay ve Adana gibi nüfus yoğunluğunun yüksek olduğu illerin de bulunduğu yaklaşık 21 milyon kişinin elektrik enerjisine erişiminin altyapısını sağlıyoruz. Dağıtım gerçekleştirdiğimiz bölgelerde sürdürülebilir ve kaliteli enerji sunmak adına operasyonel mükemmellik odaklı yatırımlar gerçekleştiriyor, şebekeleri yeniliyor ve iyileştiriyoruz. Elektrik dağıtım sektöründeki öncü rolümüzü güçlendirmek için teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek değer zincirimize katkı sağlıyoruz.

Tedarikçilerimizden elektrik tesisi yapım işleri, dağıtım şebekesi iyileştirme ve güçlendirme işleri, idari hizmet alımları, bina yapım-yenileme işleri ve malzeme-yazılım bakım onarım faaliyetleri gibi alanlarda destek alıyoruz.

2018 yılında ekosistemimizdeki 599 tedarikçinin tamamını yerel tedarikçiler oluşturuyor. Operasyonumuzda belirlediğimiz kritik tedarikçilerimize satın almada yönetmelik değişiklikleri ve teknik konular konusunda eğitim veriyoruz. Satın alma süreçlerimizin işleyişinde, regülasyon (EPDK Satın Alma Yönetmeliği) veya şirket politikamıza bağlı olarak değişiklikler olduğunda tedarikçilerimizin yaşayabileceği belirsizlikleri azaltmak adına, ihaleler öncesinde yeni işleyiş ile ilgili eğitim ve toplantılar düzenliyoruz.

İş birimleri belli tutar altındaki mal veya hizmet alımlarını kendileri gerçekleştirebiliyor. Yıldan yıla bu tür alımları Satın alma birimi konsolide ederek aynı nitelikteki işlerin parçalanmadan daha az tedarikçiden daha uygun bedelle alınmasını sağlıyor.

Tedarikçilerle olan ilişkilerimizde Enerjisa İş Etiği ve Kuralları'nı temel alıyoruz. Bu ilkeler doğrultusunda:

- Tedarikçi seçimi süreçlerinde kendimiz, yakınlarımız ve/veya üçüncü kişilere çıkar sağlayacak eylemlerden kaçınıyoruz.
- Tedarikçilerimizin mali bilgilerini iş amacı dışında yetkisiz üçüncü kişilerle paylaşmıyoruz.
- Enerjisa çalışanları tedarikçi firmalardan, iş ortaklarımızdan ve şirketlerimizin ticari iş ilişkisi içerisinde bulunduğu diğer kişilerden gelen hediyeleri ve avantajları kabul etmez.
- Şirket itibarının korunması adına tedarikçilerimizle olan ilişkilerde, özellikle elektriğin perakende satışı işi ile ilgili şirketlerle iletişim ve etkileşimlerde ekonomik temeller ve pratik uygulamalar da dikkate alarak rekabet hukuku kurallarına birebir uyum gösteririz.

2018 yılında satın alma süreçlerini daha sistematik hale getirmek için tedarik zinciri süreçlerinin daha hızlı, verimli ve prosedür ve yönetmeliklere uygun olarak işleyebilmesi ve bununla birlikte iç müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla tedarik süreçleri tasarladık. Bu sistemle tedarik zinciri süreçlerinin daha şeffaf ve ölçülebilir olması amacıyla tedarik süresince gerekli tüm dokümanların sistem üzerinden belirlenen kontrol noktalarıyla, ilgili birimlerce kontrol edilebilmesi sağlamayı hedefliyoruz.

Tedarikçi ilişkilerine yön veren Enerjisa İş Etiği ve Kuralları'na ulaşmak için tıklayınız.

## STRATEJİK TEDARİK & PLANLAMA VE LOJİSTİK

İç ve dış müşteri memnuniyetini sağlamak ve şirket genelinde süreçleri iyileştirmek adına alınacak malzemelerin alım stratejilerini belirliyor, ihtiyaç duyulan malzemelerin temini ile ilgili süreçleri yöneterek istenen ürünün, istenen yerde, istenen kalitede ve istenen miktarda olmasını sağlıyoruz. Ekosistemimizdeki 599 tedarikçi ile etkin iletişim kurarak tedarik süreçlerimizi yönetiyor ve iyileştiriyoruz.

2018 yılında 3 şirket genelinde arıza, bakım, proje ve yapım işleri işlerinde kullanılmak üzere yaklaşık 632,3 milyon TL tutarında malzeme tedariki sağladık.

Finansal ve stok maliyetlerimizi azaltmak adına stoklarımızı sürekli takip ediyoruz. Çeşitli projeler ve raporlamalarla stok tutarlarımızı düşürmeyi hedefliyoruz. Bu doğrultuda, 3 şirketimizde ana depolardaki arıza stoklarımızı 2018 yıl başı seviyelerine göre 5,5 milyon TL düşürdük. İş sağlığı, güvenliği ve çevre konularına önem veriyor, bu kapsamda şebekeden sökülen atık/demontaj malzemeleri yasal mevzuatlara uygun olarak depolayıp bertaraf ettiriyoruz. 2018 yılı içinde 3 şirket genelinde 20,3 milyon TL tutarında atık malzemenin bertarafını sağladık.

2018 yılında planlama ve lojistik faaliyetlerini daha da sistematik hale getirmek için birçok sistemsel iyileştirme tasarladık;

- **YUKA Projesi:** Siparişlerimizin takibini ve raporlanmasını SAP sistemi üstünden takip edebiliyoruz.
- **MRP:** Şebeke ve yatırımlar için gerekli olan malzeme ihtiyaçlarını sistem üzerinden hesaplayabiliyoruz.
- **Filo Yönetimi SAP Geçişi:** Filomuzdaki araçları SAP üzerinden takip ediyoruz.

Aynı zamanda tedarikçiye geçilen malzeme siparişlerinin e-imza ile imzalanarak SAP üzerinden otomatik gönderilmesi, sevkiyat planının ve kalite kontrol süreçlerinin SAP üzerinde yürütülmesi, sipariş gecikmelerindeki ceza hesaplarının sistem üzerinden yapılması için çalışmalar yürüttük.

Müşterilerimize daha iyi hizmet vermek adına filo yönetimi süreçlerimizi sürekli iyileştiriyoruz. Bu kapsamda, filo yönetimini SAP sistemi üzerinden takip ediyor ve raporluyoruz. Toplam 3.229 adet aracımızın arıza, onarım, bakım, yakıt tedarik faaliyetlerini yürütüyoruz.

Filomuzda bulunan araçlarımızı belirli periyotlarda yeniliyor, operasyonlarımızın daha etkili işletilebilmesi için araç filomuza

yenilerini ekliyor, filomuzun etkinliğini artırmak adına servise girme sayılarını ve serviste geçen süreleri kontrol ediyoruz.

2018 yılında filomuza 83'ü öz mal iş makinesi olmak üzere 170 adet araç katıldı, 976 adet kiralık araç yenilendi. Araçlar 14.700 kez servise girmiş, ortalama 0,7 günde servisteki işlemleri tamamlanmış ya da operasyona ikame araç sağlandı.

Hedef fiyat belirleme çalışmalarımız için tedarik zinciri değer analizi çalışmaları yaptık ve uluslararası emtia piyasalarını takip ettik. Bu çalışmalara temel hazırlamak amacıyla, 2018 yılı içerisinde 24 adet ayrı firma ziyareti yaptık, üretici firmaların fabrikaları ziyaret ettik. Toplam 56 adet mal grubu için tedarik zinciri değer analizleri hazırladık.

Satın alma stratejileri oluşturduk ve bu kapsamda ticari şartları, sözleşme tiplerini belirledik, malzemelerin alım zamanları ve alım şekilleriyle ilgili geliştirmeler sunduk. Alımlardaki şartnameleri inceleyerek ambalaj şartnamelerinde sadeleştirme yaptık ve bu kapsamda operasyonel kolaylığın yanında, yıllık yaklaşık 1,2 milyon TL tasarruf edilmesini sağladık.

Bunlar dışında, Şirketimize tedarik edilen malzemeler üzerinden 3 farklı proje çalışması yaptık. Eksik malzeme tamamlama projesi ile yıllık yaklaşık 24.000 TL, ikame malzeme projesi ile yıllık yaklaşık 36.000 TL tasarruf sağladık. 2018 yılı içerisinde başlayan ve hale devam eden emtia projesi ile de yıllık yaklaşık 12 milyon TL'den fazla finansal katkı amaçlıyoruz.

**Ambalaj şartnamelerinde sadeleştirme yaparak operasyonel kolaylığın yanında, yıllık yaklaşık 1,2 milyon TL tasarruf edilmesini sağladık.**

Piyasalar hakkında veri toplayarak fiyat öngörülerini çalıştık, resmi kurumlardaki şartname değişikliklerinin Enerjisa'ya etkilerini analiz ettik ve yeni şirketleri sisteme katmak üzere üreticileri ziyaret ettik. EPDK birim fiyatlarını takip ederek Enerjisa'nın alım fiyatlarıyla toplam alım büyüklüğünü de hesaba katarak karşılaştırmalar hazırladık, piyasadaki teşvikleri inceledik.

Tüm çalışmalarımız etkin tedarik yönetimi ve lojistik süreçlerinin stratejik anlamda geliştirilmesine hizmet ediyor.



YÖNETİM  
MESAJLARI

ENERJİSA  
HAKKINDA

KURUMSAL  
YÖNETİM

İŞ SAĞLIĞI VE  
GÜVENLİĞİ

ÇEVRESEL  
ETKİLER

PAYDAŞ  
İLİŞKİLERİ

ÇALIŞANLAR

MÜŞTERİLER

TOPLUM

TEDARİK ZİNCİRİ  
YÖNETİMİ

EKLER



# 10

## EKLER

Çevresel Performans  
Göstergeleri

Sosyal Performans  
Göstergeleri

GRI İçerik İndeksi





102-41

## RAPORLAMAYA DAİR ESASLAR VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ

## ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Enerji tüketimi (GJ)	2017	2018
Binalarda yakıt ve elektrik tüketimi	103.881	191.540
Araç kullanımı kaynaklı yakıt tüketimi	322	362
Toplam enerji tüketimi	104.203	191.902
Enerji yoğunluğu (GJ enerji tüketimi / milyon TL hasılat)	21,1	27,5

Sera gazı salımları* (ton CO <sub>2</sub> e)	2017	2018
Kapsam 1	1.413	978
Kapsam 2	11.240	24.576
Toplam sera gazı salımı	12.653	25.554
Sera gazı salım yoğunluğu (ton CO <sub>2</sub> e salım / milyon TL hasılat)	2,6	3,7

\*IPCC AR5 Raporu kapsamında yer alan emisyon faktörleri doğrultusunda hesaplama yapılmıştır. Florlu sera gazlarına ilişkin emisyonlar dahil değildir. Florlu Sera Gazları Yönetmeliği doğrultusunda 2019 yılında bu konuda çalışmalar yürütmeyi hedefliyoruz.

Su tüketimi (m <sup>3</sup> )	2017	2018
Şebeke suyu	70.000	97.182

Atık miktarı (ton)	2017	2018
Geri dönüştürülen tehlikeli atık miktarı	7.570	10.700
Geri dönüştürülen tehlikesiz atık miktarı	14.000	11.118

Çevre yatırım ve harcamaları ve çevre cezaları (TL)	2017	2018
Çevre yatırım ve harcamaları	2.527.100	2.884.950
Çevre cezaları	609*	0

\*Başkent EDAŞ'a ait bir trafodan kamuya açık alana yağ sızdığı gerekisiyle ceza alınmıştır.

Atık su miktarı (m <sup>3</sup> )	2017	2018
Atık su	70.000	97.182

Hava Emisyonları (kg)	2017	2018
NOx	1.262	865
SOx	7,6	5,2
Uçucu organik bileşikler (VOC)	69,4	47,6
Parçacıklı madde (PM)	96	65,7

## SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Kategoriye göre çalışanlar	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Toplam çalışan sayısı	1.005	7.900	1.097	8.533	1.075	8.656
Beyaz yakalı çalışan sayısı	952	1.835	1.041	2.026	1.020	2.084
Mavi yakalı çalışan sayısı	53	6.065	56	6.507	55	6.572
Toplu iş sözleşmesi kapsamındaki çalışan sayısı	53	6.065	56	6.507	55	6.572
Toplam	8.905		9.630		9.731	

İstihdam türüne göre çalışanlar	2016		2017		2018	
	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Tam zamanlı	Yarı zamanlı
Beyaz yakalı çalışan sayısı	3.597	0	3.067	0	3.104	0
Mavi yakalı çalışan sayısı	6.118	0	6.563	0	6.627	0
Engelli çalışanlar	-		271		287	
Toplam	8.905		9.630		9.731	

Taşeron çalışanlar	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre taşeron çalışan sayısı	195	766	193	748	194	739
	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Tam zamanlı	Yarı zamanlı
Çalışma süresine göre taşeron çalışan sayısı	961	-	941	-	933	-

Cinsiyete ve yaşa göre yönetimdeki çalışanlar	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	0	0	0	1	0	1
30-50 yaş	35	91	52	132	55	127
50 yaş üstü	4	19	2	17	2	15
Yönetim Kurulu	1	5	2	6	2	6



## SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ (DEVAMI)

Doğum izni	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum/ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	88	666	82	717	76	746
Doğum/ebeveynlik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	81	666	73	717	72	746

Cinsiyete ve yaşa göre işten ayrılan çalışanlar	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	48	164	72	212	55	188
30-50 yaş arası	95	296	121	435	107	341
50 yaş üstü	7	73	5	60	4	67
Toplam	150	533	198	707	166	596
Çalışan devri	-		%9		%8	

Cinsiyete ve yaşa göre yıl içinde yeni işe alınan çalışanlar	2016		2017		2018	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	111	694	128	784	90	445
30-50 yaş arası	89	407	63	441	45	253
50 yaş üstü	0	1	0	5	0	1
Toplam	200	1.102	191	1.230	135	699

## GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI STANDARDI	GÖSTERGELER	REFERANSLAR	VERİLMEYEN BİLGİNİN AÇIKLAMASI
GRI 101: TEMEL ESASLAR 2016			
GENEL GÖSTERGELER			
GRI 102: GENEL GÖSTERGELER 2016	KURUMSAL PROFİL		
	102-1		2
	102-2		8-10
	102-3		www.enerjisa.com.tr/tr/iletisim
	102-4		8-10
	102-5		11
	102-6		8
	102-7		8-10
	102-8		35
	102-9		47
	102-10		8, 10, 47
	102-11		20-22
	102-12		33
	102-13		33
	STRATEJİ		
	102-14		5, 6
	102-15		5, 6, 13-17
	ETİK VE DÜRÜSTLÜK		
	102-16		10
	102-17		10, 20-21
	YÖNETİŞİM		
	102-18		23
	102-19		23
102-20		23	
102-21		13	
102-22		www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/Enerjisa_18_FaaliyetRaporu_TR.pdf	
102-23		www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/Enerjisa_18_FaaliyetRaporu_TR.pdf	



PAYDAŞ ANALİZİ		
102-40		13, 31-33
102-41		49
102-42		12, 13, 31-33
102-43		31, 32
102-44		31, 32
RAPOR PROFİLİ		
102-45		8-11
102-46		2
102-47		13-17
102-48		2018 Sürdürülebilirlik Raporu Enerjisa Enerji'nin ilk Sürdürülebilirlik Raporudur.
102-49		2018 Sürdürülebilirlik Raporu Enerjisa Enerji'nin ilk Sürdürülebilirlik Raporudur.
102-50		2
102-51		2018 Sürdürülebilirlik Raporu Enerjisa Enerji'nin ilk Sürdürülebilirlik Raporudur.
102-52		2018 Sürdürülebilirlik Raporu Enerjisa Enerji'nin ilk Sürdürülebilirlik Raporudur.
102-53		2
102-54		2
102-55		50-52
102-56		Dış denetim alınmamıştır.
GRI 200: EKONOMİK STANDART SERİSİ		
EKONOMİK PERFORMANS		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	11
	103-2	11
	103-3	11, 16
GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS 2016	201-1	11
	201-4	<a href="http://www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/Enerjisa_18_FaaliyetRaporu_TR.pdf">www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/Enerjisa_18_FaaliyetRaporu_TR.pdf</a>
GRI 300: ÇEVRESEL STANDART SERİSİ		
ENERJİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	28, 29
	103-2	28, 29
	103-3	28, 29
GRI 302: ENERJİ 2016	302-1	49
	302-3	49

SU		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	29
	103-2	29
	103-3	29, 49
GRI 303: SU 2016	303-1	49
EMİSYONLAR		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	28-29
	103-2	28-29
	103-3	28-29
GRI 305: EMİSYONLAR 2016	305-1	49
	305-2	49
	305-4	49
	305-7	49
ATIKSULAR VE ATIKLAR		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	29
	103-2	29
	103-3	29
GRI 306: ATIKSULAR VE ATIKLAR 2016	306-1	49
	306-2	49
UYUM		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	28-29
	103-2	28-29
	103-3	28-29
GRI 307: UYUM 2016	307-1	49
GRI 400: SOSYAL STANDART SERİSİ		
İSTİHDAM		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	35-38
	103-2	35-38
	103-3	35-38
GRI 401: İSTİHDAM 2016	401-1	49
	401-2	35
	401-3	49



YÖNETİM ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	35-38
	103-2	35-38
	103-3	35-38
GRI 402: YÖNETİM ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ	402-1	35, 38
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	25-26
	103-2	25-26
	103-3	25-26
GRI 403: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2018	403-1	25
	403-2	25
	403-3	25
	403-4	25
	403-5	25
	403-6	25-26
	403-7	25
	403-9	25
403-10	25	
EĞİTİM VE ÖĞRETİM		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	36
	103-2	36
	103-3	36
GRI 404: EĞİTİM VE ÖĞRETİM 2016	404-1	38
	404-2	36-37
	404-3	38
ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	35
	103-2	35
	103-3	35
GRI 405: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ	405-1	35

AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	35
	103-2	35
	103-3	35
GRI 406: AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ	405-1	35
MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ		
GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016	103-1	40
	103-2	40
	103-3	40
GRI 418: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ	418-1	40

**ENERJİSA**

*e.on*

**SABANCI**