



# Toroslar



## Paydaş Katılım Planı



**Toroslar Elektrik  
Dağıtım A.Ş. (Toroslar  
EDAŞ) ve Müşteri  
Hizmetleri A.Ş.**

**Temmuz 2025**

# İÇİNDEKİLER

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. GİRİŞ .....</b>                                                   | <b>1</b>  |
| 1.1 GENEL BAKIŞ .....                                                   | 1         |
| 1.2 PKP HEDEFLERİ.....                                                  | 2         |
| <b>2. OPERASYON HAKKINDA BİLGİ .....</b>                                | <b>4</b>  |
| 2.1 TOROSLAR'IN MEVCUT VARLIKLARI .....                                 | 5         |
| 2.2 YASAL ÇERÇEVE .....                                                 | 8         |
| 2.2.1 <i>Ulusal Standartlar</i> .....                                   | 8         |
| 2.2.2 <i>EBRD Çevresel ve Sosyal Gereklilikleri</i> .....               | 9         |
| 2.3 İLGİLİ İÇ POLİTİKALAR, PLANLAR VE PROSEDÜRLER.....                  | 10        |
| 2.4 PROJENİN POTANSİYEL SOSYAL ETKİLERİ.....                            | 11        |
| <b>3. PAYDAŞ KATILIM SÜRECİ .....</b>                                   | <b>17</b> |
| 3.1 PAYDAŞ TANIMLAMA.....                                               | 17        |
| 3.1.1 <i>Müşteriler (Hassas Gruplar dahil)</i> .....                    | 18        |
| 3.1.2 <i>Komşu Topluluklar ve Tesisler (Hassas Gruplar dahil)</i> ..... | 18        |
| 3.1.3 <i>Arazi sahipleri/kullanıcıları (Hassas Gruplar dahil)</i> ..... | 18        |
| 3.1.4 <i>Çalışanlar</i> .....                                           | 18        |
| 3.1.5 <i>Alt Yükleniciler ve Tedarikçiler</i> .....                     | 19        |
| 3.1.6 <i>Resmi Kuruluşlar</i> .....                                     | 19        |
| 3.1.7 <i>Diğer Gruplar</i> .....                                        | 19        |
| 3.2 PAYDAŞ GRUPLARI .....                                               | 19        |
| 3.3 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ .....                                   | 21        |
| 3.4 KATILIM ARAÇLARI .....                                              | 25        |
| <b>4. PAYDAŞ KATILIMI YAKLAŞIMI VE FAALİYETLERİ.....</b>                | <b>27</b> |
| 4.1 İÇ PAYDAŞLAR .....                                                  | 31        |
| 4.1.1 <i>İç Paydaşlar</i> .....                                         | 31        |
| 4.1.2 <i>Dış Paydaşlar</i> .....                                        | 31        |
| <b>5. ŞİKAYET MEKANİZMASI.....</b>                                      | <b>34</b> |
| 5.1 DIŞ ŞİKAYET MEKANİZMASI.....                                        | 34        |
| 5.2 İÇ ŞİKAYET MEKANİZMASI.....                                         | 34        |
| <b>6. İZLEME VE RAPORLAMA.....</b>                                      | <b>36</b> |
| 6.1 İZLEME VE DEĞERLENDİRME FAALİYETLERİ .....                          | 36        |
| 6.2 RAPORLAMA .....                                                     | 37        |
| <b>KAMU İÇİN İLETİŞİM BİLGİLERİ.....</b>                                | <b>37</b> |
| Ek A. Dış ŞİKAYET KAYITLARI.....                                        | 38        |
| VE KAPATMA FORMLARI .....                                               | 38        |

# 1. GİRİŞ

## 1.1 Genel Bakış

Enerjisa, Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. (Başkent EDAŞ), İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ) ve Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. (Toroslar EDAŞ) bölgelerinde olmak üzere üç elektrik dağıtım ve perakende şirketinin sahibi ve işletmecisidir. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası ("EBRD" veya "Banka"), onaylanan önceki projelerden de anlaşılacağı üzere Enerjisa ile köklü bir ilişkiye sahiptir. Banka, 6 Şubat 2023 depremlerinin ardından ülkenin yeniden inşa çabalarını desteklemek için Ocak 2024'te 5 yıl vadeli 100 milyon ABD Doları eşdeğeri kıdemli teminatsız kredi (TL cinsinden) sağlamıştır. Kredi, 2021-2025 sermaye harcamaları yatırım döneminin bir parçası olarak bölgedeki modernizasyon ve yeniden yapılanma yatırımlarını finanse etmek üzere tamamen ödenmiştir (61,7 milyon ABD Doları ödenmemiş). Proje bileşenlerinin uygulanması öncelikli olarak Enerjisa Enerji iştirakleri olan Toroslar ve Musteri Hizmetler AC tarafından gerçekleştirilecektir.

Enerjisa'nın mevcut bir kurumsal Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP) vardır ve bu planı ulusal yasalar ve EBRD ile uyumlu olarak geniş çapta uygulamaktadır. 2022 ve 2024 yıllarında güncellenen ÇSEP'e dağıtım şirketlerine odaklanan ek eylemler ve 2024 Çevresel Sosyal Politikalar/Çevresel ve Sosyal Gereklilikleri (ÇSP/ESR'ler) doğrultusunda iş ve çalışma koşulları, Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDS) ile işçi ve toplum güvenliği risklerine ilişkin sosyal gereklilikleri (alt) yüklenici yönetimine entegre ederek yüklenici yönetimi uygulamalarını güçlendirmeye yönelik tedbirler dahil edilmiştir.

Önerilen yeni Proje, Şirketi aşağıdaki konularda destekleyecektir:

- i. Depremden zarar gören varlıkların yeniden inşası ve modernizasyonu (125 milyon ABD Doları karşılığı Türk Lirası), 2025 yılı ile 2026 ve sonraki yatırım harcaması uygulama dönemi (2026-2030) kapsamında yer alacak ve böylece Toroslar Bölgesi'nin genel yeniden yapılanma ihtiyaçlarına daha fazla katkıda bulunacaktır; ve
- ii. Enerjisa Enerji'nin perakende müşterilerine ("Kurumsal Müşteriler" veya "Müşteriler") yenilenebilir elektrik sağlamak için güneş enerjisi santrallerinin kurulması yoluyla Enerjisa Enerji'nin Dağıtılmış Enerji Yatırımlarının genişletilmesi (25 milyon ABD Doları karşılığı Türk Lirası).

Projenin finansmanı için EBRD, Şirket'in yürürlükteki tüm Türk kanun ve yönetmeliklerinin yanı sıra EBRD'nin kanun ve yönetmeliklerine de uymasını şart koşmaktadır. EBRD çevresel ve sosyal gereklilikleri (ESR'ler), mevcut Paydaş Katılım Planı (PKP) ile birlikte aşağıdaki belgelerin hazırlanmasını gerektirmektedir: Projeye özgü bir Teknik Olmayan Özet ve Şirket ile mutabık kalınan bir Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP) ile sonuçlanan bağımsız bir Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti (ÇSDD) süreci. EBRD ESR 10'a uygun olarak, bu PKP, Şirketin Proje bilgilerinin açıklanması ve proje paydaşlarıyla etkileşim konusundaki taahhüdünü ve yaklaşımını sunmaktadır. Kurumsal PKP web sitesinde mevcuttur (<https://www.enerjisainvestorrelations.com/en/sustainability/corporate-stakeholder-engagement>).

Bununla birlikte, bu SEP, Şirket ile çalışanları, Şirket operasyonlarından doğrudan etkilenen yerel topluluklar ve uygun olan durumlarda diğer paydaşlar arasında açık ve şeffaf bir etkileşimin önemine uygun olarak, bu Proje için ESR'lar doğrultusunda iyi uluslararası uygulama ve kurumsal vatandaşlığın temel bir unsuru olarak geliştirilmiştir.

Bu belge kamuya açıklanmak üzere hazırlanmıştır ve Enerjisa tarafından Türkçe ve İngilizce olarak yayınlanacaktır. Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Enerjisa tarafından planlanan paydaş katılımı ve kamu istişaresi, paydaşların belirlenmesi ve şikayet mekanizmaları için gereklilikleri ve uygulanan süreçleri özetleyen bir çerçeve sunmaktadır. Bu PKP veya Şirket'in faaliyetleri ile ilgili herhangi bir sorunuz, yorumunuz veya öneriniz olması durumunda, lütfen aşağıda verilen iletişim bilgilerini kullanın:

**Kurumsal Adres:**

Enerjisa Enerji A.Ş. Barbaros Mah. Begonya Sok. Nida Kule Ataşehir, Batı Sitesi No:1/1 Ataşehir 34746 İstanbul. Tel: 444 4 372

Web sitesi: [www.enerjisa.com.tr](http://www.enerjisa.com.tr)

Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş.

E-posta: [emctalep@enerjisa.com](mailto:emctalep@enerjisa.com)

**Toroslar EDAŞ Adres:**

Toroslar EDAŞ Genel Müdürlük Cemalpaşa, Cevat Yurdakul Cad. 4 A, 01120 Seyhan/Adana

Telefon: 0322 455 60 00

Web sitesi: [www.toroslaredas.com.tr](http://www.toroslaredas.com.tr)

**1.2 PKP Hedefleri**

Paydaş katılımı devam eden bir süreçtir; bu nedenle, bu PKP gerektiğinde güncellenecek ve ayarlanacak olan 'yaşayan bir dokümandır'. Bu PKP, paydaş katılımı için bir çerçeve sağlar; Toroslar EDAŞ ilgili tüm yasal ve düzenleyici taahhütler ve iyi uluslararası endüstri uygulamaları doğrultusunda zorlayıcı, anlamlı, tutarlı, kapsamlı, koordineli ve kültürel olarak uygun katılım gösterebilmesi için tasarlanmıştır.

Toroslar EDAŞ paydaş katılımının temel hedefleri aşağıdaki gibidir

- **Paydaş Belirleme, Analiz ve Katılım Planlaması:** Paydaş katılımı, aşağıdaki unsurları değişen derecelerde içerebilen devam eden bir süreçtir: paydaş belirleme, analiz ve planlama, bilginin açıklanması ve yayılması, istişare ve katılım, şikayet mekanizması, Etkilenen Paydaşlara sürekli raporlama.
- **İlgili Proje Bilgilerinin Açıklanması:** Paydaşlara Projenin ilgili yönleri hakkında bilgi sağlanacaktır: (i) proje faaliyetlerinin amacı, niteliği, ölçeği ve süresi; (ii) paydaşlara yönelik riskler ve paydaşlar üzerindeki potansiyel etkiler ve önerilen etki azaltma planları; (iii) varsa öngörülen paydaş katılım süreci ve halkın katılabileceği fırsatlar ve yollar; ve (iv) herhangi bir şikayetin yönetileceği süreç.
- **Anlamlı İstişare:** İstişare, Projenin etki derecesi ve yasal gerekliliklerle uyumlu olacak ve aşağıdaki hususları içerecektir: (i) kapsayıcı ve kültürel açıdan uygun; (ii) dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya gözdağı olmayan; (iii) Projenin etkilenen topluluklar üzerindeki potansiyel olumsuz etkilerinin niteliğine ve ölçeğine bağlı olarak; (iv) mümkün olduğunca erken başlayacak ve uygun şekilde Proje boyunca devam edecek ve (v) gerektiği şekilde belgelendirilecektir.
- **Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım:** Bilgilendirme ve istişare gereklilikleri, Proje geliştirmenin her aşamasına dahil edilecek ve Toroslar EDAŞ'ın, önerilen etki azaltma önlemleri, projelerden elde edilen fayda ve fırsatların adil paylaşımı ve uygulama sorunları gibi kendilerini doğrudan etkileyen konularda etkilenen tarafların görüşlerini

karar alma sürecine dahil etmesini sağlayacaktır. Etkilenen paydaşlar üzerindeki riskleri ve olumsuz etkileri önlemeye veya en aza indirmeye yönelik eylemler belgeleneyecektir. Paydaşlar, endişelerinin nasıl dikkate alındığı konusunda bilgilendirilecektir. Buna ek olarak, istişare süreci ulusal çevresel etki değerlendirme yasaları ve diğer ilgili mevzuat kapsamındaki uygulanabilir gereklilikleri karşılayacaktır.

- **Proje Uygulaması Sırasında Katılım ve Dış Raporlama:** Projenin doğasına, olumsuz çevresel ve sosyal etkilerine ve sorunlarına ve kamuoyunun ilgi düzeyine uygun olarak sürekli olarak projenin ömrü boyunca belirlenen paydaşlara bilgi sağlayacaktır. Ayrıca, Toroslar EDAŞ çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik ile ilgili periyodik raporlarını kamuya açıklayacaktır.
- **Şikâyet Mekanizması:** Etkilenen paydaşların Toroslar EDAŞ ve sosyal performans ile ilgili endişe ve şikâyetlerini almak ve çözümünü kolaylaştırmak için bir şikâyet mekanizması, süreci veya prosedürü uygulanacaktır. Şikâyet mekanizması, Proje'nin risklerine ve potansiyel olumsuz etkilerine göre ölçeklendirilecektir.
- **Etkilenen Paydaşlara Sürekli Raporlama:** Etkilenen paydaşlara, proje Eylem Planlarının uygulanmasıyla ilgili ilerlemeyi açıklayan, etkilenen paydaşlar için devam eden riskleri veya etkileri içeren konularda ve danışma süreci veya şikâyet mekanizmasının bu paydaşlar için endişe kaynağı olarak belirlediği konularda periyodik raporlar sağlanacaktır.

## 2. OPERASYON HAKKINDA BİLGİ

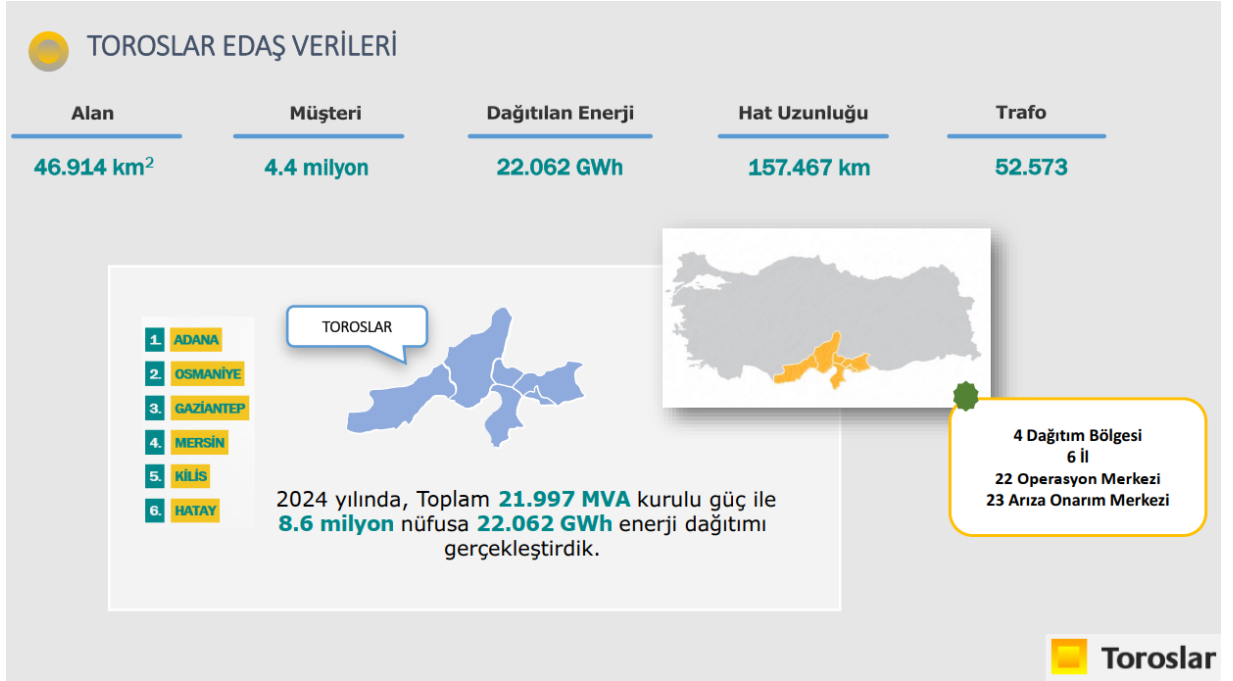
Enerjisa, elektrik dağıtımı, perakende satış ve müşteri çözümleri alanlarında uzmanlaşmış, Türkiye elektrik sektörünün önde gelen şirketlerinden biridir. Şebeke, üç dağıtım bölgesinde on dört ilde 22,1 milyon nüfusa ve 10,6 milyon müşteriye hizmet veren 10.419 çalışandan oluşmaktadır. Enerjisa, Türkiye'de düzenlemeye tabi sektördeki en yaygın elektrik dağıtım ve perakende satış şirkettir. Enerjisa Enerji, başkent Ankara, İstanbul'un yoğun nüfuslu Anadolu yakası ve Adana, Gaziantep ve Mersin gibi önemli ticaret ve sanayi şehirleri de dahil olmak üzere birçok bölgede faaliyet göstermektedir. Bölgelerin tam listesi aşağıdaki gibidir:

- Başkent bölgesi: Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. aracılığıyla dağıtım hizmeti vermektedir. Başkent EDAŞ, Türkiye'nin başkenti Ankara başta olmak üzere Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale, Karabük, Bartın ve Çankırı illerini kapsamaktadır.
- AYEDAŞ bölgesi: Dağıtım iştirakimiz İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin kısaltmasıdır. AYEDAŞ tarafından yönetilen bu bölge, İstanbul'un Anadolu yakasındaki ilçeleri kapsamaktadır.
- Toroslar bölgesi: Bu bölge Adana, Gaziantep, Mersin, Hatay, Osmaniye ve Kilis illerini kapsamaktadır. Toroslar bölgesindeki dağıtım hizmetleri Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. (Toroslar EDAŞ) tarafından sağlanmaktadır.

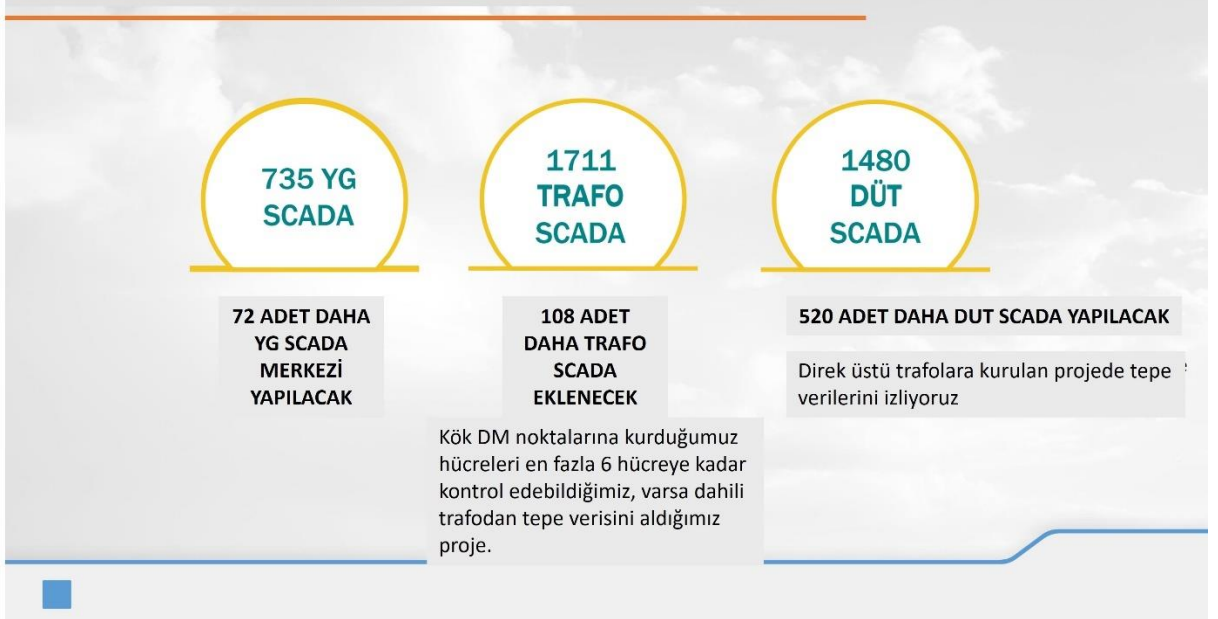
Elektrik dağıtım hizmetlerine yönelik yatırım programı kapsamında Enerjisa'nın faaliyet alanı; yeni dağıtım tesislerinin yapımı, kapasite artırımlarının gerçekleştirilmesi, mevcut şebekeye ilave tesislerin yapımı, bakım ve onarım hizmetlerinin yürütülmesi, bağlantı başvurularının değerlendirilmesi, tüketicilerle şebeke bağlantı anlaşmalarının yapılarak hizmet verilmesi, tüketici sayaçlarından endekslerin okunması, aydınlatma çalışmalarının yapılması, sayaçların değişim ve kalibrasyon çalışmalarının yapılması, teknik ve teknik olmayan kayıplarla mücadele edilmesi, elektrik arızalarının, elektrik kesintilerinin süre ve sayısının en aza indirilmesi ve elektrik arzının sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hizmetlerin yürütülmesini kapsamaktadır.



## 2.1 Toroslar'ın Mevcut Varlıkları



### Toroslar Mevcut SCADA Sayısı ve Yeni SCADA İhaleleri



2025'te planlanan gelecek projelerin örnekleri aşağıda gösterilmiştir. Proje hattı için Ç&S hususları da sağlanarak, planlamanın projenin Ç&S yönlerinin çeşitli bileşenlerini içerdiği gösterilmiştir.

| İl    | İlçe     | Proje Adı                                 | Proje Tutarı |
|-------|----------|-------------------------------------------|--------------|
| ADANA | ÇUKUROVA | 1A7545.ÇUK.ÇUKUROVA DM F3900-3950 DAĞ.TS. | 30,49 MTL    |

**YG Hat (km)** 8,4 km  
**DM/KÖK** -  
**Yatırım Gerekçesi**

- Adana İli, Çukurova ve Seyhan İlçelerini enerjilendiren SDM-14 ve SDM-16 dağıtım merkezleri; primer kaynağı Karahan TM olan, 31,5 kV gerilim seviyeli, 2x3x477 MCM iletken kesitli Çukurova DM F-3900/F-3950 fiderleri vasıtasıyla enerjilendirilmektedir. Söz ENH, Çukurova ilçesindeki Şambayadı köyünün merkezinden geçerek birden fazla noktada tehlikeli duruma sebebiyet vermektedir.
- Proje kapsamında; süre gelen tehlikeli durumları bertaraf etmek adına 8,4 km yeraltı yüksek gerilim şebekesi tesis edilecektir.

**MEVCUT PRİMER HAVAI**  
**MEVCUT PRİMER YERALTI**  
**YENİ PRİMER YERALTI**  
**MEVCUT TM**  
**MEVCUT DAĞITIM MERKEZİ**

**Toroslar**

| İl     | İlçe    | Proje Adı                              | Proje Tutarı |
|--------|---------|----------------------------------------|--------------|
| MERSİN | AKDENİZ | 2M0039.AKD.TD.SARIİBRAHİMLİ KÖK TESİSİ | 28,1 MTL     |

**YG Hat (km)** 6,0 km  
**KÖK Tesisi** 3 adet

- Kuş göç zamanlarında Mersin Büyükşehir Belediyesi katı atık tesisi civarında bulunan Sarııbrahımlı mahallesini besleyen Bağcılar fiderine ait elektrik şebekesinde kuş çarpılma vakalarının olması nedeniyle kullanıcıların tedarik sürekliliği sorunu yaşanmakla beraber kuş ölümleri yaşanmaktadır.
- 2025 yatırım planı kapsamında 3 adet KÖK binası, 6 km yeraltı yüksek gerilim dağıtım şebekesinin tesis edilmesi planlanmaktadır.

**YENİ SEKONDER YERALTI**  
**MEVCUT HAVAI OG**  
**MEVCUT YERALTI OG**  
**MEVCUT İM**  
**MEVCUT DÜT**  
**MEVCUT BİNA TİPİ TR**

**Toroslar**

| İl                                                                                 | İlçe    | Proje Adı                         | Planlanan Tutar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MERSİN                                                                             | ERDEMLİ | 3M4081.ERD.TH.HACIALANI KARAFRENK | 8,2 MTL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  |         |                                   | AG Hat (km) 0,9 km<br>YG Hat (km) 1,9 km<br>Trafo 2 Adet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                    |         |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Erdemli İlçe Kirsalında bulunan Hacialani Karafrenk bölgesinde Kiraz Ağaçları arasından geçen havai elektrik şebekesinin ağaçlara teması sonucu yangın olayları yaşanmıştır.</li> <li>2025 yatırım planı kapsamında bahçe içerisinde geçen elektrik şebekesi iptal edilerek yol güzergahında 2 adet trafo ve 2,8km havai elektrik dağıtım şebekesi tesis edilmesi planlanmaktadır.</li> </ul> |
|                                                                                    |         |                                   | <div> <div>MEVCUT HAVAI OG</div> <div>YENİ MÜŞTEREK HAT</div> <div>YENİ YERALTI AG</div> <div>YENİ DÜT</div> </div>                                                                                                                                                                                                                               |

25

| İl                                                                                   | İlçe    | Proje Adı                           | Proje Tutarı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HATAY                                                                                | DÖRTYOL | 5H6201 YEŞİLKÖY ÇAYKARA CAD. YG PRJ | 2,5 MTL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  |         |                                     | YG Hat (km) 0,5 km<br>TR -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                      |         |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dört Yol İlçesi, Yeşilköy Mahallesinde bulunan Global Terminal Hizmetleri, Milangaz / Likitgaz gaz dolun ve depolama tesisleri, Petgaz gaz dolun ve depolama tesisleri gibi petrol ürünleri depolayan tesislerin yakınında havai dağıtım şebekesi bulunmaktadır.</li> <li>Gaz ve likit olmak üzere hidrokarbon türevleri depolanma faaliyetleri yapılan bölgede petrol buharlarının olması muhtemel alanlarda oluşabilecek yangın ve patlama/patlama gibi çevresel riskleri ortadan kaldırmak adına 0,5 km yeraltı yüksek gerilim dağıtım şebekesinin tesis edilmesi planlanmaktadır.</li> </ul> |
|                                                                                      |         |                                     | <div> <div>YENİ SEKONDER YERALTI</div> <div>MEVCUT HAVAI OG</div> <div>MEVCUT YERALTI OG</div> <div>MEVCUT ÖZEL DM</div> <div>MEVCUT ÖZEL DÜT</div> <div>MEVCUT ÖZEL BİNA TİPİ</div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

27

Enerjisa Dağıtım bünyesinde istihdam edilen toplam kadrolu personel sayısı 10.419'dur. Şirkette toplam 674 kadın çalışmaktadır ve bu rakam toplam işgücünün %6,5'ini temsil etmektedir.

## 2.2 Yasal çerçeve

Bu PKP, paydaş katılım süreçleriyle ilgili ulusal mevzuatı ve uluslararası standartlara uygun hazırlanmıştır.

### 2.2.1 Ulusal Standartlar

#### *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, paydaş katılımı süreçlerine ilişkin temel belgedir. Paydaş katılımı/etkileşimi ile ilgili anayasal hükümler aşağıdaki gibidir:

Düşünce ve kanaat özgürlüğü (T.C. Anayasası Madde 25): Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

#### *Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 26)*

Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu özgürlük, resmi makamların müdahalesi olmaksızın bilgi veya fikir alma ya da verme özgürlüğünü de içerir.

#### *Dilekçe hakkı (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 74)*

Vatandaşlar ve Türkiye'de ikamet eden yabancılar, karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.

#### *Bilgi Edinme Hakkı Kanunu*

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazete) bilgi edinme hakkına ilişkin süreci tanımlamaktadır. Bu hakkı, demokratik ve şeffaf yönetimin ön koşulları olan eşitlik, tarafsızlık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda düzenlemektedir.

#### *Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun*

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Resmi Gazete) 3. maddesi ile istek ve şikâyetleri için Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne ve resmî makamlara yazılı dilekçe ile başvurma hakkına sahiptir. Mütakabiliyet ve dilekçelerinde Türkçe dilini kullanma konusunda, Türkiye'de ikamet eden yabancılar bu hakka sahiptir.

#### *Kamulaştırma Kanunu*

2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu (08.11.1983 tarihli ve 18215 sayılı Resmi Gazete) kamulaştırmanın zorunlu olduğu hallerde işlemin amacı, yetkisi, gerekçesi ve konusu ile sürecin usulüne uygun işlemlerini sağlar.

#### *Çevre Kanunu*

2872 sayılı Çevre Kanunu (11.08.1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete), tüm canlıların ortak varlığı olan çevrenin, sürdürülebilir kalkınma ilkeleri doğrultusunda ve dengeli bir şekilde korunmasını amaçlamaktadır.

#### *ÇED Yönetmeliği*

Türkiye'de Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği 1993 yılında yürürlüğe girmiş ve 1997, 2002, 2003, 2008, 2013, 2014 ve 2022 yıllarında revizyonlardan geçmiştir (mevcut ÇED Yönetmeliği - Resmi Gazete Tarih/Sayı: 29.07.2022 /31907). 154 kV'un altındaki iletim hatlarının Türk ÇED Yönetmeliğinden muaf olduğu unutulmamalıdır. Elektrik dağıtım hatları ve ilgili tesisler Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği Ek I ve Ek II kapsamında değildir. Dolayısıyla, Enerji faaliyetleri Türk ÇED Yönetmeliğine tabi değildir.

#### *Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)*

Elektrik dağıtımı, elektriğin düşük voltajlı (36 kV altı) enerji hatları aracılığıyla son kullanıcılara iletilmesidir. EPDK düzenlemelerine göre, Türkiye'nin dağıtım ağı 21 dağıtım bölgesine ayrılmıştır. Özel dağıtım şirketleri, 2009-2013 yılları arasında yapılan özelleştirmelerden bu yana bu bölgeleri işletmektedir. Dağıtım şirketleri, enerji talebini, şebeke gereksinimlerini ve Şirket bünyesindeki tüm yatırım ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak yatırım planlarını hazırlamak ve uygulamaktan sorumludur. Ayrıca, 5 yıllık yatırım bütçesi, bütçe gerekçe raporu ve EPDK'ya sunulan yatırım raporlarını hazırlamanın yanı sıra yatırım bütçelerini yönetmekten de sorumludurlar.

Bölgesel dağıtım şebekesi işletmecileri; çevre, güvenlik, yenileme ve genişleme ile ilgili zorunlu yatırımların yapılması, elektrik sayaçlarının okunması ve bakımı, talep tahmini ve yatırım planlarının hazırlanması, kayıp/kaçak oranlarının takibi, teknik ve ticari kayıplarda elektrik tedariki, kayıp/kaçak oranlarının azaltılması için gerekli tüm teknik ve operasyonel tedbirlerin alınması ve bölgelerindeki kamuya açık alanların aydınlatılmasından sorumludur.

Enerjisa, 3 dağıtım bölgesindeki tüm şebeke operasyonlarını merkezi olarak yönetmekte ve izlemektedir. Enerjisa, şebeke yönetim süreçleri kapsamında şebekesini genişletme, yenileme ve operasyonel verimliliğini artırma çalışmalarının yanı sıra araştırma ve geliştirme çalışmaları da yürütmektedir. Bu çeşitli faaliyetler Enerjisa'nın 3 bölgesinde şebeke yönetim süreçlerini standartlaştırmasını; merkezi prosedürler oluşturmasını; EPDK'nın teknik, ticari ve arz güvenliği standartlarına uyum gibi temel performans göstergelerini belirlemesini; kesinti ve kayıp-kaçak hedeflerini, bağlantı taleplerini karşılamasını sağlar.

#### **2.2.2 EBRD Çevresel ve Sosyal Gereklilikleri**

Enerjisa, EBRD Çevresel ve Sosyal Gereklilikleri (2024) doğrultusunda bir Paydaş Katılım Planı uygulamayı taahhüt etmektedir. ÇSG 1, 2, 3, 4 ve 10'a atıfta bulunmaktadır:

ÇSG 1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi - bu ÇSG, projelerle ilişkili çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri belirlemek için entegre bir değerlendirmenin ve müşterinin Proje ömrü boyunca çevresel ve sosyal performansı yönetmesinin önemini kabul eder.

Şirketimiz, çalışanlarımız ve etkilenen ve ilgili paydaşlar arasında anlamlı bir etkileşim sağlayan başarılı ve etkin bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS), "performans yönetiminde sürekli bir iyileşme sağlamak için yapılandırılmış bir şekilde planlama, uygulama, gözden geçirme ve sonuçlara tepki vermeyi içeren metodik bir sistem yaklaşımı gerektirir."

Paydaşlarla anlamlı bir şekilde etkileşim kurmanın belirlenmesi ve planlanması, ÇSG 10'a göre operasyonun planlanması, uygulanması ve işletilmesinde onların görüş ve endişelerini dikkate almak için yapılır.

ÇSG 2: İşgücü ve Çalışma Koşulları - bu ÇSG, müşteriler ve onların ticari faaliyetleri için işgücünün bir varlık olduğunu ve iyi bir insan kaynakları yönetimi ile örgütlenme özgürlüğü ve toplu pazarlık hakkı da dahil olmak üzere işçi haklarına saygıya dayalı sağlam bir işçi-yönetim ilişkisinin ticari faaliyetlerin sürdürülebilirliği için kilit unsurlar olduğunu kabul eder.

ÇSG 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi ve Kontrolü - bu ÇSG, sürdürülebilir kalkınmanın sağlam iş yönetiminin temel bir yönü olduğunu ve ekonomik büyüme ile sağlıklı bir çevre arayışının ayrılmaz bir şekilde bağlantılı olduğunu kabul eder. Kirliliğin önlenmesi ve azaltılması sürdürülebilir kalkınma gündeminin temel unsurlarıdır ve EBRD tarafından finanse edilen projeler bu konuda iyi uluslararası uygulamaları karşılamalıdır.

ÇSG 4: Sağlık, Emniyet ve Güvenlik : Bu ÇSG, proje faaliyetlerinin, ekipmanlarının ve altyapısının genellikle istihdam, hizmetler ve ekonomik kalkınma fırsatları dahil olmak üzere topluluklara fayda sağladığını kabul eder. Ancak projeler, nüfusun geçici veya kalıcı olarak değişmesi; ham ve mamul maddelerin taşınması; inşaat, işletme ve işletmeden çıkarma; kazalar, yapısal arızalar ve tehlikeli madde salınımlarından kaynaklanan risk ve etkilere toplumun maruz kalma potansiyelini de artırabilir.

ÇSG5: Arazi Edinimi, Arazi Kullanımına İlişkin Kısıtlamalar ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim

ÇSG 6: Biyoçeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi. EBRD, yatırım yaptığı projeler bağlamında biyoçeşitliliğin korunması ve muhafaza edilmesi ihtiyacını kabul eder.

ÇSG 8: Kültürel Miras. Dünya Kültürel ve Doğal Mirasının Korunmasına Dair Sözleşme ve Somut Olmayan Mirasın Korunması Sözleşmesi ile uyumlu olan bu ÇSG, yeri doldurulamaz kültürel mirasın korunmasını ve müşterilere ticari faaliyetleri sırasında kültürel miras üzerindeki olumsuz etkileri önleme veya azaltma konusunda rehberlik etmeyi amaçlamaktadır.

ÇSG10: Paydaş Katılımı - EBRD Çevresel ve Sosyal Gereklilikleri (2024) paydaş katılımı için özel gereklilikleri içerir.

### 2.3 İlgili İç Politikalar, Planlar ve Prosedürler

Enerjisa yönetimi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Şikâyet Yönetim Sistemi ile uyumlu resmi bir Kalite, Sağlık, Güvenlik ve Çevre (QHSE) yönetim sistemi kurmuştur. Enerjisa, ilgili yönetim sistemi sertifikalarını 2017 yılında TUV-Nord tarafından almış ve yıllar içerisinde tekrar belgelendirmiştir.

Tüm dağıtım şirketleri bireysel olarak aşağıda belirtilen yönetim sistemlerine sahiptir:

| Sayı               | Sertifika                                       | Geçerlilik |
|--------------------|-------------------------------------------------|------------|
| ISO-EN 9001: 2015  | Kalite Yönetim Sistemi Belgesi                  | 24.11.2026 |
| ISO-EN 14001: 2015 | Çevre Yönetim Sistemi Belgesi                   | 24.11.2026 |
| OHSAS 45001: 2018  | İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi | 24.11.2026 |
| ISO 10002: 2018    | Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Sertifikası | 28.08.2025 |
| ISO 27001: 2022    | Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası     | 28.08.2025 |
| ISO 37301: 2021    | Uyum Yönetim Sistemi                            | 28.08.2025 |

| Sayı            | Sertifika                      | Geçerlilik |
|-----------------|--------------------------------|------------|
| ISO 22301: 2019 | İş Sürekliliği Yönetim Sistemi | 28.08.2025 |
| ISO 50001: 2018 | Enerji Yönetim Sistemi         | 28.08.2025 |

Şirket, çevresel ve sosyal yönetim programlarının izlendiği, yürürlükteki ulusal yasa ve yönetmeliklerin takip edildiği ve Proje ile ilgili Ç&S bilgilerinin tüm çalışanlarla paylaşıldığı QDMS - (Kalite Doküman Yönetim Sistemi) entegre yönetim sistemini kurmuş ve sürdürmektedir. Enerjisa, tüm bölgelerdeki tüm Enerjisa operasyonları ve faaliyetleri için yönetim sistemlerini entegre etmiştir. Doküman, geçerli standartlara, Enerjisa faaliyetlerine, organizasyonel birimlere ve fonksiyonlara atıfta bulunmaktadır.

Belgelenmiş prosedürler ve kanıtlar aşağıdaki gibidir:

- Ç&S Yönetim Sistemi (ÇSYS) gelişiminin belgelenmiş durumu. Enerjisa, uygun bileşenlerin temel alındığı aşağıdaki politikalara sahiptir:
  - İnsan Hakları Politikası
  - Enerji Yönetimi Politikası
  - Su Politikası
  - Kişisel Verilerin Korunması Politikası
  - Bilgilendirme Politikası
  - Kalite Politikası
  - Sağlık ve Güvenlik Politikası
  - Veri Koruma Yönetimi Politikası
  - Müşteri Memnuniyeti Politikası
  - Çevre Politikası
  - Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası
  - Enerjisa Davranış Kuralları ve İnsan Kaynakları Kılavuzu
  - Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası
  - İnsan Kaynakları Politikası
  - Sıfır Tolerans Politikası
  - Uyum Politikası
  - Misilleme Karşıtı Politika
  - Üçüncü Taraf İlişkileri Politikası

## 2.4 Projenin Potansiyel Sosyal Etkileri

Proje için sosyal etki analizi, çevresel ve sosyal riskleri de kapsayan Grup Risk Prosedürü temel alınarak gerçekleştirilmiştir. Potansiyel sosyal etkiler ve ilgili riskler belirlenmiştir.

Bu riskler, QDMS (Periskop) yazılımındaki ilgili bölümler, özellikle de Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme Modülü tarafından takip edilmektedir. Bu riskler, gerçekleşme beklentisi ve etki azaltma/yönetim önlemleri ile birlikte ilgili etki alanlarına dağıtılarak aşağıda özetlenmiştir. Yeni etkiler ve riskler belirlendiğinde ve QDMS (Periskop) yazılımındaki riskler değerlendirildiğinde bu bölüm güncellenecektir.

| Etki Alanı                               | Etkilenen Paydaşlar                                                                                                              | Riskler                                                                                                                                                                                                                                      | Etki Büyüklük/ Gerçekleşme Olasılık | Zarar Azaltma Yönetimi Önlemler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Arazi Edinimi ve Geçim Kaynakları</b> | Arazi sahipleri, Kiracılar, kayıt dışı kullanıcılar, araziye dayalı ekonomik faaliyetlerde bulunan kişiler: tarım ve hayvancılık | <p>Arazi sahiplerinin tek geçim kaynağının kaybı</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Arazi ediniminden sonra arazi sahiplerinin olası mağduriyeti (Tazminatların ödenmemesi veya geç ödenmesi)</li> </ul>                             | Düşük /Düşük                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arazi ediniminin asgari düzeyde tutulması ve kamu arazilerinin öncelikli tercih edilmesi</li> <li>Arazi Edinimi Prosedürü ve broşürü, proje geliştirme ve edinim öncesi bilgilendirme toplantıları sırasında arazi sahiplerinin belirlenmesi <ul style="list-style-type: none"> <li>Haklar ve hukuki konularda bilgilendirme, destek ve danışmanlık (gecikmiş ödemeleri önlemek amacıyla)</li> </ul> </li> </ul> |
|                                          |                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arazi sahipleri tarafından bilgiye geç erişim</li> <li>Hassas grupların tanımlanamaması</li> </ul>                                                                                                    | Orta/ Orta                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arazi sahipleri için kamulaştırma öncesi bilgilendirme toplantıları ve basılı bilgilerin dağıtımı</li> <li>Yerel yetkililere yazılı bilgi gönderilmesi</li> <li>Kamulaştırma öncesi toplantılar sırasında hassas grupların belirlenmesi ve toplantı tutanaklarına kaydedilmesi</li> </ul>                                                                                                                        |
| <b>Çalışma Koşulları</b>                 | İş Gücü                                                                                                                          | <p>İşyeri koşulları ve çalışma hakları konusunda mevzuat ve standartlar ile uyumsuzluk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yüklenicilerde ve tedarik zincirinde Zorla çalıştırma, çocuk işçiliği ve diğer işgücü sorunları</li> </ul> | Orta/ Orta                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>İnsan Kaynakları Politikası</li> <li>Disiplin Prosedürü ve Davranış Kuralları</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Etki Alanı               | Etkilenen Paydaşlar | Riskler                                                                                                                                                                                                        | Etki Büyüklük/ Gerçekleşme Olasılık | Zarar Azaltma Yönetimi Önlemler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kadın haklarının ihlali, mobbing ve taciz</li> <li>Çalışanların dış paydaşlarla karşı rahatsız edici davranışları</li> </ul>                                            | Orta/ Orta                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kırsal topluluklardaki toplumsal cinsiyet eşitliği programının içeriğini iyileştirmek ve güçlendirmek</li> <li>Yüklenici eğitimlerine toplumsal cinsiyet eşitliği ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz konularının dahil edilmesi</li> <li>Yüklenici kontrol süreçlerinde (sözleşmeler) toplumsal cinsiyet eşitliği taahhütlerinin netleştirilmesi ve güçlendirilmesi</li> <li>Şiddet ve taciz konularının önlenmesiyle toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda sosyal medyada farkındalık yaratma çalışmalarının çeşitlendirilmesi ve artırılması</li> <li>Sanat ve kültür faaliyetleri aracılığıyla farkındalık yaratma çalışmalarının desteklenmesi ve teşvik edilmesi ve toplumsal cinsiyet eşitliği farkındalık elçilerinin yetiştirilmesi.</li> </ul> |
| <b>Çalışma Koşulları</b> | İş Gücü             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Şikayet mekanizmasına erişim eksikliği, şikayetlere geç yanıt verilmesi veya yanıt verilmemesi</li> <li>Yüklenicilerle ilgili şikayetlerin göz ardı edilmesi</li> </ul> | Orta/ Yüksek                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bilgilendirme broşürlerinde şikayet mekanizması hakkında bilgi</li> <li>Şantiye tabelalarına ve gizleme panolarına şikayet çağrı merkezi numaralarının yerleştirilmesi</li> <li>Şikayet çağrı merkezinde muhtarların (köy yöneticileri) önceliklendirilmesi</li> <li>Saha ekiplerinde ve araçlarında şikayet formlarının bulunması</li> <li>Yüklenicilerle ilgili şikayetlerin saha kontrolleri ve formlar dahilinde değerlendirilmesi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Etki Alanı                                           | Etkilenen Paydaşlar                                                           | Riskler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Etki Büyüklük/ Gerçekleşme Olasılık | Zarar Azaltma Yönetimi Önlemler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yatırımların, projelerin ve inşaatın etkileri</b> | Topluluklar<br>Yatırım ve projelerden etkilenenler, müşteriler, genel kamuoyu | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toz, gürültü ve rahatsız edici faaliyetler</li> <li>• Trafik ve araçların hızlı sürülmesi nedeniyle İSG risklerinin oluşması</li> <li>• Bakım ve işletme faaliyetleri sırasında plansız kesintiler nedeniyle halkın ve işletmelerin mağduriyeti</li> <li>• Trafolara izinsiz giriş, direklerle tırmanma ve İSG riskleri yaratma</li> <li>• Çalışanların taciz, mobbing gibi rahatsız edici davranışları ve sosyal rahatsızlık</li> </ul> | Düşük/Yüksek                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Planı</li> <li>• H&amp;S Süreçleri ve yönetim planları</li> <li>• Etik Kurallar</li> <li>• Disiplin Yönetmeliği</li> <li>• Şikâyet Mekanizması</li> <li>• İç ve Dış Denetimler</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
|                                                      | Proje ve yatırımlardan etkilenen topluluklar                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arazi sahiplerinin arazilerinin, mahsüllerinin veya hayvanlarının zarar görmesi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Düşük/Yüksek                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• İnşaat yüklenicilerinin farkındalığının artırılması ve eğitimi</li> <li>• Tarım müdürlüklerinin temsilcilerinin katılımıyla zararların belirlenmesi ve tazminat sağlanması</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Toplum Sağlığı ve Güvenliği</b>                   | Topluluklar<br>Yatırım ve projelerden etkilenenler, müşteriler, genel kamuoyu | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acil Durum Koşulları</li> <li>• Güvenlik riskleri ve yönetimi</li> <li>• Proje ile ilgili sağlık ve güvenlik riskleri</li> <li>• Trafik kazaları</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              | Orta/<br>Orta/<br>Orta/<br>Orta     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acil durum hazırlığı ve müdahale eylem planı ve acil durum risk değerlendirme prosedürü</li> <li>• Güvenlik politikası ve güvenlik personeline ilgili eğitimlerin verilmesi</li> <li>• Kamu sağlığı ve güvenliği ile ilgili proje kaynaklı risklerin değerlendirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması</li> <li>• Yol güvenliği politikası, uygulamaları ve Prosedürlerinin uygulanması</li> </ul> |
| <b>Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı</b>             | Tüm paydaşlar                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Varlığı tanımlanamayan paydaşlar</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Düşük/<br>Orta                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paydaş Katılım Planı ve Plan Güncellemeleri</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Etki Alanı | Etkilenen Paydaşlar           | Riskler                                                                                                                                                                                                                                                                        | Etki Büyüklük/ Gerçekleşme Olasılık | Zarar Azaltma Yönetimi Önlemler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Tüm paydaşlar                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bilgiye erişim eksikliği, yatırım planları, paydaş katılım planı, şikayet mekanizması, sosyal sorumluluk programları ve raporları hakkında bilgi eksikliği. Genel olarak riskler ve etkiler hakkında bilgi eksikliği.</li> </ul>        | Yüksek/Yüksek                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Web sitesi (<a href="http://www.osmangaziedas.com.tr/">http://www.osmangaziedas.com.tr/</a>)</li> <li>Medya iletişimi (gazeteler, radyo ve TV)</li> <li>Sosyal Medya</li> <li>SMS</li> <li>Broşürler</li> <li>Valiliklere ve yerel yönetimlere gönderilen yazılı bilgiler;</li> <li>Belediyelere ve muhtarlara ziyaretler ve toplantılar,</li> <li>Çağrı merkezinde muhtarların önceliklendirilmesi</li> </ul> |
|            | Aboneler ile sağlık sorunları | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elektrik kesintileri Elektrikle çalışan makinelere bağımlı olan aboneler</li> </ul>                                                                                                                                                     | Tanımlanabilir Değil/Yüksek         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemde bu tür abonelerin tespiti ve kesintilerin önlenmesi</li> <li>Web sitesi ve broşürlerle duyurulması, muhtarlara bilgi verilmesi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             |
|            | Müşteriler ve genel halk      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Şikayet edilecek yeri bilmeme, şikayet mekanizmasına erişim eksikliği, şikayetlerin kayıt altına alınmasında sorunlar, zamanında yanıt verilmemesi ve yanıt verilmemesi, şikayetin çözülmeden kapatılması ve benzer riskler.</li> </ul> | Orta/yüksek                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Şikayet Mekanizması</li> <li>Müşteri Memnuniyeti Standardı Belgelendirmesi- ISO 10002</li> <li>Paydaş Katılım Planı</li> <li>Eğitimler</li> <li>Broşürler</li> <li>Web sitesi ve sosyal medya</li> <li>Şikayet formlarının mevcudiyeti yerel ofisler ve saha araçları</li> </ul>                                                                                                                               |

| Etki Alanı | Etkilenen Paydaşlar          | Riskler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Etki Büyüklük/ Gerçekleşme Olasılık | Zarar Azaltma Yönetimi Önlemler                                                                                                                                                                                         |
|------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Dahili Paydaşlar- Çalışanlar | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uyumsuzluk ile ilgili mevzuat ve standartlar işyeri koşulları ve işçi hakları,</li> <li>• Kadın haklarının ihlali, mobbing ve taciz</li> <li>• Çalışanların dış paydaşlarla ilgili rahatsız edici davranışları</li> <li>• Zorla çalıştırma, çocuk işçiliği ve diğer işgücü sorunları yükleniciler ve tedarik zinciri</li> </ul> | Orta/ Yüksek                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• İnsan Kaynakları Politikası</li> <li>• Disiplin Prosedürü ve Davranış Kuralları</li> <li>• Şikayet Mekanizması</li> <li>• İç ve Dış Denetimler</li> <li>• Eğitimler</li> </ul> |

### 3. PAYDAŞ KATILIM SÜRECİ

#### 3.1 Paydaş Tanımlama

Paydaş tanımlamasının genel amacı, Proje paydaşlarını bilgilendirilmiş istişare ve katılım için önceliklendirmektir. Paydaş belirleme devam eden bir süreçtir. Belirlenen paydaşların listesi, şikayet mekanizmasının çıktılarına, Projenin çeşitli aşamalarına ve Projenin güncellemelerine uygun olarak değerlendirilmeli ve güncellenmelidir. Bu şekilde Toroslar EDAŞ, paydaş katılım stratejisi aracılığıyla herkes için şeffaf ve erişilebilir bir katılım sürecini garanti altına almaktadır.

- Tüm proje paydaşlarını belirler; bunu yaparken yerel halk ve kamu kurumlarından ulusal ve uluslararası paydaşlara kadar her düzeydeki tüm paydaşları inceler.
- Paydaşlarla ilişkilerin yönetimini, paydaş katılımının Proje üzerindeki etkisini, paydaşlar için kullanılacak iletişim araçlarını ve iletişim sıklığını planlar.
- Projeden etkilenen topluluklar için Projenin olası olumsuz etkilerini azaltmak ve yerel toplulukların Projenin potansiyel olumlu etkilerinden yararlanmasını sağlamak için yerel düzeyde aktif paydaş iletişimi gerçekleştirir.
- Paydaşların şikâyet ve taleplerini kaydeder ve talep ve şikâyetinde bulunan paydaşlara mümkün olan en kısa sürede geri bildirim sağlar.
- Paydaş katılımında özellikle hassas/dezavantajlı grupların/bireylerin Projeye yerel erişimini sağlamak için yöntemler geliştirir.
- Tüm iletişimde kültürel olarak uygun üslup ve yöntem izler.
- Paydaşların etkin katılımını sağlamak için farklı iletişim kanalları kullanarak paydaş katılımı için fırsatlar yaratır.
- Başta sivil toplum kuruluşları (STK'lar) olmak üzere projeden etkilenen diğer grupların projenin yaşam döngüsü boyunca önerilen eylemlere ilişkin görüşlerini ifade etmelerine olanak tanır.
- Özellikle Proje için Paydaş Katılım Planı hazırlayarak detaylı eylem planını belirler ve her bir Proje için projenin kapsamı ve yerel ihtiyaçlar değiştiğinden prosedürlerin izlenmesini ve raporlanmasını sağlar.

Genel olarak paydaşlar iki gruba ayrılabilir;

- Dış paydaşlar, Proje etkilerinden doğrudan etkilenen bireyler ve topluluklardır; ve
- İç paydaşlar, Proje üzerinde ilgisi veya etkisi olan kişilerdir.

Bu ayırım sayesinde, Toroslar EDAŞ'ta yer alan paydaşlar ve diğer paydaşların Projeyi nasıl etkiledikleri veya Projeden nasıl etkilendikleri belirtilebilir. Paydaş analizinde iç paydaşların Projedeki rolleri, kurumsal paydaş katılımı ve paydaşların Projeye dahil olma durumları açıklanmaktadır. Dış paydaşların analizinde ise paydaşların rolü, Proje süresince paydaşlarla kurulacak ilişkilerin yöntemi, sıklığı ve konusu ele alınmaktadır

Enerjisa, Kurumsal PKP ve 2023 sürdürülebilirlik raporunun incelenmesine dayanarak, her bir grup için iletişim yöntemleri ve hedefleri ile birlikte kilit paydaş gruplarının bir listesini belirlemiştir. Kurumsal PKP, AA1000 Paydaş Katılımı standardına uygun olarak paydaşların önceliklerini belirlemek üzere bir paydaş analizi gerçekleştirmiştir. Bu belgelere dayanarak Toroslar EDAŞ'ın kilit paydaş gruplarını şöyle sıralayabiliriz

### **3.1.1 Müşteriler (Hassas Gruplar dahil)**

Müşteriler, özellikle Enerjisa ve Toroslar EDAŞ tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesi ve verimliliği açısından elektrik dağıtım faaliyetleriyle ilgili olarak Proje için en önemli paydaşlar arasındadır. Hizmet yararlanıcıları arasında yerel sakinler, ticari işletmeler/endüstriler ve uygun müşteriler yer almaktadır

### **3.1.2 Komşu Topluluklar ve Tesisler (Hassas Gruplar dahil)**

Komşu topluluklar ve tesisler, hem işletme faaliyetleri (özellikle yerleşim yerlerinin ve hassas alıcıların yakınındaki onarım ve bakım faaliyetleriyle ilgili olarak) hem de gelecekteki inşaat faaliyetleri (özellikle fiziksel veya ekonomik yerinden edilmeyeyle ilgili olarak yerel sakinler ve işletmeler üzerindeki etkiler açısından) ile ilgili olarak önemli paydaşlar arasındadır.

### **3.1.3 Arazi sahipleri/kullanıcıları (Hassas Gruplar dahil)**

Proje, bazı özel arazilerin kalıcı olarak edinilmesini ve/veya kullanım haklarının satın alınmasını gerektirebilir ve bu da ilgili arazi sahipleri/kullanıcıları ile anlaşmalar yapılmasını gerektirecektir. Toroslar EDAŞ, inşaat ve işletme aşamalarında arazi edinimi ve tazminat prosedürleri, yasal haklar ve arazi kullanım kısıtlamaları hakkında etkilenen arazi sahiplerini/kullanıcılarını yazılı bildirimler, topluluk broşürleri, posterler, haber bültenleri ve yüz yüze toplantılar yoluyla bilgilendirecek ve onlara danışacaktır. Ayrıca, etkilenen toplulukların şikayet mekanizmasından yararlanabilmesi için şikayet mekanizması ve şikayet erişim detayları bu toplantılar sırasında sağlanacaktır. Kamulaştırma ihtiyaçlarını en aza indirmek için Toroslar EDAŞ, gelecekteki yatırım projelerinde fiziksel yeniden yerleşimden kaçınmak için gerekli tüm önlemleri alacak ve dağıtım şebekesi güzergahları için mümkün olduğu ölçüde kamu alanlarını (yollar, sokaklar, parklar, meydanlar vb.) dikkate alacaktır.

Arazi sahipleri/kullanıcıları arasında, potansiyel hassas gruplara paydaş olarak öncelik verilecek ve proje bilgilerinin açıklanmasına erişimleri sağlanacaktır. Bu gruplar arasında kadınlar, engelliler ve belirli dezavantajlı gruplar (okuma yazma bilmeyenler, yaşlılar, özel ihtiyaçları olan kişiler, resmi tapusu olmayan arazi kullanıcıları ve benzerleri dahil) yer alabilir. Bu kişiler satın alma öncesi bilgilendirme toplantıları sırasında tespit edilecek ve kendilerine bilgi verilecektir. Ayrıca, özel ihtiyaçları varsa desteklenecek ve yardım/danışmanlık sağlanacaktır.

### **3.1.4 Çalışanlar**

Şirket çalışanları Projeden ve iş yükü, vardiya ve benzeri değişiklikler de dahil olmak üzere operasyonlardaki ilgili değişikliklerden etkilenecektir. Proje kapsamında herhangi bir işten çıkarma veya işgücü artışı planlanmamaktadır. Halihazırda Enerjisa bünyesinde toplam 10.419 daimi personel istihdam edilmektedir. Şirket, iş ve çalışma koşulları konusunda Türk İş Kanunlarına ve EBRD PR2 gerekliliklerine uymayı taahhüt etmektedir. Çalışanlar, işe alım sırasında ve Projenin tüm aşamalarında şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir. Bu amaçla, çalışanları şikayet mekanizması hakkında bilgilendirmek için işçi temsilcileriyle toplantılar düzenlenecektir. Çalışanları iç şikayet mekanizması hakkında bilgilendirmek için eğitimler ve araç kutusu görüşmeleri de yapılacaktır. Gerektiğinde her çalışanla yüz yüze toplantılar yapılacaktır. Şikayet

mekanizması hakkında geri bildirim alabilmek için çalışan memnuniyeti anketleri düzenlenecek ve mekanizmanın iyileştirilmesi için gerekli önlemler alınacaktır.

### 3.1.5 Alt Yükleniciler ve Tedarikçiler

Enerjisa'nın alt yüklenicileri ve tedarikçileri, hem mevcut operasyonlar hem de Proje ile ilgili faaliyetler için önemli paydaşları oluşturmaktadır. Şirket, o temizlik hizmetleri, güvenlik hizmetleri, çağrı merkezi, inşaat işleri (hem yer üstü hem de yer altı tesisleri) dahil olmak üzere çeşitli tam zamanlı alt yüklenicilerle çalışmaktadır. Alt yüklenici çalışanları, Projenin tüm aşamalarında şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir. Bu amaçla, yüklenici çalışanlarını iç şikayet mekanizması hakkında bilgilendirmek için eğitimler ve araç kutusu görüşmeleri yapılacaktır. Gerekirse yüz yüze toplantılar düzenlenecektir. Yüklenicilerin faaliyetleri ile ilgili paydaşların şikayetleri Enerjisa şikayet yönetim sistemi içerisinde ele alınacaktır. Bilgilendirme faaliyetlerinde genel şikâyet mekânları açıklanır; ayrıca inşaat sahalarındaki tabelalarda veya inşaat alanlarını gizleyen kapaklarda çağrı merkezi bilgilerine yer verilir.

### 3.1.6 Resmi Kuruluşlar

Devlet kurumları ulusal, il, ilçe ve yerel (yani mahalle) düzeyler olarak gruplandırılabilir. Bu kuruluşlar, Projeye veya çevresel veya sosyal konularla ilgili yasal sorumlulukları olan makamları ve Projeye ilgili altyapıyı sağlamaktan sorumlu diğer organları içerir. Hükümet (örneğin, Türkiye Cumhuriyeti, ilgili bakanlıklar, belediyeler ve diğer ilgili yerel makamlar).

### 3.1.7 Diğer Gruplar

- Kredi verenler
- Uluslararası, ulusal ve yerel STKlar
- Şirket Hissedarları, Yatırımcılar, Enerjisa Enerji Yönetim Kurulu
- Medya.

## 3.2 Paydaş Grupları

Aşağıdaki tablo, yukarıdaki sınıflandırmaya göre belirlenen paydaşları temsil etmektedir.

**Tablo 3-1 Paydaş Grupları**

| Paydaş Grupları                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ana Paydaşlar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Özel İlgililer/Alaka Özeti                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dış Paydaşlar</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                |
| <b>Ulusal Kurumlar:</b> Ulusal Hükümet, politikanın oluşturulması, izinlerin veya diğer onayların verilmesi ve Proje veya faaliyet yaşam döngüsünün tüm aşamalarında uyumluluğun izlenmesi ve uygulanmasında iş ve/veya projeler/faaliyetler için birincil ulusal siyasi öneme sahiptir. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı</li><li>• Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</li><li>• Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı</li><li>• TEDAŞ (Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş.)</li><li>• TEİAŞ (Türkiye Elektrik İletim A.Ş.)</li><li>• TETAŞ (Türkiye Elektrik Taahhüt ve Ticaret A.Ş.)</li><li>• EPDK (Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu)</li><li>• İçişleri Bakanlığı</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Politika formülasyonu</li><li>İzin Verme /</li><li>Düzenleme</li></ul> |

| Paydaş Grupları                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ana Paydaşlar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Özel İlgililer/Alaka Özeti                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>AFAD İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı</li> <li>İŞKUR (Türkiye İş Kurumu)</li> <li>Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü</li> <li>MEUP, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Yerel Kurumlar</b> Yerel yönetimler, belediye veya komün düzeyinde mevzuat ve kalkınma plan ve politikalarının uygulanmasından sorumlu oldukları için iş ve/veya Proje açısından önemlidir. Buna ek olarak, Proje alanındaki belediyeler ve/veya komünler Projeden etkilenecektir ve politika oluşturma, düzenleme ve diğer görev ve faaliyetlerinde Proje faaliyetlerini göz önünde bulundurmak için kendi bölgelerindeki ilerleme ve <b>planlardan</b> haberdar edilmeleri gerekecektir. | <ul style="list-style-type: none"> <li>İlgili İllerin Valilikleri</li> <li>İlgili Belediyeler</li> <li>İlgili Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlükleri</li> <li>İlgili Çalışma ve Sosyal Güvenlik İl Müdürlükleri</li> <li>Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın İlgili İl Müdürlükleri</li> <li>İçişleri Bakanlığı'nın İlgili İl Müdürlükleri</li> <li>İlgili Orman İl/İşletme Müdürlükleri</li> <li>İlgili İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri</li> <li>İlgili İl Emniyet Müdürlükleri ((Polis)</li> <li>İlgili İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sosyal ve ekonomik kalkınma,</li> <li>Kurumsal Sosyal Sorumluluk,</li> <li>Çevresel ve sosyal etkilerin yönetimi</li> <li>İzin Verme / Düzenleme</li> </ul>                                                              |
| <b>Kredi verenler</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | EBRD gibi uluslararası finans kuruluşları                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proje Finansmanı</li> <li>Çevresel ve sosyal etkiler</li> </ul>                                                                                                                                                          |
| STK'lar Proje ve/veya faaliyet & ilgili tesisler ve bunların sosyal ve çevresel yönleri ile doğrudan ilgisi olan uluslararası, ulusal ve yerel STK'lar Proje ve/veya faaliyeti doğrudan veya kamuoyu aracılığıyla etkileyebilir.                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER)</li> <li>Tüketiciyi Koruma Derneği (TÜKODER)</li> <li>İlgili Sanayi Odaları</li> <li>Elektrik Mühendisleri Odası (EMO)</li> <li>Elektrik Teknisyenleri Odaları ( )</li> <li>Sanayi Odaları</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Çevresel ve Sosyal etkilerin yönetimi,</li> <li>Kurumsal Sosyal Sorumluluk</li> <li>Çevresel ve sosyal etkiler</li> <li>Ekonomik kalkınma</li> <li>Kapsayıcılık ve erişilebilirlik</li> <li>Güvenlik etkileri</li> </ul> |
| <b>Eğitim Kurumları</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Üniversiteler<br>Meslek Liseleri<br>Etkilenen Yerleşim Yerlerindeki Okullar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Teknik Danışmanlık</li> <li>Kurumsal Sosyal Sorumluluk</li> <li>Kapasite Geliştirme</li> </ul>                                                                                                                           |
| <b>İş Ortamı:</b> Proje ve/veya faaliyetle doğrudan ilgilenen, örneğin işletme işleten veya Şirkete hizmet ve malzeme sağlayan işletmeler ve bireyler.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Yükleniciler ve alt yükleniciler (inşaat, bakım, danışmanlık ve mühendislik hizmetleri sağlayıcıları, tesisler ve ekipman tedarikçileri)</li> <li>Tedarikçiler</li> <li>Proje Geliştiriciler ve Yatırımcılar</li> <li>Yerel İşletmeler ve küçük işletmeler</li> <li>Müşteriler</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mal Tedariki Hizmetleri</li> <li>Pazarlama ve satış ağı oluşturma</li> <li>Ekonomik</li> </ul>                                                                                                                           |
| <b>Medya</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Yerel ve ulusal gazeteler,</li> <li>TV kanalları</li> <li>Sosyal medya, Twitter, linked-in ve Facebook</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Topluluklara doğru Proje bilgilerinin aktarılması</li> <li>Reklamlar</li> </ul>                                                                                                                                          |
| <b>Komşu Topluluklar ve Tesisler (Hassas Gruplar dahil)</b> Proje ve/veya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Projeden Etkilenen Kişiler</li> <li>Muhtarlar</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aşağı Akım Etkisi / Toplum Sağlığı ve</li> </ul>                                                                                                                                                                         |

| Paydaş Grupları                                                                                                                                                                                                                                                          | Ana Paydaşlar                                           | Özel İlgi/Alaka Özeti                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| faaliyetten doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek hane halkları ve topluluklar. Bu, Proje ve/veya faaliyetten etkilenen arazide yaşayan insanları kapsamaktadır,                                                                                                  |                                                         | Güvenliği Çevresel ve sosyal etkilerin yönetimi,<br>• Kurumsal Sosyal Sorumluluk        |
| <b>Arazi Sahipleri/Kullanıcıları (Hassas Gruplar dahil)</b> Proje, bazı özel arazilerin kalıcı olarak edinilmesini ve/veya kullanım haklarının satın alınmasını gerektirebilir ve bu da ilgili arazi sahipleri/kullanıcıları ile anlaşmalar yapılmasını gerektirecektir. | • Projeden Etkilenen Kişiler<br>• Muhtarlar             | • Arazi edinimi/potansiyel ekonomik geçim kaynağı kaybı<br>• Kurumsal Sosyal Sorumluluk |
| <b>İç Paydaşlar</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                         |                                                                                         |
| <b>Şirket Hissedarları, Yatırımcılar</b>                                                                                                                                                                                                                                 | Enerjisa Hissedarlar                                    | • Çevresel ve Sosyal İtibar<br>İş büyümesi ve hissedar değeri                           |
| <b>Çalışanlar</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | Çalışanlar<br>Sendikalar<br>Yükleniciler ve Çalışanları | • İşgücü ve çalışma koşulları<br>• Yerel tedarik<br>• Çevresel ve sosyal etkiler        |

### 3.3 Paydaş Katılım Faaliyetleri

Toroslar EDAŞ, paydaş katılımı konusunda açık kapı politikasını sürdürecektir. Bu PKP ve ilgili sosyal ve çevresel politikalar ve belgeler Enerjisa Enerji ve Toroslar EDAŞ web sitesinde ([www.enerjisa.com.tr](http://www.enerjisa.com.tr) ve [www.toroslaredas.com.tr](http://www.toroslaredas.com.tr)) açıklanacaktır.

Enerjisa Kurumsal PKP, Toros EDAŞ için aşağıdaki tabloda sunulduğu gibi katılım yöntemlerini, katılım sıklığını ve hedefleri / değerlendirme kriterlerini belirlemiş ve gerekli şekilde revize etmiştir. Paydaşların analizini takiben, paydaş analizi sırasında vurgulanan konular kapsamında iletişim platformları ve yöntemleri, iletişim sıklığı ve paydaş katılımının başarısını ölçmek için hedef ve değerlendirme kriterleri belirlenmiştir (Tablo 3-2)

**Tablo 3-2 Paydaş Katılım Yöntemleri**

| Paydaş Grubu           | Paydaş İletişim Platformları ve Yöntemleri                                                                                                                                                                                                                                                   | İletişim Frekansı | Hedefler ve Başarılı Öz Değerlendirme Kriterleri                                                                                                                                                     |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ulusal Kurumlar</b> | Yetkililerle iletişim, yönetmeliklere uygun olarak belirlenmiş prosedürleri takip eder. İletişim aşağıdaki dağıtım kanalları aracılığıyla gerçekleşir:<br>• resmi yazılar, telefon veya e-posta,<br>• Şirket yönetimi/temsilcileri ile toplantılar,<br>• halka açık etkinlikler/toplantılar, | Sürekli olarak    | • İzin / düzenleme / operasyonel konularda sürekli, açık ve şeffaf iletişimin sürdürülmesi<br>• Ulusal yönetmeliklere uygunluk<br>• Gerçekleştirilen ziyaret sayısı<br>• Resmi yazışmalar kaydedildi |

| Paydaş Grubu            | Paydaş İletişim Platformları ve Yöntemleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | İletişim Frekansı           | Hedefler ve Başarılı Öz Değerlendirme Kriterleri                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yerel Kurumlar</b>   | Yetkililerle iletişim, yönetmeliklere uygun olarak belirlenmiş prosedürleri takip eder. İletişim aşağıdaki dağıtım kanalları aracılığıyla gerçekleşir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• resmi yazılar, telefon veya e-posta,</li> <li>• Şirket yönetimi/temsilcileri ile toplantılar,</li> <li>• halka açık etkinlikler/toplantılar,</li> </ul> | Sürekli olarak              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• İzin / düzenleme / operasyonel konularda sürekli, açık ve şeffaf iletişimin sürdürülmesi</li> <li>• Ulusal yönetmeliklere uygunluk</li> <li>• Gerçekleştirilen ziyaret sayısı</li> <li>• Resmi yazışmalar kaydedildi</li> </ul>                    |
| <b>Kredi verenler</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yüz yüze toplantılar</li> <li>• Konferanslar</li> <li>• Telefon görüşmeleri</li> <li>• Periyodik İzleme Raporları (Yıllık İzleme Raporları, Operasyon Raporları, Danışman Operasyonel İzleme Raporları)</li> </ul>                                                                                             | Sürekli olarak              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operasyonların çevresel &amp; sosyal &amp; teknik ve finansal konularında sürekli, açık ve şeffaf iletişimin sürdürülmesi</li> <li>• Uluslararası gerekliliklere uygunluk</li> <li>• Şirket güvenilirliği ve finansal sürdürülebilirlik</li> </ul> |
| <b>STK'lar</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Şirket web sitesi</li> <li>• Resmi istişare mekanizmaları;</li> <li>• Toplantılar</li> <li>• Mektuplar</li> <li>• E-posta</li> <li>• Telefon</li> <li>• Üyelikler</li> <li>• Ortak projeler, sosyal sorumluluk projeleri</li> <li>• Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu</li> </ul>                     | İhtiyaç duyulduğunda        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Şirketin kurumsal sosyal sorumluluk konuları için paydaş katılımının artırılması</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| <b>Eğitim Kurumları</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saha ziyaretleri Makaleler ve yayınlar, akademik araştırmalar</li> <li>• Ortak projeler</li> <li>• Eğitim ve teknik destek</li> <li>• Sponsorluklar</li> <li>• Seminerler ve üniversite etkinlikleri</li> <li>• Toplantılar ve görüşmeler.</li> <li>• Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu</li> </ul>   | Yıl boyunca sürekli olarak. | <p>Ortak Projeler aracılığıyla üniversiteler ile işbirliği ve bilgi paylaşımının sağlanması</p> <p>Eğitim konulu Sosyal Projeler için yerel düzeyde okullarla işbirliğinin sağlanması</p> <p>Nitelikli yetenekleri çekmek - Üniversite/dijital kariyer fuarlarına katılmak</p>              |

| Paydaş Grubu                                         | Paydaş İletişim Platformları ve Yöntemleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | İletişim Frekansı    | Hedefler ve Başarılı Öz Değerlendirme Kriterleri                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| İş Ortamı                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Şirket web sitesi ve tedarikçilerden gelen bilgi taleplerini kaydetmek için kullanılan log</li> <li>• İhale fırsatları Şirket portalının özel sayfasında yer almaktadır.</li> <li>• Potansiyel ortaklarla iletişim aşağıdaki iletişim kanalları aracılığıyla gerçekleşir:</li> <li>• idare ile toplantılar /</li> <li>• Satın Alma Departmanı temsilcileri</li> <li>• İş birlikleri,</li> <li>• hizmet veya mal alımı ihaleleri</li> <li>• yazılar, basın bültenleri</li> <li>• halka açık etkinlikler</li> <li>• e-posta, telefon.</li> </ul> | İhtiyaç duyulduğunda | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yerel tedarikçilerin gelişiminin desteklenmesi</li> <li>• Mal ve hizmetlerin zamanında teslimi</li> <li>• Yerel alımlara öncelik verilmesi</li> <li>• Şirket faaliyetleri ile ilgili yerel işletmelerle işbirliği yapma fırsatlarını artırmak,</li> </ul> |
| Müşteriler                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal medya ve dijital kanallar</li> <li>• Müşteri memnuniyeti anketleri</li> <li>• Saha etkinlikleri</li> <li>• Bölgesel fuarlar</li> <li>• Bire bir toplantılar</li> <li>• Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sürekli olarak       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Medya                                                | <p>Medya ile iletişim, Şirket web sitesi, basın bültenleri, gazete ilanları, TV ve Radyo Kampanyaları, makaleler ve röportajlar aracılığıyla yapılacaktır.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Röportajlar</li> <li>• Basın toplantıları ve etkinlikler.</li> <li>• Basın bültenleri.</li> <li>• Özel Durum Açıklaması</li> <li>• Sosyal medya</li> <li>• Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu</li> </ul>                                                                                                                                                               | Sürekli olarak       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamuoyunun doğru bilgilendirilmesi</li> <li>• Şirket itibarının ve marka değerinin artırılması</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| Komşu Topluluklar ve Tesisler (Hassas Gruplar dahil) | Şirket operasyonları ve faaliyetleri ile ilgili olarak bölge sakinleriyle iletişim, yerel belediye ve köy konseyleri veya diğer ilgili organlar aracılığıyla gerçekleştirilir ve ilgili halkın                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | İhtiyaç duyulduğunda | Faaliyetler hakkında sürekli, açık, şeffaf ve yapıcı iletişimin sürdürülmesi<br>Şikayet Talep mekanizmasının etkin kullanımının sağlanması<br>Açık iletişimin sürdürülmesi<br>operasyonların aşağı yönlü etkileri                                                                                  |

| Paydaş Grubu                                                | Paydaş İletişim Platformları ve Yöntemleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | İletişim Frekansı    | Hedefler ve Başarılı Öz Değerlendirme Kriterleri                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             | yorumuna tabidir. Yerel iletişimi, rutin bilgilerin açıklanmasına, gerekirse ilgili makamlar ve konseylerle toplantılara ve şikâyet mekanizmasının kullanılmasına odaklanacaktır;                                                                                                                                                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Arazi sahipleri/kullanıcıları (Hassas Gruplar dahil)</b> | Yazılı bildirimler, topluluk broşürleri, posterler, haber bültenleri ve yüz yüze toplantılar yoluyla inşaat ve işletme aşamalarında arazi edinimi ve tazminat prosedürleri, yasal haklar ve arazi kullanım kısıtlamaları hakkında etkilenen arazi sahiplerini/kullanıcılarını bilgilendirin ve onlara danışın.                                                                                      | İhtiyaç duyulduğunda | Faaliyetler hakkında sürekli, açık, şeffaf ve yapıcı iletişimin sürdürülmesi<br>Şikâyet mekanizması ve şikâyet erişim detayları bu toplantılar sırasında sağlanacak, böylece etkilenen topluluklar şikâyet mekanizmasından faydalanabilecektir.                |
| <b>Şirket Hissedarları</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kurumsal ve Şirket web sitesi</li> <li>Faaliyet Raporu ve Sürdürülebilirlik Raporu</li> <li>Yatırımcı ve analist sunumları</li> <li>Özel Durum Açıklaması</li> <li>Finansal sonuç değerlendirme toplantıları</li> <li>Bire bir toplantılar</li> <li>Genel Kurul toplantıları</li> <li>Çalışma grupları</li> <li>Proje ortaklıkları</li> <li>Rapor</li> </ul> | Sürekli olarak       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Doğru iletişim akışının sağlanması</li> <li>Teknik &amp; finansal &amp; çevresel &amp; sosyal performansın şeffaf bir şekilde paylaşılması</li> <li>Sosyal, çevresel ve ekonomik sürdürülebilirliği yönetmek</li> </ul> |

| Paydaş Grubu      | Paydaş İletişim Platformları ve Yöntemleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | İletişim Frekansı | Hedefler ve Başarılı Öz Değerlendirme Kriterleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Çalışanlar</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>İdare / İnsan Kaynakları temsilcileri ile dahili toplantılar</li> <li>İşçi Sendikası Temsilcileri ile Toplantılar</li> <li>Etik Kurallar Yerel Komitesi</li> <li>Eğitim kursları</li> <li>E-posta</li> <li>Telefon</li> <li>Kurum içi portal</li> <li>Öneri, takdir ve ödül sistemi</li> <li>Duyurular ve bildiriler gibi dahili yayınlar</li> <li>Sosyal faaliyetler (çevrimiçi veya fiziksel)</li> <li>Performans Yönetim Sistemi</li> <li>Çalışan bağlılığı anketi</li> <li>Açık Kapı ve Liderlik Toplantıları</li> </ul> | Sürekli olarak    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışanlar ve Sendikalar ile anlamlı istişare mekanizmalarının sağlanması</li> <li>Çalışanların görüş ve şikayetleri için erişilebilir geri bildirim mekanizmasının sağlanması</li> <li>Çalışan bağlılığı ve memnuniyetinin artırılması</li> <li>İSG gereklilikleri doğrultusunda güvenli bir çalışma ortamı ve koşulları sağlamak</li> </ul> |

### 3.4 Katılım Araçları

Yerel bağlama ve paydaşlara göre uyarlanmış en iyi uygulama araçlarının tutarlı bir şekilde kullanılması, katılım eylem planının etkinliğini en üst düzeye çıkaracaktır.

**Tablo 3-3 Paydaş Katılım Araçları**

| Alet                      | Açıklama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Şirket web sitesi         | Şirket web siteleri, inşaat işleri ve operasyonel hususlara ilişkin ilgili ve güncel bilgileri sağlayacaktır. Çevresel ve sosyal inceleme paketinin bir parçası olarak hazırlanan Proje NTS, ÇSEP ve PKP, ilgili tüm paydaşlar için çevrimiçi ve çevrimdışı olarak erişilebilir olacaktır. Dış Şikâyet Formunun açıklaması web üzerinden kamuya açık hale getirilecektir. |
| Sosyal Medya Platformları | Sık güncellemeler için sosyal medya hesapları, Twitter, LinkedIn ve Facebook                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Broşürler ve el ilanları  | Bilgilendirme ve farkındalık kampanyalarını destekleyen basılı broşürler veya el ilanları                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Elektronik posta ve posta | Abonelik e-postaları ve posta mektupları alışverişleri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Alet                 | Açıklama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Düzenli İç Raporlama | Yönetim ekibi için düzenli raporlar hazırlanacaktır. Bu raporlar, paydaş katılım faaliyetlerinin ve raporlama döneminde alınan tüm şikayetlerin bir özetini, bu PKP'nin gerekliliklerine ilişkin herhangi bir önemli sapmayı veya uyumsuzluğu, bir sonraki raporlama dönemi için planlanan faaliyetleri ve potansiyel endişe yaratan diğer konuları içerecektir |
| Paydaşlara Raporlama | Gerektiğinde farklı paydaş gruplarına proje güncellemeleri. Şirketin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporlamayı da içeren bir Sürdürülebilirlik Raporu yıllık olarak yayınlanacak ve yerel makamlar ve ortaklar aracılığıyla yerel topluluklara dağıtılacaktır.                                                                                       |

#### 4. PAYDAŞ KATILIMI YAKLAŞIMI VE FAALİYETLERİ

Enerjisa genelinde 10,6 milyon müşteri, yaklaşık 10.419 çalışan, faaliyet gösterdiğimiz illerdeki çok sayıda Vali, Kaymakam ve Belediye Başkanı, sürekli etkileşim halinde olduğumuz kamu kurumları ve yerel yönetimler, 8.200'ün üzerinde köy muhtarı, tedarikçilerimiz, iş ortaklarımız, sivil toplum kuruluşları, eğitim ve öğretim kurumları, kamu kurumları ve uluslararası kuruluşlarla paydaş katılımı çalışmaları yürütülmektedir. Paydaş katılımı konusunda birincil sorumluluk, Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yetkinlik Bölüm Başkanı'na (CSCO) aittir. Paydaşları belirleme yaklaşımımız AA1000 Accountability Paydaş Katılımı Standardına dayanmaktadır. Bu Katılım Standardı doğrultusunda, paydaşlarımızın görüşlerini almak için 2022 yılında bir paydaş analizi gerçekleştirdik.

AA1000

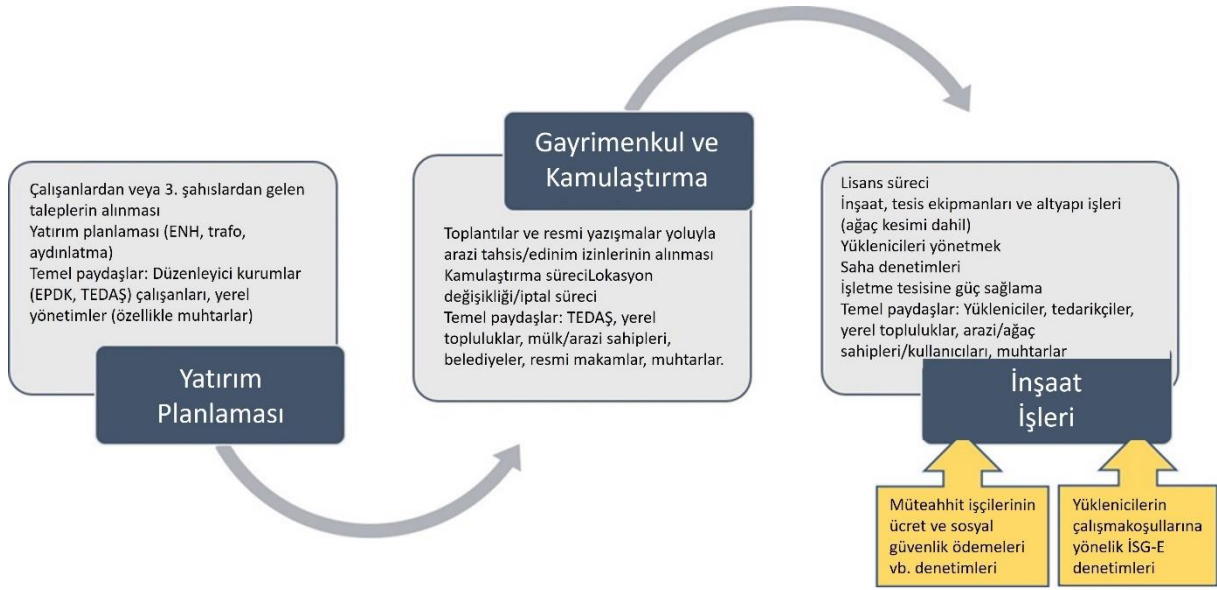
##### PAYDAŞ KATILIM STANDARDI 2015



Katılımın kapsamı, etkileşim düzeyi ve katılım yöntemleri, departmanların rol ve sorumluluklarına bağlı olarak değişmektedir. Enerjisa Enerji'nin paydaş katılımı faaliyetlerinin bir özeti bu bölümde verilmektedir. Paydaş katılımı faaliyetleri, faaliyete bağlı olarak dağıtım şirketleri tarafından aylık veya yıllık olarak yürütülmekte, izlenmekte ve raporlanmaktadır. Dağıtım şirketleri tarafından bu faaliyetlere ilişkin kayıt altına alınan veriler, Kurumsal PKP İzleme Raporu'na da girdi sağlamaktadır. Bu verileri yönetmek, saklamak ve izlemek için kullanılan metodoloji ve Eylem Planı gibi araçlar hakkında ayrıntılı bilgi, her dağıtım şirketi tarafından hazırlanan bölgesel PKP'lerde mevcuttur. Enerjisa Enerji'nin her departmanının dış paydaşlarla ilgili katılım faaliyetleri bulunmaktadır. Dış paydaşlarla etkileşimin ana sorumluluğu Kurumsal İletişim ve Müşteri İlişkileri departmanına aittir.

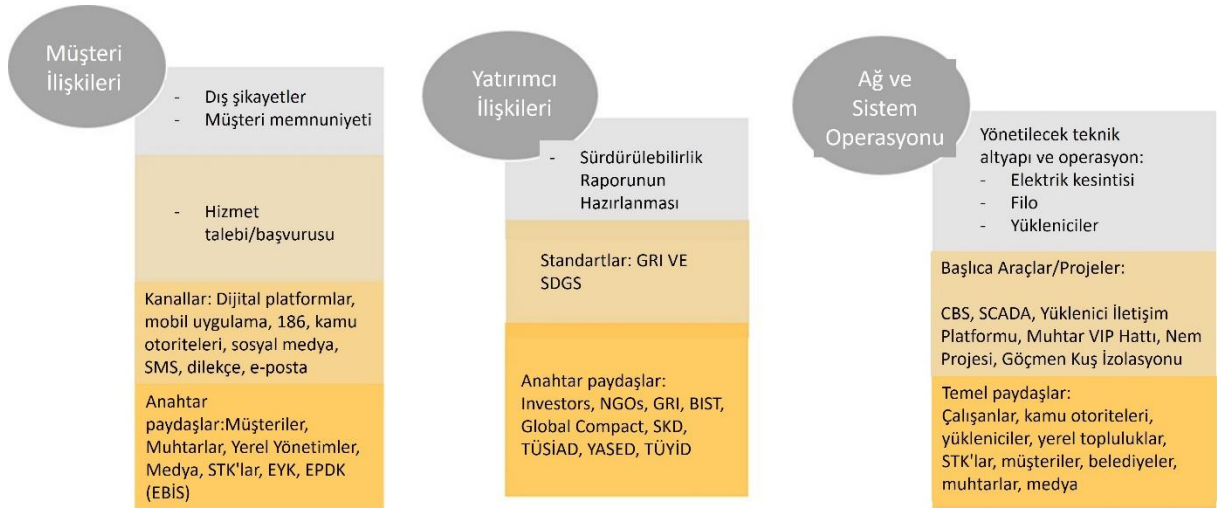
İlişkiler departmanları. Bununla birlikte, tüm departmanlar belirledikleri paydaşlarla bu PKP'de tanımlanan katılım yöntemleri doğrultusunda etkileşim kurmaktadır.

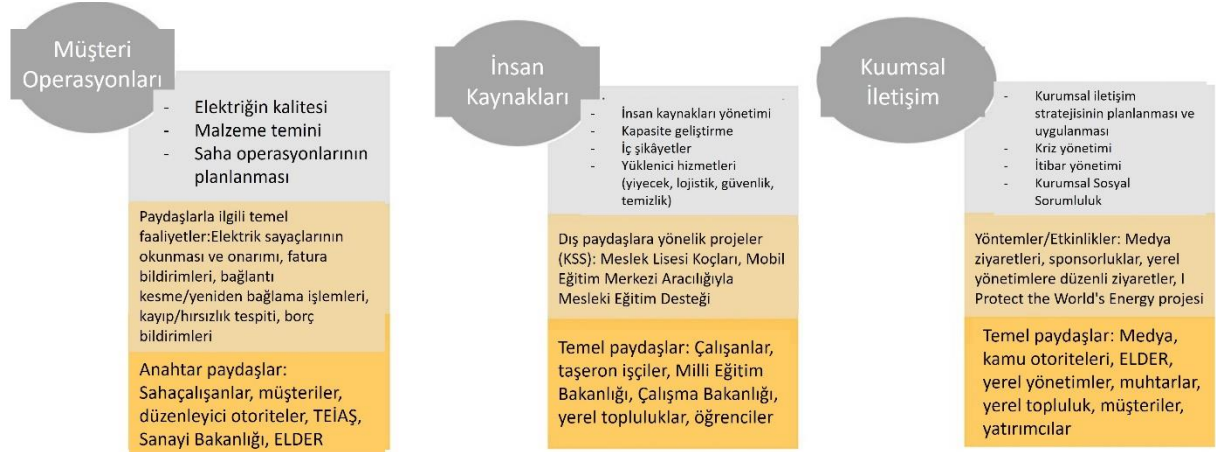
Şirket'in departman bazlı ana işleri ve bunların paydaşlarla kesişiminin şematik özeti aşağıdaki gibidir.



Şekil -41 Enerjisa Enerji Temel Çalışmaları ve Paydaşları

Departmanların ana paydaş katılım faaliyetleri aşağıdaki gibi özetlenebilir. Ayrıca, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik, toplum sağlığı ve güvenliği ile iş sağlığı ve güvenliği, her bir departmanın tüm süreçlerinde hakim odak alanlarıdır.





Şekil -42 Departman Bazında Paydaş Katılım Faaliyetleri

İç ve dış paydaşlarla çeşitli kanallar aracılığıyla sürekli iletişim Tablo 4-1’de belirtildiği şekilde yürütülmelidir. Paydaşların ihtiyaç ve endişelerinin yanı sıra etki düzeyi de belirli gruplarla etkileşime geçmek için seçilen iletişim araç ve yöntemlerinin temelini belirler. Katılım faaliyetleri kültürel açıdan uygun bir şekilde yürütülecek ve paydaş katılımı için etkili ilişkiler kuran paydaş gruplarıyla etkileşime geçmek için en iyi yaklaşımları içerecektir. Proje boyunca iletişim dilinin Türkçe olması beklenmektedir; ancak katılım faaliyetlerinin etkinliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak için ihtiyaç duyulması halinde farklı diller de dikkate alınacaktır.

Tablo 4-1 Paydaş Katılım Yöntemleri

| Katılım Yöntemi                             | Yöntemin Uygulanması/Amacı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Hedef Paydaş                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yazışmalar (Mektuplar, Telefon, E-postalar) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proje gereksinimleri ve etkileri hakkında bilgi paylaşımı (özellikle teknik)</li> <li>Proje uygulaması sırasında toplantılara ve önemli etkinliklere davetler</li> <li>Proje arazisinin izin, ruhsat, devir ve tahsisine ilişkin düzenlemeler</li> <li>Proje uygulaması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri</li> </ul>                                                    | Tüm paydaşlar                                                                                                                                                                                       |
| Bire bir toplantılar                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bireysel bazda bilgi toplanması, paydaşların hassas konulardaki endişelerini/görüşlerini dile getirmelerine olanak tanır</li> <li>Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurulması</li> <li>Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin bireysel bazda anlaşılması, izlenmesi ve değerlendirilmesi</li> <li>Bireysel bazda ilişkiler kurulması</li> </ul> | İlgili devlet makamları ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetimler, akademi, kuruluşlar/ajanslar, yüklenicilerin temsilcileri, Sendika temsilcileri, çalışanlar, bayiler ve müşteri grupları |
| Resmi toplantılar                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proje gereksinimleri ve etkileri hakkında toplu bilgi paylaşımı</li> <li>Bir grup kamu kurumundan Proje ile ilgili yorum, geri bildirim, görüş ve algıların alınması</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 | Farklı ulusal ve yerel hükümet yetkilileri ve görevlileri, STK'lar, akademi, kuruluşlar/ajanslar, ulusal ve yerel medya                                                                             |

| Katılım Yöntemi                                                                                                                                                    | Yöntemin Uygulanması/Amacı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Hedef Paydaş                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kamu kurumları ile ilişkilerin kurulması</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Sendika temsilcileri, çalışanlar, bayiler ve müşteri grupları                                                                                                                                                                                                          |
| İstişare toplantıları                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bilgi Paylaşımı</li> <li>Bir grup paydaştan Proje ile ilgili yorum, geri bildirim, görüş ve algıların alınması</li> <li>Proje ile ilgili şikayet ve endişelerin toplanması</li> <li>Etkilenen topluluklar ve gruplarla ilişki kurulması</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     | Etkilenen topluluklar ve gruplar, yerel STK'lar, ulusal ve yerel hükümet temsilcileri/otoriteleri, işletmeler, kuruluşlar/ajanslar vb. dahil olmak üzere Proje boyunca belirlenen tüm paydaş grupları<br>Sendika temsilcileri, çalışanlar, bayiler ve müşteri grupları |
| Odak grup görüşmeleri                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hassas/dezavantajlı gruplar da dahil olmak üzere belirli bir grup insana belirli bir konuda bilgi paylaşımı</li> <li>Belirli bir gruptan Proje hakkında yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması</li> <li>Belirli bir gruptan Proje ile ilgili şikayet ve endişelerin toplanması</li> <li>Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal risklerinin ve belirli bir paydaş grubu üzerindeki etkilerinin izlenmesi</li> <li>Belirli gruplarla ilişki kurulması</li> </ul> | Toplantı sırasında paylaşılacak ve tartışılacak bilgilerle ilgili paydaş grupları, hassas/dezavantajlı gruplar/bireyler                                                                                                                                                |
| Web sitesi                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ile ilgili bilgilerin paylaşılması ve ilerleme hakkında güncelleme yapılması</li> <li>Proje/ilgili dokümantasyon ve iletişim araçlarının açıklanması: Çevresel ve Sosyal Belgeler, sunumlar, broşürler, vb.</li> <li>Önemli etkinliklerin duyuruları (tarih/saat, mekan)</li> </ul>                                                                                                                                                                              | Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dahil olmak üzere Proje boyunca belirlenen tüm paydaş grupları                                                                                            |
| Dijital iletişim araçları sosyal medya (Facebook, Twitter, Instagram hesapları, WhatsApp grupları), ulusal/yerel televizyon kanalları, radyo istasyonları, SMS vb. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerleme güncellemeleri</li> <li>Proje ile ilgili önemli etkinliklerin, tarihlerin ve yayınlanan belgelerin duyuruları</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dahil olmak üzere Proje boyunca belirlenen tüm paydaş grupları                                                                                            |
| Proje bilgilendirme broşürleri/el ilanları                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Düzenli güncellemeler sağlamak için kısa proje bilgilerinin paylaşılması</li> <li>Sahaya özgü proje bilgilerinin yaygınlaştırılması</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Etkilenen topluluklar ve PEK'ler, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar dahil olmak üzere Proje boyunca belirlenen tüm paydaş grupları                                                                                                                                     |
| Çevrimiçi toplantı (gerekirse alternatif araç)                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hassas gruplar da dahil olmak üzere bir grup insana belirli bir konu hakkında bilgi paylaşımı</li> <li>Belirli bir gruptan Projeye ilişkin yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması</li> <li>Bir gruptan Proje ile ilgili şikayetlerin, endişelerin ve geri bildirimlerin toplanması</li> <li>Proje faaliyetlerinin bir grup üzerindeki çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin izlenmesi</li> <li>Yerel topluluklarla ilişkiler kurulması</li> </ul>        | Projeden etkilenen kişiler, hassas gruplar vb. dahil olmak üzere Proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu.                                                                                                                                                   |

| Katılım Yöntemi          | Yöntemin Uygulanması/Amacı                                                                                                                                                                                         | Hedef Paydaş                                       |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Şikayet Mekanizması (GM) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tüm proje paydaşlarından gelen her türlü talebin (öneriler, şikayetler, övgüleri, bilgi talepleri veya ihbar şikayetleri gibi) alınması ve çözüme kavuşturulması</li> </ul> | Proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu |

Yürütülen çeşitli paydaş katılımı faaliyetlerinin bir özeti aşağıda açıklanmaktadır.

## 4.1 İç Paydaşlar

### 4.1.1 İç Paydaşlar

Şirket, 2020 yılında başlattığı "İşin Geleceğine Uyum" çalışmaları ile yeni çalışma prensiplerini bütünsel bir bakış açısıyla tanımlanan 7 temel boyutta ele alarak, işin geleceğini çalışanlarıyla birlikte şekillendirmeyi hedefledi. Bu çalışmalar her düzeyde geniş katılımlı çalıştaylar, birebir görüşmeler ve anketlerle desteklendi. Farklı çalışma modellerine göre hazırlanan çalışma modelleri ve destek paketlerinin kapsam ve uygulama detaylarının güncellenmesinin yanı sıra İşin Geleceğine Uyum kapsamında önceliklendirilen 77 eylem "#GeleceğeYolculuk" mottosuyla hayata geçirildi.

Çalışanlar için aşağıdaki Paydaş İletişim Platformu ve Yöntemleri kullanılmaktadır İKON, mobil uygulamalar, intranet, çalışan bağlılığı odak grupları, takım liderleri bilgilendirme toplantıları, CEO bilgilendirme toplantıları, yönetim toplantıları, insan kaynakları toplantıları , Trend konuşmaları.

Hedef şudur:

- Nitelikli yetenekleri çekmek,
- Başta mavi yakalı çalışanlar olmak üzere çalışanların bilgi ve becerilerinin genişletilmesi
  - Çalışan bağlılığının artırılması
  - Akıllı teknolojilere yatırım yapmak
  - İSG yatırımlarının artırılması

Çalışan bağlılığını ölçmek ve en iyi çalışma koşullarını sağladığımızdan emin olmak için yıllık çalışan bağlılığı anketleri yapılmaktadır. Son verilere göre Enerjisa, Perakende ve Elektrik dağıtım şirketlerinin çalışan bağlılığı puanları sırasıyla %73, %75 ve %73 olmuştur.

### 4.1.2 Dış Paydaşlar

Müşteri yönetimi süreçleri ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi çerçevesinde yürütülmektedir. Bayi ve yetkili servis ağındaki paydaşlara müşteri memnuniyeti konusunda düzenli eğitimler verilmektedir. Tüm müşteri araştırmaları, her birimden temsilcilerin yer aldığı Müşterinin Sesi ekibi tarafından gözden geçirilmektedir. Elde edilen çıktılar kullanılarak iyileştirmeler belirlenmekte ve ilgili birimlere görevlendirmeler yapılmaktadır.

Devlet kurumları, düzenleyici kurumlar (EPDK, TEDAŞ) ve yerel yönetimler, işi doğrudan etkileyen ana paydaşlardır. Hizmet bölgelerindeki valiler, kaymakamlar, belediyeler ve

muhtarlara (yerel otorite: resmi olarak seçilmiş mahalle temsilcisi) düzenli ziyaretler gerçekleştirilmektedir. Yüz yüze görüşmeler sonucunda kamu kurumlarının beklentileri hakkında bilgi edinilmektedir.

Muhtarlara özel Muhtar Hizmet Hattı (WhatsApp) üzerinden bölge birimleri ve Müşteri İlişkileri departmanı ile iletişime geçebilecekleri doğrudan bir iletişim mekanizması kurulmuştur. Ayrıca muhtarlar 186'yı aradıklarında öncelikli erişim hakkına sahip olmakta ve herhangi bir bekleme süresi olmaksızın doğrudan bağlanmaktadır. Bu mekanizma sayesinde, muhtarlardan gelen tüm geri bildirimler, talepler ve şikayetler kayıt altına alınmakta ve dağıtım şirketi düzeyinde işlenmektedir.

Medya, müşteriler ve toplum ile ilişkileri güçlendirmek için bir araç olarak kullanılmaktadır. Faaliyetlerle ilgili gerekli tüm bilgiler gazete, dergi, TV kanalı gibi yerel ve ulusal medya organları aracılığıyla yayılır. Kurumsal İletişim Departmanı medya ile sözlü ve yazılı iletişimi yönetmektedir.

Dış paydaş katılım sürecinin bir parçası olarak aşağıdaki sosyal programlar yürütülmektedir

Aşağıdaki sosyal programlar yürütülmektedir.

- 2022 yılında Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Sabancı Üniversitesi işbirliği ile Ayvalık Küçükköy'de 18 ay süren Sürdürülebilir Enerji Temelli Turizm Uygulama Merkezi-SENTRUM projesinin dönüşümü tamamlandı. Sentrum ile seçilen destinasyonu dönüştürmeyi, sürdürülebilir turizmi teşvik etmeyi ve yerel ekonomik kalkınmayı desteklemeyi amaçlıyoruz. Proje, belirlenen 17 Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefi'nden 10'una doğrudan ya da dolaylı olarak katkı sağlayacak. Proje hakkında daha fazla bilgiye web sitesi üzerinden ulaşılabilir ( [Sürdürülebilir Enerji Temelli Turizm Uygulama Merkezi | SENTRUM](#) )
- 'Enerjimi Koruyorum' projesi raporlama döneminde de devam etmiştir. Türkiye'de enerji alanında hayati bir konu verimliliğidir. Geleceğin elçileri olarak gördüğümüz ilkokul öğrencileri başta olmak üzere, toplumda enerji tasarrufu bilincinin oluşturulması ve yaygınlaştırılmasını hedefliyoruz. Proje kapsamında Enerjisa gönüllüleri olan Enerjik Gönüllüler, ilkokul öğrencilerine enerji verimliliği konusunda eğitimler veriyor ve profesyonel oyuncularla tiyatro oyunları sergiliyor. 2025 yılında Enerjisa, projenin 15. yılını kutlamaktadır. İstanbul, Kocaeli, Kastamonu, Ankara, Mersin ve Adana'da düzenlenen etkinliklerle yaklaşık 6 bin çocuğa ulaştık ve Enerji verimliliği konusunda farkındalıklarını artırdık. Çocuklar ayrıca [www.enerjimikoruyorum.org](http://www.enerjimikoruyorum.org) web sitesinde kendileri için özel olarak hazırlanan animasyonlar ve seslendirmelerle dünyanın enerji kaynaklarını ve bu sınırlı doğal kaynakların nasıl korunacağını öğrenebiliyorlar.
- Ayrıca Yıldızlar Küsmesin hikaye kitabını parmak kukla seti ile ev tiyatrosu olarak yeniden düzenledik ve 5 binden fazla çocuğa ulaştırdık. Proje kapsamında 14 ilde 10.000'den fazla çocuğa ulaşılması hedefleniyor.
- Çocuklara yenilikçi bir kanaldan ulaşmak için bir mobil oyun geliştirildi. 'Enerjimi Koruyorum' mobil oyunu ile çocuklar kendi şehirlerini inşa ederken, enerji tasarrufunu

ve nelere dikkat etmeleri gerektiğini öğreniyor. Kıt enerji kaynaklarını öğrenme fırsatı bulan 300.000'den fazla çocuk mobil oyunumuzu oynadı.

- Sabancı Holding öncülüğünde başlatılan ve 29 Ekim-10 Kasım tarihleri arasında devam eden Sabancı Seferberliği kapsamında atık toplama, atık ayrıştırma atölyesi, Kozalak Erken Yangın Algılama sistemi kurulumu, Enerji Tasarrufu projesi, Enerjimi Koruyorum tiyatro gösterisi, 44. İstanbul
- Maratonu'na katılım ve Permakültür Bahçesi ağaç dikme faaliyetlerinde yer aldı.
- Enerjisa, Kadına yönelik şiddet konusunda farkındalığı artırmak istiyor. BADV-Business Against Domestic Violence Companies Network'ün stratejik ortaklarından biri olduk. Enerjisa her yıl Mart ayı boyunca elektrik faturalarında şiddete maruz kalma veya şiddete tanık olma durumunda iletişime geçilebilecek bakanlıkların destek hatlarını paylaşılarak müşterilerini bilgilendiriyor.
- Enerjisa, gençleri kötü alışkanlıklardan korumak için onların spor ve eğitim faaliyetlerine katkıda bulunuyor. Şirket çalışanları 2010 yılından bu yana gönüllü olarak Başkent EDAŞ Spor Kulübü'ne maddi destek sağlamaktadır. Başkent EDAŞ Spor Kulübü, 2024 yılında iki antrenör yönetimindeki toplam 135 sporcu ile 12-18 yaş arası tüm kategorilerdeki liglerde mücadele ederek U14, U15 ve U16 liglerinde şampiyon, U17 ve U18 liglerinde üçüncü olma başarısı göstermiştir. Gençlerin fiziksel ve zihinsel gelişimlerine destek verilirken aynı zamanda bir takım ruhu içerisinde, sağlıklı ve iyi bir birey olmaları konusunda onları geleceğe hazırlanmaları ve potansiyellerini gerçekleştirme imkanı sağlanmaktadır.

## 5. ŞİKAYET MEKANİZMASI

### 5.1 Dış Şikayet Mekanizması

Enerjisa, aşağıdaki gibi bir dış şikayet mekanizmasına sahiptir.

Enerjisa Enerji için:

Elektrik perakende satış faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuda bilgi almak, talep, öneri veya şikâyetle bulunmak için aşağıdaki mekanizma mevcuttur:

- Enerjisa Müşteri Hizmetleri Merkezlerini veya Enerjisa İşlem Merkezlerini bizzat ziyaret ederek,
- 444 4 372 numaralı Çağrı Merkezi'ni arayarak,
- <https://online.enerjisa.com.tr/anasayfa/talepve-onerilerim> ve [www.enerjisa.com.tr](http://www.enerjisa.com.tr) adreslerindeki İtiraz/Şikâyet Başvuru kanalını kullanarak,
- Doğrudan e-posta ile [musteriiliskileri@enerjisa.com](mailto:musteriiliskileri@enerjisa.com) adresine,
- Enerjisa Mobil uygulamasını kullanmak,

Dağıtım Şirketleri için:

- 186 çağrı merkezi,
- Mobil 186 uygulaması,
- Sosyal medya hesapları (Twitter, Instagram, Facebook),
- 'Şikayetvar' web sitesi
- Kurumsal web siteleri
  - <https://www.baskentedas.com.tr/>
  - <https://www.ayedas.com.tr/>
  - <https://www.toroslaredas.com.tr/>
- E-posta,
- Devlet daireleri / Açık kapı (Kamu kurumlarından gelen yazılı şikayetler),
- Dilekçeler,
- Enerjisa Operasyon Merkezleri,
- Whatsapp Müşteri ve whatsapp muhtar destek hattı.
- Sohbet Kutusu

### 5.2 İç Şikayet Mekanizması

Enetik başlıklı Enerjisa İş Etiği Kuralları, çalışanların tüm iş süreçlerinde ortak değerlerle hareket etmeleri için bir çerçeve oluşturmaktadır. İnsan hakları, çevrenin korunması, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, yasal düzenlemelere uyum, adil rekabet, veri gizliliği ve mahremiyeti, medya ilişkileri, kamu kurumları ve siyasi kuruluşlarla ilişkiler, çıkar çatışmaları, hediye verme ve bağışlar, şirket dışında çalışma, kılık kıyafet, sağlık ve güvenlik gibi geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Tüm çalışanların Davranış Kurallarını kabul etmesi ve bunlara uyması gerekirken, Uyum Yönetimi Birimi uyum çalışmalarını denetlemektedir.

Etik Komitesi, kuralların uygulanmasından ve uyum sürecinin takibinden sorumludur. Ayrıca İnsan Kaynakları Departmanı, çalışanlara kurallara uyum konusunda rehberlik etmek üzere

Etik Danışmanları atar. Bu danışmanlar, çalışanları iş etiğini ihlal edebilecek konular hakkında bilgilendirir ve alınan aksiyonları izler. Ayrıca yönetim kurulu üyeleri tarafından yürütülen etik izleme faaliyetlerini de desteklemektedirler. Yönetim Kurulu'nun %25'i kadınlardan oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı ve CEO pozisyonları farklı kişiler tarafından yürütülmektedir. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak İç Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Kurumsal Yönetim Komitesi faaliyet göstermektedir.

İç Denetim Bölümü, iş etiği ihlallerine ilişkin konuları takip etmektedir. Danışmanlar da şirket içindeki iş etiği eğitim ve uygulamalarının etkinliğini takip eder.

Enerjisa'nın tüm çalışanları ve diğer paydaşları etik kurallara uyumsuzluk durumlarını çeşitli kanallar aracılığıyla Enerjisa Enetik'e bildirebilmektedir. E-posta: ENETİK@enerjisa.com, www.enetik.enerjisa.com adresindeki etik bildirim formu, telefon ile: +90 (312) 573 55 55, faks yoluyla: +90 (312) 573 55 55 veya posta yoluyla: P.K. 2 06510 Emek/Ankara. Ayrıca Sabancı Holding hattı üzerinden de bildirimde bulunabilirler. İç Denetim Bölümü Başkanı bildirimlere erişim yetkisine sahip tek kişidir ve tüm bildirim kanallarının güvenliğinden, gizliliğinden ve yönetiminden sorumludur. İç Denetim Bölümü, Etik ve Teftiş Ofisi, telefon, e-posta, faks veya posta yoluyla gelen Enetik bildirimlerini bağımsız ve kapsamlı bir şekilde inceler. Sonuçlar üst yönetime ve gerekli görüldüğünde Disiplin Kurulu'na raporlanır ve Denetim Komitesi konu hakkında bilgilendirilir.

## 6. İZLEME VE RAPORLAMA

### 6.1 İzleme ve değerlendirme faaliyetleri

Katılım faaliyetlerinin izlenmesi, kurumsal PKP'nin hedeflerini ve belirli görev ve eylemleri yansıtan temel performans göstergelerinin belirlenmesiyle gerçekleştirilebilir. Proje Aşamasına göre bir dizi örnek anahtar performans göstergesi aşağıda sunulmuştur. PKP, katılım faaliyetleri için bir zaman çizelgesi içerecek ve katılım faaliyetlerinin uygulanması ve izlenmesinden sorumlu tarafları tanımlayacaktır.

**Tablo 6-1 İzleme ve Değerlendirme**

| İzleme Konusu                    | Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'lar)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dahili İzleme Sıklığı                                                                                           |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Paydaş katılımı                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Aşağıdakilere göre dış paydaşlarla yapılan toplantı sayısı<ul style="list-style-type: none"><li>Paydaş grubunun türü (örneğin, merkezi veya yerel hükümet yetkilileri, cinsiyete göre ayrıştırılmış, hassas kişiler, STK'lar)</li><li>Katılım yöntemi (örneğin, yüz yüze toplantılar, telefon veya video görüşmeleri dahil uzaktan toplantılar, yazışmalar, Proje web sitesi aracılığıyla güncellemeler, duyurular, vb.)</li><li>Toplantı yerleri</li></ul></li><li>İç paydaşlarla yapılan toplantı sayısı</li></ul> | Aylık izleme<br>(Sosyal Odak Noktası tarafından tutulacak Paydaş Katılım Günlükleri ile ilgili günlük kayıtlar) |
| Dış şikayet ve talep mekanizması | <ul style="list-style-type: none"><li>Her bir dış şikayet/geri bildirim sayısı:<ul style="list-style-type: none"><li>Yerleşim</li><li>Konu (örn. toz, gürültü, arazi hasarı, trafik, sağlık, güvenlik, vb.)</li><li>Şirket (Yüklenici veya Alt Yükleniciler)</li><li>Şirket, Yüklenici veya Alt Yüklenici ya da tedarikçi bünyesinde ilgili bir departman</li><li>Müdahale zaman çerçevesi</li><li>Çözüm zaman çerçevesi</li></ul></li><li>Şikayet/geri bildirim durumu (açık, kapalı, vb.)</li></ul>                                                      | Aylık izleme<br>(Sosyal Odak Noktası tarafından tutulacak Dış Şikâyet Kayıtlarına ilişkin günlük kayıtlar)      |
| İç şikayet ve talep mekanizması  | <ul style="list-style-type: none"><li>Kurum içi şikayet/geri bildirim sayısı<ul style="list-style-type: none"><li>Şirket</li><li>Şirket, Yüklenici veya Alt Yüklenici bünyesinde ilgili bir departman</li><li>Konu (örneğin, sağlık ve güvenlik, konaklama koşulları, çalışma koşulları, vb.)</li></ul></li><li>Şikayetin/geri bildirimin durumu (açık, kapalı, beklemede, vb.)<ul style="list-style-type: none"><li>Müdahale zaman çerçevesi</li><li>Çözüm zaman çerçevesi</li></ul></li></ul>                                                            | Aylık<br>(Sosyal Odak Noktası tarafından tutulacak Dış Şikâyet Kayıtlarına ilişkin günlük kayıtlar)             |

Bu PKP, Proje uygulaması sırasında periyodik olarak gözden geçirilecek ve yıllık olarak güncellenecektir. İç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen şikâyetler, sorgular ve ilgili olaylar ile düzeltici/önleyici faaliyetlerin, istişarelerin ve bilgilendirme faaliyetlerinin uygulama durumu için aylık şikâyet özetleri hazırlanacaktır. Ayrıca, PKP izleme ve değerlendirme raporları periyodik olarak EBRD'ye sunulacaktır. Şirket, ortaya çıkan şikayetlerin ve bunların nasıl çözüldüğünün bir özeti de dahil olmak üzere, çevresel ve sosyal performansını yıllık

olarak adresinde kamuya açık bir şekilde raporlayacaktır. Dış paydaşları bilgilendirmek için Yıllık Çevresel ve Sosyal Rapor (paydaşlara verilen taahhütlerin hesap verebilir bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak için Yıllık Çevresel ve Paydaş katılım faaliyetlerine genel bir bakış belgelenecek ve dosyalanacaktır).

## **6.2 Raporlama**

Şirket, verilen taahhütlerin kaydını tutacak (taahhüt takipçisi) ve bu taahhütlere karşı kaydedilen ilerlemeyi düzenli olarak bildirecektir. Şirket, PKP sonuçlarını özetleyen bir Yıllık Paydaş Katılımı İlerleme Raporu hazırlayacak ve buna dayalı olarak güncellenmiş bilgiler sunulacak ve yıllık Sürdürülebilirlik Raporuna dahil edilecektir.

### **KAMU İÇİN İLETİŞİM BİLGİLERİ**

#### **Kurumsal Adres:**

Enerjisa Enerji A.Ş. Barbaros Mah. Begonya Sok. Nida Kule Ataşehir, Batı Sitesi No:1/1  
Ataşehir 34746 İstanbul. Tel: 444 4 372

Web sitesi: [www.enerjisa.com.tr](http://www.enerjisa.com.tr)

Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş.

E-posta: [emctalep@enerjisa.com](mailto:emctalep@enerjisa.com)

#### **Toroslar EDAŞ Adres:**

Toroslar EDAŞ Genel Müdürlük Cemalpaşa, Cevat Yurdakul Cad. 4 A, 01120 Seyhan/Adana  
Telefon: 0322 455 60 00

Web sitesi: [www.toroslaredas.com.tr](http://www.toroslaredas.com.tr)

E-posta: [musteriiliskileri@toroslaredas.com](mailto:musteriiliskileri@toroslaredas.com)

## Ek A. Dış Şikayet Kayıtları ve Kapatma Formları

### ŞİKAYET & TALEP KAYIT FORMU

| A - Genel Bilgiler                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proje / Tesis Adı                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kayıt Görevlisinin Adı                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Form Kayıt No                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kayıt Tarihi                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kayıt Yeri:                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> Site ofisi                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> Yerleşim Yeri/Lokasyon.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kayıt Türü                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> Şikayet                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> Talep                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| B- Şikayet/Talebin Alınış Şekli                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Telefon<br><input type="checkbox"/> Dilekçe<br>(Lütfen bu forma bir kopya ekleyin)                                          | <input type="checkbox"/> Yüz yüze toplantılar (saha ziyaretleri)<br><input type="checkbox"/> Topluluk toplantıları (Kamu Bilgilendirme Toplantıları vb.)<br><input type="checkbox"/> e-posta <input type="checkbox"/> Diğer..... |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| C.1- Şikâyetçi/Talep Sahibi Hakkında Bilgiler                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                  | C.2- Paydaş Kategorisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ad-Soyad                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                  | Yerel hükümet yetkilileri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| İletişim Bilgileri                                                                                                          | Telefon<br>E-posta adresiniz:                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> Yerel halk (bireysel)<br><input type="checkbox"/> Yerel halk (topluluk) [...# yararlanıcı]<br><input type="checkbox"/> Özel sektör<br><input type="checkbox"/> Sivil toplum kuruluşu<br><input type="checkbox"/> Ana yükleniciler<br><input type="checkbox"/> Alt yükleniciler<br><input type="checkbox"/> Tedarikçiler<br><input type="checkbox"/> Projeler/Operasyonlar Çalışanları<br><input type="checkbox"/> (Alt) Yüklenicilerin Çalışanları<br><input type="checkbox"/> Danışman<br><input type="checkbox"/> Medya |
| Adres                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Köy/<br>Yerleşim                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Bölge/<br>İl                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Şikayetçinin/Talepçinin İmzası<br>Sadece toplantılar, danışma masası ve ziyaretler yoluyla alınan şikayetler/talepler için. |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| D.1- Şikayet/Talep Hakkında Bilgi                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  | D.2- Şikayet/Talep Kategorisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Şikayet/Talep Hakkında Detaylı Bilgi<br>(şikayetçi/talep sahibinin yerleşim yerlerini içerebilir)                           |                                                                                                                                                                                                                                  | Arazi/Ürün/Yapı hasarları<br>Erişim yollarında hasar<br><input type="checkbox"/> Çevresel Etkiler (kirlilik, toz, gürültü)<br>Arazilerin Sahibinin Onayı ve Yasal İzni Olmadan Kullanılması<br><input type="checkbox"/> Doğal kaynaklara -arazilere- erişimin kısıtlanması<br><input type="checkbox"/> Kullanım Ücreti veya Tazminat Ödemesi<br><input type="checkbox"/> Kamulaştırma<br><input type="checkbox"/> Yerel halktan iş veya çalışma talebi<br><input type="checkbox"/> Çalışma koşulları<br>İşten çıkarma                              |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <input type="checkbox"/> İşçi ücretlerinin ödenmemesi<br>Yerel tedarikçilere veya alt yüklenicilere olan borçlar<br><input type="checkbox"/> Eğitim konusunda her türlü desteği talep etmek<br>Haneler/bireyler için her türlü desteğin talep edilmesi<br><input type="checkbox"/> Yerleşim yeri/topluluk için her türlü desteği talep etmek<br>Yerel yönetimler için her türlü desteğin talep edilmesi |
| <b>E- Önerilen Eylemler</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**ŞİKAYET & TALEP KAPATMA FORMU**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Şikayet/Talep Formu Numarası                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                             |
| Kayıt Görevlisinin Adı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                             |
| Tarih                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ...../...../.....                                           |
| <b>ŞİKAYETİN/TALEBİN KAPATILMASI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             |
| <p>Kapatma Formunun bu bölümünde, şikayet veya talebin ne şekilde çözüme kavuşturulduğu ve varsa talep veya şikayetin giderilmesi için harcanan para miktarı hakkında bilgi verilecektir.</p> <p>Bu kısım, şikayetçi/talep sahibinin rızasını gösteren imzasının alınması ve Enerjisa temsilcisi tarafından kapatma süreci ile ilgili açıklama yapıldıktan sonra imzalanması ile sonlandırılacaktır.</p> <p>(Şikayetin internet üzerinden alınması durumunda e-posta ile cevap verilmesi yeterli olacaktır)</p> |                                                             |
| <b>Açıklama</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                             |
| <b>Harcama Tutarı:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                             |
| <b>Ekler</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                             |
| <b>Şikâyetçi/Talep Sahibi</b><br><b>Ad-Soyad ve İmza</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Enerjisa Temsilcisi</b><br><b>Unvan-Ad-Soyad ve İmza</b> |