



2020
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU



01



02



03



04



05



06



07





OKUYUCU KILAVUZU



“Ana sayfa” butonuna tıkladığınızda İçindekiler sayfasına gidebilirsiniz.



Sayfalardaki sarı oklar üzerine tıklanabilir alanları göstermektedir.

ENERJİSA

Navigasyondaki sarı yazı, hangi bölümde olduğunuzu göstermektedir.



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

ENERJİSA



Navigasyonda tıkladığınız her başlık sizi ilgili bölüme götürecektir.



Bu işaret denetlenmiş veriyi göstermektedir.



RAPOR HAKKINDA

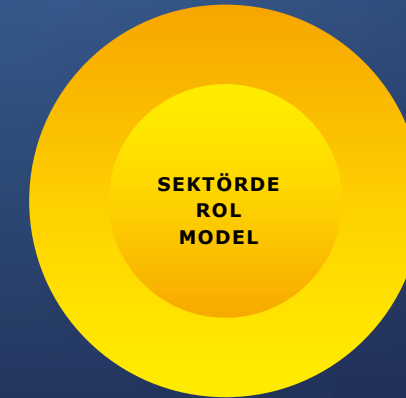
Enerjisa Enerji A.Ş. (Enerjisa Enerji)¹ olarak sektöre yön veren uygulamalar geliştirerek operasyonlarımızı örnek bir şekilde yürütmeyi amaçlamaktayız. Enerji sektöründe Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre Yönetimi alanlarında öncü olarak, Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) performansımızı daha da geliştirmek için küresel trendleri takip ediyoruz ve bu alanda hem Türkiye’de hem de dünyada enerji sektörüne liderlik etmeyi hedefliyoruz. Bugün elektrik dağıtım ve perakende satıştan oluşan iki ana iş kolunda faaliyet göstermekteyiz. En önemli önceliklerimiz arasında müşterilerimize sürdürülebilir ve yenilikçi çözümler sunmak bulunmakta. Bu bağlamda, müşteri çözümleri faaliyetlerini gerçekleştirmek üzere 2017 yılında Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş.’yi kurduk. 10 binden fazla çalışanımız ile üç faaliyet bölgesinde yer alan 14 ilde 10,1 milyona yakın müşteriye ulaşarak, 21,6 milyon kişiye hizmet sağlıyoruz.

2020 yılı Sürdürülebilirlik Raporu (“Rapor”) 1 Ocak 2020 tarihinden, 31 Aralık 2020 tarihine kadar olan dönemi kapsamaktadır. Rapor, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (International Integrated Reporting Council – IIRC) tarafından yayımlanan Uluslararası Çerçeve ve GRI Standartlarına uyumlu olarak hazırlanmıştır. Hem şirketimiz hem de paydaşlarımız için gittikçe önem arz eden bazı spesifik ÇSY hususlarını dikkate alarak, 2020 yılında öncelikli konularımızı gözden geçirerek, performansımızı bütünsel bir şekilde yönetmek için kapsamlarını yeniden belirledik.

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

Rapor ile ilgili soru, görüş ve önerilerinizi investorrelations@enerjisa.com e-posta adresine iletebilirsiniz.

ÇSY STRATEJİSİ



¹ İş bu rapor, Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. (BAŞKENT EDAŞ), Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş. (BAŞKENT EPSAŞ), İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ), Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş. (AEPSAŞ), Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. (TOROSLAR EDAŞ), Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş. (TOROSLAR EPSAŞ), Enerjisa Müşteri Çözümler A.Ş., ve Eşarj Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş. (Eşarj) kuruluşlarını kapsamaktadır.



RAPOR HAKKINDA

**YÖNETİMDEN
MESAJLAR**

ŞİRKET PROFİLİ

ÇSY STRATEJİSİ

GÜVENİLİR KAMU
HİZMETİ

SEKTÖRDE
ROL MODEL

YENİ ENERJİ DÜNYASINI
ŞEKİLLENDİRMEK

EKLER



İŞİMİZENERJİ

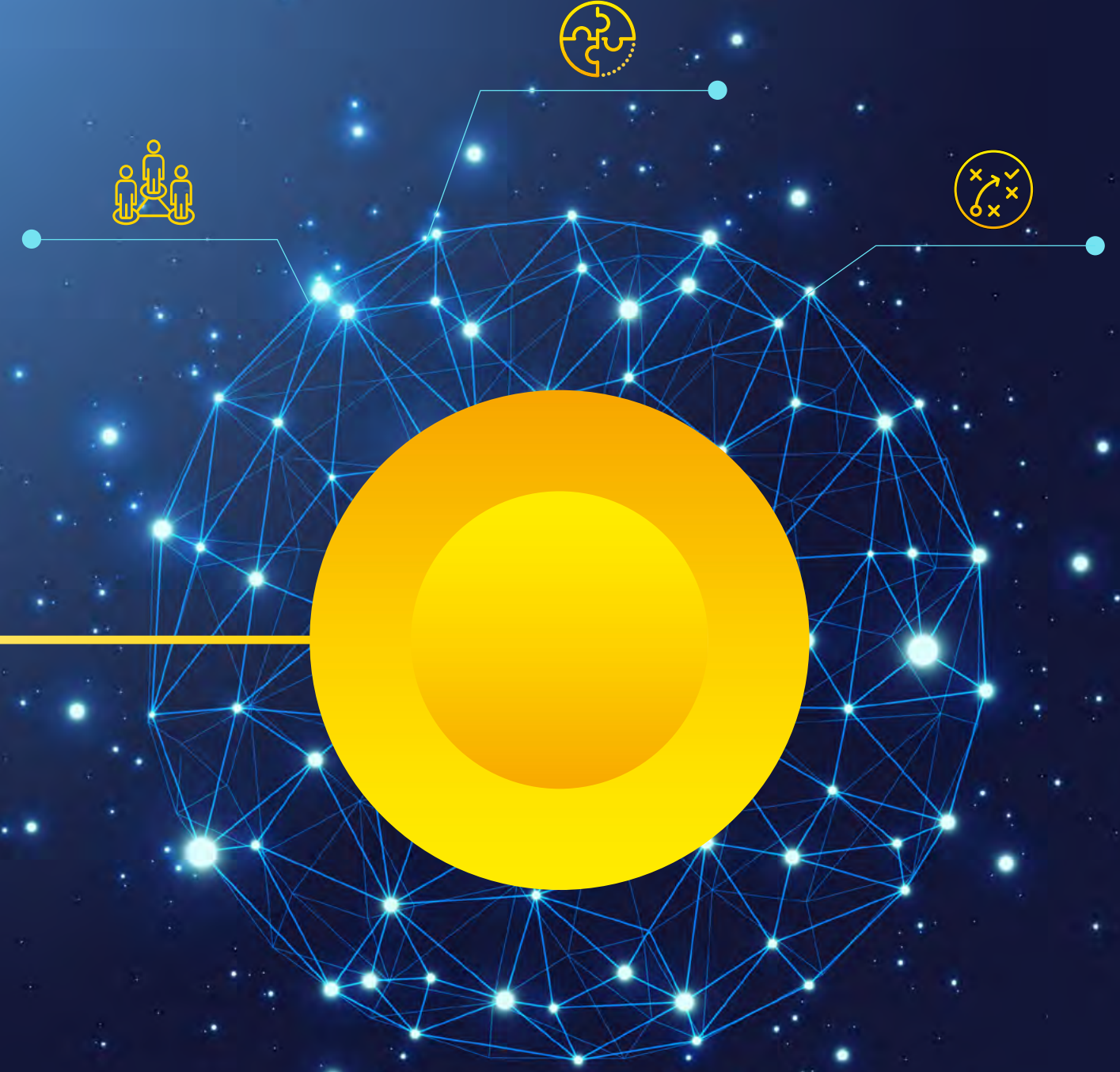
Gücümüz İyi Yönetim

Yönetimden Mesajlar

6 YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

7 CEO'NUN MESAJI

8 CFO'NUN MESAJI



YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

Yeni Enerji Dünyasını şekillendiren bir şirket olarak, ÇSY stratejimizi sürekli gözden geçiriyor, küresel ve yerel trendlere uyum sağlama konusunda dinamik bir yaklaşım benimsiyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

Müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve hissedarlarımız dâhil olmak üzere tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer yaratabilmek adına insan ve teknolojiye odaklanarak, artan elektrik talebini karşılamak için çabalıyoruz. Bir yılı aşkın süredir tüm insanlığı etkisi altına alan ve iş dünyasını büyük ölçüde değiştiren COVID-19 pandemisinin etkileriyle uğraşıyoruz. Pandemi sürecinde, kamu hizmeti sunma sorumluluğuyla hizmet sürekliliğini korumaya odaklandık ve pandeminin olumsuz etkilerine rağmen tüm paydaşlarımıza verdiğimiz taahhütleri yerine getirdik.

Ekonomiler COVID-19 pandemisinin kısa dönem etkilerinden toparlanırken ve enerji piyasasındaki temel değişimler devam ederken, önümüzdeki yıllarda enerji dönüşümünün hızlı bir şekilde ivmelenmesi bekleniyor. Aynı zamanda, AB Taksonomisi ve AB Yeşil Anlaşması gibi düzenlemelerdeki artış ve yatırımcıların Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) konularına artan şekilde odaklanması, enerji sektöründe önemli değişimlere yol açacaktır. Günümüzde, ÇSY risklerini etkin bir şekilde yöneten şirketlerin risklerle nasıl daha iyi başa çıkabildiğine şahitlik ediyoruz. Bu şirketlerden biri olarak, misyon ve sorumluluğumuz

doğrultusunda, faaliyet gösterdiğimiz bölgelerde kesintisiz enerji sağlamaya devam ettik. **Yeni Enerji Dünyasını** şekillendiren bir şirket olarak, ÇSY stratejimizi sürekli gözden geçiriyor, küresel ve yerel trendlere uyum sağlama konusunda dinamik bir yaklaşım benimsiyoruz. Özellikle de Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını takip etmemiz gereken bir rehber olarak görüyoruz.

Şirketimiz verimli, kaliteli ve sürdürülebilir hizmet sunmaya büyük önem vermektedir. 2020 yılında sektörümüz için en önemli gelişmelerden biri de 2021-2025 dönemini kapsayan yeni uygulama dönemi parametrelerinin açıklanması olmuştur. Sektörün lider şirketi olarak tüm sektör paydaşları ile koordineli faaliyetler yürüterek sürece katkı sağladık. Yeni düzenleme dönemi için açıklanan parametrelerin ilerlemeyi, şeffaflığı, yatırımları ve kalite ölçütlerinde iyileştirmeyi teşvik edeceğine, enerji sistemlerinin elektrifikasyonunu destekleyeceğine ve ülkemizin çıkarlarına hizmet edeceğine inanıyorum.

Elektrik dağıtım ve perakende hizmetlerindeki tüm ana faaliyetlerimizi, şebeke yatırımlarında öncü uygulamalar, yüksek operasyonel verimlilik, müşteri memnuniyeti uygulamaları, Ar-Ge, inovasyon ve teknoloji desteği ile gerçekleştirmeyi taahhüt

ediyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızla daha çok kullanıcı dostu ve sürdürülebilirlik odaklı ürün, hizmet ve yenilikçi çözümler sunmaya odaklanacağız.

Her birimizin gelecek nesillere sürdürülebilir bir gezegen bırakma sorumluluğu bulunuyor. Bu sorumluluk bilinci ile, sürdürülebilirliği şirketimizin temel stratejisine yerleştirdik. Sektörümüzün lider şirketi olarak, daha temiz ve daha yeşil bir enerji sektörüne geçişe öncülük etmeyi amaçlıyoruz. Bu bağlamda, e-mobilite, dağıtık üretim, yeşil enerji ve enerji verimliliği gibi alanlardaki müşteri çözümlerimiz bizim için kritik öneme sahiptir. Günümüz küresel enerji sektörünün daha dijital, daha dağıtık ve daha düşük karbonlu hale geldiği bir ortamda, müşterilerimizin, paydaşlarımızın ve toplumun sadece bugününün değil yarınının da ihtiyaçlarını karşılamak için operasyonlarımızı aynı doğrultuda dönüştürüyoruz.

Güçlü bir kurumsal yönetimin finansal, operasyonel ve ÇSY performansımızı sürdürmenin temeli olduğuna gönülden inanıyoruz. 2020 yılında 9,46'ya yükselen kurumsal yönetim notumuzla yönetimimizin şeffaflığını, hesap verebilirliğini ve sürdürülebilirliğini ortaya koymaya devam ediyoruz.

2020 Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyorum. Bu vesileyle, geleceğin enerji şirketi olma hedefimize yaptıkları değerli katkılarından dolayı yönetimimize, çalışanlarımıza ve tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

Kıvanç Zaimler
Yönetim Kurulu Başkanı



CEO'NUN MESAJI

2020 yılında faaliyet gösterdiğimiz bölgelerde kesintisiz olarak elektrik dağıtım ve perakende hizmetleri sağlamak ve çalışanlarımızın, tedarikçilerimizin ve müşterilerimizin sağlığı için gerekli önlemleri almak üzere iki misyona odaklandık.

Değerli Paydaşlarımız,

2020 yılında küresel söylemlere COVID-19 hakim oldu. 2020 yılı tüm dünya için benzeri görülmemiş ve zorlu bir yıl oldu. Bu salgın, küresel sistemdeki kırılganlıkları ortaya çıkardı. 2020 yılında faaliyet gösterdiğimiz bölgelerde kesintisiz olarak elektrik dağıtım ve perakende satış hizmetleri sağlamak ve çalışanlarımızın, tedarikçilerimizin ve müşterilerimizin sağlığı için gerekli önlemleri almak üzere iki misyona odaklandık. Bölgelerimizde kesintisiz elektrik dağıtım hizmeti sunmak için 2020 yılında yaklaşık 1,8 milyar TL tutarında yatırım gerçekleştirdik. Teknoloji ve altyapı ile ilgili mevcut yatırımlarımız, güçlü risk yönetimimiz ve sağlam finansal yapımız sayesinde operasyonel stratejimizi başarıyla uyguladık, dağıtım altyapımızı genişletmeye devam ettik ve müşterilerimize mümkün olan en iyi enerji hizmetini sunduk.

2020 yılının bir diğer önemli gelişmesi ise dördüncü uygulama dönemi parametrelerinin açıklanması oldu. Tarife ile ilgili görüşmelerde aktif rol aldık ve düzenlemenin kaliteli hizmeti teşvik eden, şeffaflık ve verimliliği destekleyen yeni çerçevesini görmekten mutluluk duyuyoruz.

İş modelimizin merkezinde müşterilerimiz bulunmaktadır. 45 müşteri temas noktasında

gerçek zamanlı olarak müşteri memnuniyetini ölçüyoruz. Aldığımız inisiyatifler sayesinde, müşteri memnuniyeti skorumuz daha da artarak ve 2018 yılında 3,90 iken 2020 yılında 4,08'e yükseldi.

Bir yandan sektörde performansımızı iyileştirmeye çalışırken, diğer yandan enerjideki yeni mega trendleri yakından takip ederek müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılamaya devam ediyoruz. **Yeni Enerji Dünyasının** dağıtık üretim, verimlilik, yenilenebilir enerji, yeşil enerji sertifikası, güneş enerjisi santrali kurulum hizmetleri ve e-mobilite gibi kavramlara dayandığının farkındayız. Bu bağlamda, verimliliği arttırmak ve karbon emisyonunu azaltmak amacıyla kurumsal müşterilerimiz için sunduğumuz uçtan uca çözümler "İşimin Enerjisi" çatısı altında toplandı. İşimin Enerjisi ürün ailesi de bu alanlarda sektördeki öncü yaklaşımımızın bir göstergesi olarak büyük öneme sahip.

İklim değişikliğiyle mücadelede ulaşımın elektrifikasyonunun oynadığı önemli rolün farkındayız. Bu sebeple, elektrikli araç şarj etme çözümleri sağlayıcımız Eşarj ile elektrikli araç ekosisteminin dönüşümünde aktif bir rol oynamayı hedefliyoruz. Bir E-mobilite iş-çözüm ortağı olarak Eşarj, 2020 yılında yeni markalarla ortaklıklarını arttırdı. Ayrıca Eşarj, market zincirlerinden benzin

istasyonlarına kadar pek çok marka ile şarj istasyonu kurulması için iş birliğine girdi. Şarj ağı operatörleri arasında bir ilk gerçekleştirilerek Eşarj'ın halka açık istasyonlarında 2020 yılı ikinci yarısından itibaren tümüyle yenilenebilir enerji kullanılmaya başlandı. Bu gelişme ile Eşarj, karbon salınımının azaltılmasına destek olmayı hedefliyor.

Değişim sürecini yönlendirmek için çok paydaşlı girişimlerin gücüne inanıyoruz. 2019 yılından bu yana Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) imzacısı olduk. Ayrıca, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Program Koordinatörlüğü iş birliği ile "Elektrik Dağıtım Sektöründe Eşit Fırsatlar" projesini gerçekleştiriyoruz. Cinsiyet eşitliğini destekleyen bu proje ile teknik ve idari pozisyonlardaki kadın istihdamını teşvik etmeyi amaçlıyoruz.

Girişimcilik ekosistemini süreçlere dâhil etmenin çok önemli olduğunun da altını çizmek istiyorum. Kurumsal yapıların güçlü yanlarına ek olarak, bu ekosistemin çevik ve girişimci özelliklerinden de yararlanmalıyız. Bu bizi daha dinamik bir organizasyon haline getirecektir. Enerjisa Enerji olarak, kurumsal girişimcilik platformlarımız Nar ve İvme ile ekosistemi destekliyoruz.

Yeni dönemde de verimli, kaliteli ve sürdürülebilir hizmet sağlama ilkelerimiz paralelinde çalışmalarımıza devam edeceğiz. Bu yolda bize sürekli destek olan hissedarlarımıza, iş ortaklarımıza, müşterilerimize ve tabii ki çalışanlarımıza en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Murat Pınar
CEO



CFO'NUN MESAJI

Uzun vadeli stratejilerimizi sürdürülebilir ve bütünsel bir yaklaşımla geliştiriyor ve ÇSY faktörlerini stratejimize entegre ediyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

COVID-19 pandemisi ve takip eden küresel ekonomik daralma nedeniyle hepimiz çok zorlu bir yıl geçirdik. Daha önce benzeri görülmemiş süreç, ister kamuda ister özel sektörde olsun, dayanıklı kuruluşların ve kurumsal yapıların önemini bize bir kez daha gösterdi. Zamanında ve öngörülü önlemlerimiz, sağlam risk yönetim sistemlerimiz ve çevik organizasyon yapımız, yıl boyunca karşılaştığımız zorluklara rağmen hem finansal hem de ÇSY performansımızı daha da iyileştirmemize olanak sağladı.

2020 yılında ana taahhütlerimize odağımızı korurken, elektrik dağıtım şebekemize 2019 yılına göre %26 artışla yaklaşık 1,8 milyar TL yatırım yaptık. 2020 yılında aldığımız tedbirler ve uyguladığımız stratejiler ile bilançomuzu daha da güçlendirdik. Bu yaklaşımımız, müşterilerimiz için kesintisiz enerji sağlamak ve hayatlarını kolaylaştırmak için yaptığımız yatırımların sürekliliğini sağlayacaktır.

Şirketlerin başarısının finansal performansından ibaret olmadığına gönülden inanıyoruz. Sürdürülebilir bir şekilde yönetilen şirketler, müşteri ihtiyaçlarını karşılamada, kaynakları daha verimli kullanmada daha iyi bir konuma sahip

olup, mega trendlere daha esnek şekilde uyum sağlıyorlar. Bu da, bu şirketleri uzun vadede daha başarılı olmalarını sağlamaktadır. Temiz, adil ve sürdürülebilir bir toplum için gelişimi sağlayan tek yolun ÇSY odaklı bir iş modeli olduğuna inanıyoruz.

Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında ortak değerlerin oluşturulabileceği alanların belirlenmesinde, hem paydaşlarımızın görüşlerine hem de sektörümüzdeki mega trendlere büyük önem veriyoruz. Bu doğrultuda hem yerel hem de küresel trendleri, yasal düzenlemeleri ve ÇSY odaklı değerlendirme kriterlerini yakından takip ederek ÇSY stratejimizi geliştirmeye çalışıyoruz. Uzun vadeli stratejilerimizi sürdürülebilir ve bütüncül bir yaklaşımla oluşturuyor ve ÇSY faktörlerini stratejimize entegre ediyoruz. Gelişim gösteren ÇSY gündeminin en önemli konuları üzerinde çalışmak için, her yıl önceliklendirme matrisi konularını gözden geçirip güncelliyoruz. 2020 yılında, üst yönetim seviyesindeki ÇSY gündemini dikkate alarak önceliklendirme analizimizi revize ettik ve konuların işimizle ilişkisini tekrar değerlendirdik. İklim değişikliği ve enerji verimliliği, özellikle sektörün daha düşük karbon emisyonlu bir dünyaya dönüşümde oynadığı kritik rol göz önünde bulundurulduğunda, en önemli önceliklerimiz arasında yer alıyor.

2020 yılında kurumsal yönetimde sınıfının en iyisi olma hedefimizi gerçekleştirmek üzere İnsan Hakları Politikamızı ve güncellenmiş İş Etiği Kurallarımızı yayınlarken, Kurumsal Risk Yönetimi süreçlerimizi daha da geliştirmek için önemli adımlar attık. 2021 yılının başında, yüksek etik standartlara uyumla ilgili bağlılığımızı göstermek amacıyla Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün (Transparency International) ilkelerine uyum taahhüdünde bulunduk.

Sektörümüzü müşteri odaklı, sürdürülebilir, dağıtık ve düşük karbonlu **Yeni Enerji Dünyasına** geçişine öncelik etmek için adımlar atıyoruz. Enerjiyi düşük karbonlu bir geleceğe dönüştürme konusundaki sorumluluğumuzun tamamen farkında olup yeşil enerji satın alarak, enerji verimliliğini artırarak ve müşterilerimizin karbon emisyonlarını azaltmalarına yardımcı olacak çözümler sunarak karbon ayak izimizi azaltmak için çalışıyoruz. Bu doğrultuda, müşteri çözümleri iş kolumuz bizim için büyük önem arz ediyor. Düşük karbonlu ve sürdürülebilir bir geleceği desteklemek üzere özellikle e-mobilite ve dağıtık üretime odaklanarak müşteri çözümleri iş kolumuzu bir üst seviyeye taşımayı hedefliyoruz.

Şirketimizin finansal, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanındaki performansını şeffaf bir şekilde ortaya koyduğumuz 2020 Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmanın heyecanı içerisindeyim.

Bu vesileyle, değerli destekleri için yatırımcılarımıza, müşterilerimize ve diğer tüm paydaşlarımıza; sarsılmaz bağlılıkları için de çalışma arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Dr. Michael Moser
CFO





RAPOR HAKKINDA

YÖNETİMDEN
MESAJLAR

ŞİRKET PROFİLİ

ÇSY STRATEJİSİ

GÜVENİLİR KAMU
HİZMETİ

SEKTÖRDE
ROL MODEL

YENİ ENERJİ DÜNYASINI
ŞEKİLLENDİRMEK

EKLER



İŞİMİZENERJİ

Gücümüz Vizyonumuz

Şirket Profili

- 10 BİR BAKIŞTA ENERJİSA
- 12 ENERJİSA İŞ MODELİ
- 14 YATIRIM TEMASI
- 15 VİZYON & MİSYON
- 16 FİNANSAL PERFORMANS
- 16 ORTAKLIK YAPISI



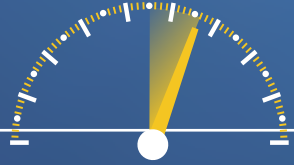


BİR BAKIŞTA ENERJİSA

BAŞLICA FİNANSAL GÖSTERGELER

Faaliyet gelirlerinde
büyüme

%22



Borçluluk oranı
(Net finansal borç/
faaliyet geliri)

1,7x



Baz alınan net kâr artışı

%60



Kâr payı dağıtım önerisi
hisse başına 96 kuruş

%60*



*Baz alınan net kâr üzerinden temettü ödeme oranı

BAŞLICA OPERASYONEL GÖSTERGELER

10.415

Çalışan sayısı



%32

Beyaz Yaka



%68

Mavi Yaka

DAĞITIM



9,4 milyar TL
DVT (Düzenlemeye
Tabi Varlık Tabanı)



236.064 km
Dağıtım ağı
uzunluğu



11,4 milyon
Dağıtım bağlantı
noktası



1,8 milyar TL
Altyapı yatırımları
(2020)

PERAKENDE



34,0 TWh
Satış hacmi
(2020)



10,1 milyon
Müşteri sayısı

MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ



186
Halka açık şarj
noktası



320
Şarj soket sayısı

GRI 102-45

ENERJİSA HAKKINDA

Türkiye'nin lider elektrik dağıtım ve perakende satış şirketi olarak, 10 binden fazla çalışanımız ile üç faaliyet bölgesinde yer alan 14 ilde 10,1 milyona yakın müşteriye ulaşarak, 21,6 milyon kişiye hizmet sağlıyoruz. 1996 yılından bu yana şebeke yatırımlarımız, yenilikçi ve fark yaratan uygulamalarımız, verimlilik ve sürdürülebilirlik odaklı iş modelimiz sayesinde, Türkiye'nin gelişen elektrik piyasasındaki lider oyuncular arasında yer almaktayız.

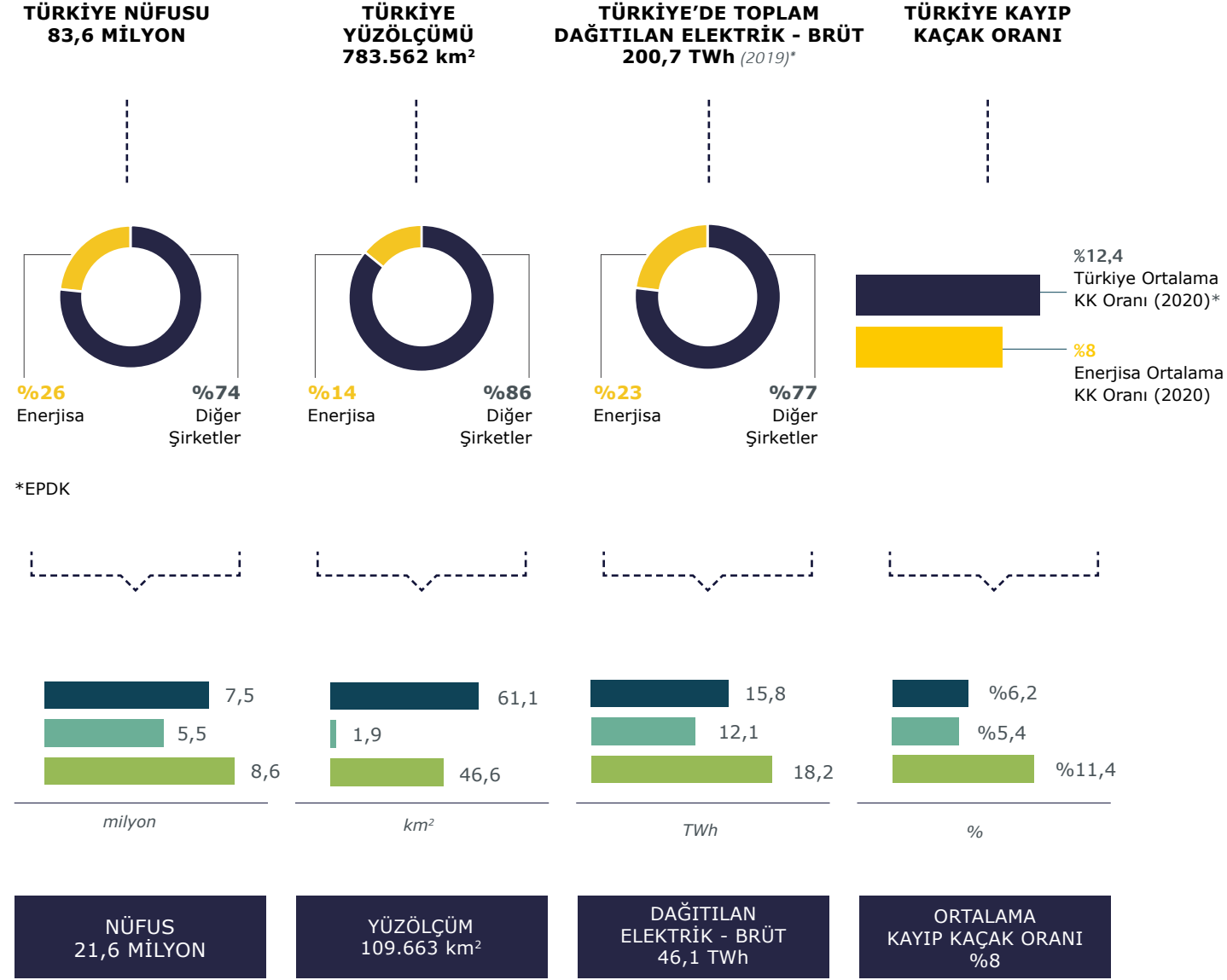
2018 yılındaki başarılı halka arzımızı takiben, uzun vadeli değer yaratacak ekonomik, çevresel ve sosyal faktörler ile ilgili stratejik ve bütünsel bir yaklaşım geliştirmek üzere Kurumsal Sürdürülebilirlik konusuna odaklandık. Haziran 2018'den beri FTSE All-World Endeksine, Kasım 2018'den beri ise de MSCI Small Cap Endeksine dâhiliz. Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik alanında en iyi performans gösteren şirketlerin yer aldığı BİST Sürdürülebilirlik Endeksine 2019 yılında dâhil olduk. 2020 yılında 10 üzerinden 9,46 puan ile en yüksek kurumsal yönetim derecelendirme notuna sahip şirketlerden biri olarak, BİST Kurumsal Yönetim Endeksindeki yerimizi koruduk.

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



GRI 102-45

SAYILARLA DAĞITIM ŞİRKETLERİ



SAYILARLA PERAKENDE SATIŞ ŞİRKETLERİ



ENERJİSA İŞ MODELİ

Uygun fiyatlı ve güvenilir elektriğe evrensel erişim, temel insan ihtiyaçları arasında bulunmakta. Ekonomik büyüme ve kentleşme, dijital dönüşümün tüm alanlarda etkileri, elektrifikasyon trendleri, genç ve dinamik nüfus, Türkiye’de elektrik talebinde önemli bir büyüme potansiyeli yaratmaktadır. Elektrik talebindeki bu hızlı büyüme ile ortaya çıkan ihtiyaçları insan ve teknolojiye odaklanan bir yaklaşımla karşılamayı ve müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve hissedarlarımız da dâhil olmak üzere tüm paydaşlarımız için sürdürülebilir değer oluşturmak adına temiz enerjiye geçişte aktif bir rol oynamayı amaçlıyoruz.

Düzenlemeye tabi bir sektörde Türkiye’nin en büyük elektrik dağıtım ve perakende satış şirketiyiz. 31 Aralık 2020 itibarıyla, Türkiye’deki dağıtım bağlantı noktalarının yaklaşık %25’ini oluşturan 11,4 milyon dağıtım bağlantı noktası ve elektrik perakende satış alanında ise piyasanın yaklaşık %22’sini temsil eden 10,1 milyon müşterimiz bulunmakta. Faaliyet gösterdiğimiz bölgeler arasında başkent Ankara, Türkiye’nin en büyük kenti olan İstanbul’un Anadolu yakası ile Adana, Gaziantep ve Mersin gibi nüfus yoğunluğu yüksek önemli sanayi ve ticaret kentleri yer alıyor.

DAĞITIM

Elektrik dağıtım faaliyetlerimiz, **Başkent EDAŞ, AYEDAŞ** ve **Toroslar EDAŞ** tarafından yürütülmektedir. Bölgesel dağıtım şebekesi işletmecilerinden her biri, kendi bölgesinde dağıtım şebekesinin işletilmesinden; gerekli bakım, onarım, çevre, güvenlik, yenileme ve genişleme yatırımlarının yapılmasından; elektrik sayaçlarının bakımından ve bu sayaçların okunmasından; talep projeksiyonlarının ve yatırım planlarının hazırlanmasından; kayıp kaçak elektrik oranlarının takip edilmesinden; teknik ve ticari kayıpları karşılamak için elektrik tedarik edilmesinden, kayıp kaçak oranlarını azaltmak için gerekli teknik ve operasyonel tedbirlerin alınmasından ve kamuya açık alanların aydınlatmasını sağlamaktan sorumludur.

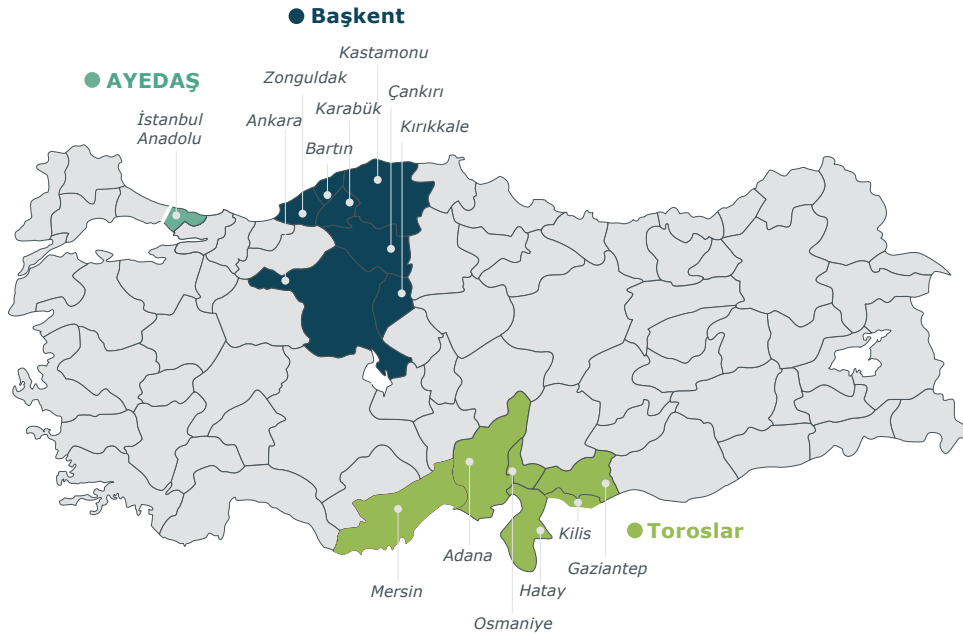
PERAKENDE SATIŞ

Elektrik perakende satış faaliyetlerimiz **Başkent EPSAŞ, AYESAŞ** ve **Enerjisa Toroslar EPSAŞ** tarafından yürütülmektedir. Elektrik perakende satış şirketleri görevli tedarik şirketi olarak münhasıran kendi bölgelerindeki düzenlemeye tabi müşterilerine elektrik satışı yaparken, herhangi bir bölgesel sınırlama olmaksızın Türkiye genelindeki serbest tüketici olma hakkı kazanan müşterilere de elektrik satışı gerçekleştirebilmektedir.

MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ

Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. müşteri çözümleri faaliyetleri yürütmek üzere 2017 yılında kurulmuştur. Enerji arzının güvenliği ve elektriğin kesintisiz şekilde tedarik edilmesi, sürdürülebilirlik gündemimizin öncelikli amacı olup bu hedeflerin gerçekleştirilmesi için yatırımlar yapıyoruz. Elektrik dağıtım ve perakende satış sektöründeki ana faaliyet alanlarımızın yanı sıra dağıtık üretim, enerji verimliliği ve e-mobilité çözümlerindeki çalışmalarımızla sektöre öncülük ediyoruz. Elektrikli araç şarj istasyonları, elektrik depolama sistemleri, akıllı ev teknolojileri ve tüketicilerin kendi elektriğini üretmelerine yardımcı olan sistemler gibi yenilikçi iş alanlarındaki fırsatları yakından takip ediyoruz.

Odağımızda müşterilerimize sürdürülebilir ve yenilikçi çözümler sunmak bulunmakta. Bu bağlamda, kurumsal müşterilerin enerji verimliliğini arttırmayı ve karbon emisyonlarını azaltmayı hedefleyen uçtan uca çözümlerimizi **İşimin Enerjisi** çatısı altında Ekim 2020’de yeniden yapılandırdık. Güneş enerjisi santrali kurulum hizmetlerinden, kojenerasyon ve trijenerasyon uygulamalarına, elektrikli araç şarj istasyonu yönetiminden yeşil enerji sertifikasyonuna kadar pek çok çevre dostu ve sürdürülebilir enerji çözümü bu portföy altında toplanmıştır.



NÜFUS*

● Başkent
7,5 milyon
● AYEDAŞ
5,5 milyon
● Toroslar
8,6 milyon

*TÜİK

Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. (Başkent EDAŞ) ve **Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş.** (Başkent EPSAŞ) Ankara, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale, Karabük, Bartın ve Çankırı illerini kapsayan Başkent Bölgesinde faaliyet göstermekte.

İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ) ve **Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş.** (AYESAŞ) İstanbul ilinin Anadolu yakasındaki ilçelerini kapsayan AYEDAŞ Bölgesinde faaliyet göstermekte.

Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. (Toroslar EDAŞ) ve **Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.** (Toroslar EPSAŞ) Adana, Gaziantep, Mersin, Hatay, Osmaniye ve Kilis illerini kapsayan Toroslar Bölgesinde faaliyet göstermekte.

ENERJİSA İŞ MODELİ

E-MOBİLİTE: EŞARJ

Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş., **Eşarj Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.** (Eşarj) şirketinin %80 hisselerini 2018 yılında satın alarak hakim ortağı olmuştur. Bu satın almayla elektrik sektöründe dağıtım ve satıştaki liderliğimizin yanı sıra elektrikli araçlar ekosisteminde de yenilikçi ve öncü bir rol üstlenmeyi ve endüstrinin dönüşümünde aktif rol oynamayı hedefliyoruz.

2020 yılı sonu itibariyle, Eşarj'ın kamuya açık 186 alanda 109'u hızlı şarj ünitesi olmak üzere toplam 320 şarj ünitesi bulunmaktadır. Önümüzdeki dönemde, ultra hızlı şarj istasyonlarına geçişi hızlandırmayı amaçlamaktayız.



DAĞITIK ÜRETİM VE DİĞER MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ

Dağıtık Üretim elektrik enerjisinin, tüketildiği yerde veya tüketildiği yerin yakınında çeşitli teknolojilerle üretimini ve enerjinin depolanmasını ifade etmektedir. Enerji performansı (EPS/ESCO) sözleşme modeli kullanarak, güneş enerjisi santrali kurulum hizmetleri ile atık ısı geri kazanımı, ısıtma, havalandırma ve soğutma (HVAC), basınçlı sistemler, elektrik motorları ve aydınlatma çözümleri gibi enerji verimliliği uygulamaları sunuyoruz. Ek olarak, Kojenerasyon (CHP) ve Trijenerasyon (CCHP) ve Yeşil Enerji çözümleri de sunmaktayız.



Ana faaliyet alanlarımızdaki çalışmalarımızın yanı sıra, bu yıl atılan en önemli adımlardan biri, “İşimin Enerjisi” çatısı altında, kurumsal müşterilerimizin enerji verimliliğini artırmayı ve karbon emisyonlarını düşürmeyi hedefleyen uçtan uca çözüm portföyümüzün yeniden yapılandırılması oldu.

YATIRIM TEMASI

Türkiye'nin borsada işlem gören tek dağıtım ve perakende satış şirketi olarak, tüm paydaşlarımızla olan iletişimimizde operasyonel, finansal ve ÇSY performansımızın yanı sıra, sektör dinamiklerini de anlatmaya azami derecede özen gösteriyoruz.

Müşterilerimizin ihtiyaçlarına odaklanırken, mümkün olan en yüksek kalitede hizmet sunmayı amaçlıyoruz. Dağıtım bölgelerimizdeki yüksek kaliteli şebekemizi büyüterek ve ülke çapında perakende satış faaliyetlerimizin kapsamını genişleterek hissedarlarımıza değer kazandırmayı ve kârlı bir şekilde büyümeyi amaçlıyoruz. Sektöründe pazar lideri ve halka açık bir şirket olarak kamuya karşı bu özel sorumluluğumuzun bilincindeyiz ve bu konuda rol model olmak için çabalıyoruz.

Mega trendlerle dönüşen (dijitalleşme, düşük karbonlu büyüme, deregülasyon, dağıtık üretim ve kentleşme) dinamik enerji sektöründe faaliyet gösterirken, net bir vizyonla gelecekteki gelişmelere hazırlanıyor, çalışanlarımız ve inovasyon kültürümüzle değer katan fırsatları ön planda tutuyoruz. Bu temel değişikliklere, mevzuatı şekillendirilmesine yardımcı olarak ve yeni iş fırsatlarını keşfederek hazırlanıyoruz. Sürdürülebilir enerji çözümlerine odaklanarak Yeni Enerji Dünyasına sektörde liderlik ediyoruz. Sürdürülebilir ve bütünsel bir yaklaşım ile uzun vadeli stratejiler geliştirerek Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) etmenlerini stratejimize entegre ederek yatırım tamamının odağına yerleştiriyoruz.

Yatırım tamamımız yanda belirtilen 4 ana temele dayanarak bir ortak değer yaratmaya odaklanmıştır: Büyüme, Odak, Disiplin ve Sürdürülebilirlik.

Yeni Enerji Dünyası ile ilgili daha fazla bilgi için

Trendler ve İşimiz Üzerindeki Etkileri  bölümünü inceleyiniz.

BÜYÜME

Hissedarlarımız için yarattığımız değeri ve güçlü büyümeyi sürdürmeyi hedefliyoruz. Hem şebekenin kalite standartlarını arttırmak hem de şebekeyi genişletmek için dağıtım bölgelerinde yatırımlar yapmaya devam ediyoruz. Bir yandan elektrik dağıtım sektörünün sunduğu organik büyüme fırsatlarını kovalarken, diğer yandan enerjideki yeni mega trendleri yakından takip ederek müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılamaya devam ediyoruz. Bu mega trendlere, güneş enerjisi santrali kurulum hizmetleri, enerji verimliliği uygulamaları, elektrikli araç şarj istasyonu yönetimi ve yeşil enerji sertifikası uygulamalarını içeren "İşimin Enerjisi" çatısı altında çevre dostu sürdürülebilir enerji çözümleri sunarak yanıt veriyoruz.

ODAK

Elektrik dağıtımı, perakende satış ve müşteri çözümlerinde Türkiye'nin lider elektrik şirketiyiz. Düzenleyici çerçeveye uygun şekilde ana faaliyet kollarımıza odaklanarak hissedarlarımız için öngörülebilir ve güvenilir bir gelir modeli sunuyoruz.

YATIRIM TEMASI

DİSİPLİN

Makro ekonomik gelişmeleri ve global trendleri yakından takip ediyoruz. Tüm paydaşlarımız için değer yaratmaya ve verimli operasyonlar vasıtasıyla sürdürülebilir finansal performans sağlamaya odaklanarak, güçlü bilanço yapımızı korumak için pazar, likidite, kredi, operasyonel ve yasal düzenlemelerle ilgili riskleri etkin bir şekilde yönetiyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

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



VİZYON & MİSYON

MARKA DEĞERİ

“Türkiye’deki en çok tanınan ve güvenilen markalardan biriyiz”

Yatırımlarımız, marka iletişim programlarımız ve müşteri odaklı ve yenilikçi ürün tekliflerimiz sayesinde Türkiye’nin en çok tanınan ve güvenilen markalarından biriyiz. Markamızın gücü hissedarlarımızın, Avrupa’nın önde gelen elektrik hizmet sağlayıcı E.ON ile Türkiye’nin önde gelen grup şirketlerinden Sabancı Holding’in, güçlü imajı ile de desteklenmektedir.

Müşterilerimizi önemseydiğimiz ve onlar için değer yarattığımız için, yüksek marka bilinirliği olan, güvenilir ve yenilikçi bir marka olma hedefi ile uzun vadeli bir strateji belirledik.

Enerji sektörünün en beğenilen ve itibarlı şirketlerinden biri olarak, bu alanda birçok kurum tarafından ödüle de layık görüldük.

AMACIMIZ

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

VİZYONUMUZ

Herkes sürdürülebilir bir enerji dünyasında yaşamalıdır.

MİSYONUMUZ

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

ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK

Çeşitlilik ve kapsayıcılık, değerlerimizin temel unsurlarıdır. İlgili tüm paydaşlarımızın katılımını sağlayacak ortamları yaratır, teşvik eder, farklı fikirlere değer verir, çoklu iş birlikleri ile en yüksek faydayı sağlarız.

CESARET

Fikirlerimizi özgürce dile getirir, risk alır ve hata yapmaktan korkmayız. İnisiyatif kullanarak sorumluluk alır, aksiyona geçeriz.

DEĞERLER

SAMİMİYET

Tüm paydaşlarımızla olan ilişkilerimizin merkezine sevgi, saygı ve güveni koyar, olduğumuz gibi görünür görüldüğümüz gibi oluruz.

SÜREKLİ GELİŞİM

Yenilikten heyecan duyan pozitif bir merakla, kendimizi ve yaptığımız işi sorgularız. Hep daha iyi olmak için, geçmiş deneyimlerimizden öğrenir, gelecek vizyonumuz ile gelişir, değişimin öncüsü oluruz.

TUTKU

Yaptığımız her işe coşku, heyecan ve azimle gönülden inanarak yaklaşıyoruz; tüm çevremizi enerjimizle harekete geçiririz.

FİNANSAL PERFORMANS

Kârlı ve sürdürülebilir büyüme önceliklerimiz arasında ve Türkiye’de sürdürülebilir ekonomik kalkınmaya sağladığımız katkının önemli bir parçasıdır. Faaliyette bulunduğumuz 14 ilde 10 binden fazla kişiye istihdam sağlayarak yerel ekonomiye katkı sağlıyoruz.

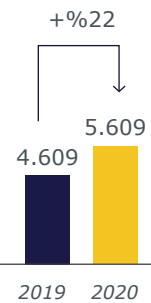
2020 yılında COVID-19 salgını sebebiyle tüm dünyada eşi benzeri görülmemiş gelişmeler gerçekleşti. Bu dönemde ana hedefimiz tüm paydaşlarımıza mümkün olan en yüksek değeri sunmak ve dağıtım ve satış hizmetlerimizi kesintisiz sürdürmek oldu. Pek çok güçlüğe rağmen, bu yılı kayda değer finansal başarılarla tamamladık.

2020 yılında güçlü performansımızı ve yüksek gelir artışımızı sürdürmeye devam ettik. Konsolide Faaliyet Geliri (FAVÖK +yatırım harcamaları geri ödemeleri; tek seferlik kalemler hariç), 2019 yılında 4.609 milyon TL’den 2020 yılında 5.609 milyon TL’ye ulaşarak %22 artış gösterdi. Baz Alınan Net Kâr ise geçen yıla kıyasla %60 arttı.

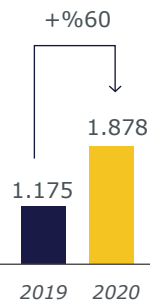
30 Mart 2021 yılında yapılan Olağan Genel Kurul Toplantısı’nda Yönetim Kurulunun hisse başına brüt 0,96 TL kâr payı önerisi kabul edildi ve kâr payı dağıtımı Nisan ayında tamamlandı. Bu tutar 2020 mali yılı için 1.878 milyon TL olan Baz Alınan Net Kâr’ın %60’ı oranında bir temettü ödeme oranına tekabül etmektedir. Enerjisa’nın 2020 yılı için yıl sonu kapanış hisse fiyatına göre temettü verimi %7,7’dir.

FİNANSAL GÖSTERGELER

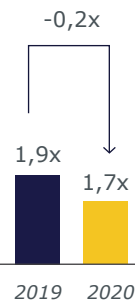
KONSOLİDE FAALİYET GELİRLERİ (milyon TL)



BAZ ALINAN NET KÂR (milyon TL)



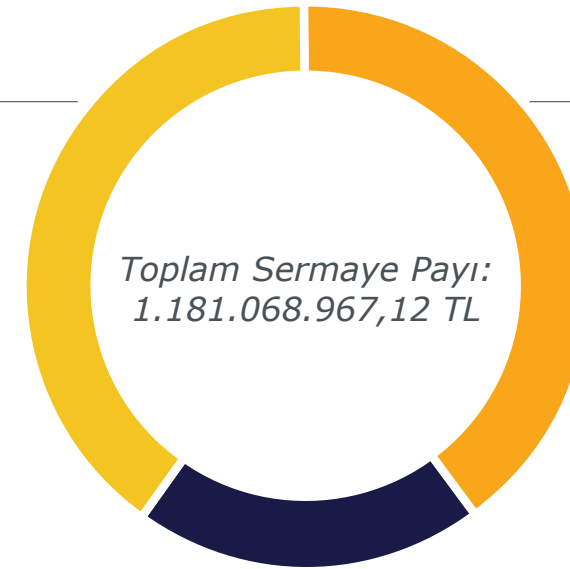
BORÇLULUK ORANI (net finansal borç / faaliyet gelirleri)



ORTAKLIK YAPISI

İki ana hissedarımız, küresel enerji piyasasında faaliyet gösteren E.ON ve Türkiye’nin önde gelen topluluklarından Sabancı Holding’dir. Bu, güçlü bir enerji sektörü bilgisi ve yerel mevcudiyet sağlamaktadır. Hisselerimizin %20’si Şubat 2018’den itibaren Borsa İstanbul’da işlem görmektedir.

%40
DD Turkey
Holdings S.A.R.L
Sermaye Payı:
472.427.587,56 TL
Oy Hakkı Oranı: %40,00



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

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



İŞİMİZENERJİ

Gücümüz Sürdürülebilirlik
Odağımız

ÇSY STRATEJİSİ

18 ÇSY KİLOMETRE TAŞLARI

19 2020 ÇSY PERFORMANSINDA ÖNE ÇIKANLAR

22 2021 HEDEFLERİ

23 TRENDLER VE İŞİMİZE ETKİLERİ

25 ÇSY YÖNETİMİ

28 KONU SINIRLARI



ÇSY KİLOMETRE TAŞLARI

2018

- Şubat 2018: Enerjisa Enerji'nin halka arzı
- Eşarj'ın çoğunluk hisselerinin satın alınması
- **FTSE All-World Endeksine** dâhil olunması
- **MSCI Small Cap Endeksine** dâhil olunması

2019

- **Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs)** imzacısı olunması
- **Sürdürülebilirlik Komitesi ve Çalışma Gruplarının** oluşturulması ve ilk Sürdürülebilirlik Raporunun yayımlanması
- BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) imzacısı olunması ve Enerjisa Enerji hisselerinin **BİST Sürdürülebilirlik Endeksine** dâhil olunması
- İlk kez **Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu** alınması ve **BİST Kurumsal Yönetim Endeksine** dâhil olunması
- **İlk Paydaş Katılım Planının** oluşturulması

2020

- Sürdürülebilirlik Stratejisi ve Yol Haritasının geliştirilmesi
- **İş Etiği Kurallarının** güncellenmesi
- **İç Kontrol Sisteminin** kurulması
- Sürdürülebilirlik Komitesinin **ÇSY Komitesi** olarak yeniden yapılandırılması
- **İnsan Hakları Politikasının** yayınlanması
- 10 Üzerinden 9,46 Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu
- **Türkiye Etik ve İtibar Derneği (TEİD)** üyeliği
- Sosyal Yönetim ve İzleme Planının yanı sıra her bir dağıtım şirketine özgü Paydaş Katılım ve Kültürel Miras Yönetim Planının oluşturulması

2020 ÇSY PERFORMANSINDA ÖNE ÇIKANLAR

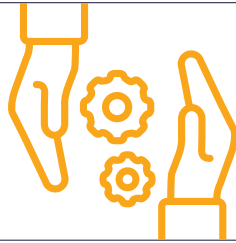
GÜVENİLİR KAMU HİZMETİ

KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ



3 dağıtım bölgesi ve 14 ilde, 10,1 milyon müşteriye kesintisiz enerji sağlama amacı ile hizmet

ISO 22301:2019 ile uyumlu
“İş Sürekliliği Yönetim Sistemi”



1,8
milyar TL
şebeke
yatırımı

941 milyon TL
Verimlilik ve Kalite gelirleri
(yıllık %4 artış)

1.706 müşterimiz makineye bağlı yaşayan hastalar için kesintisiz elektrik hizmeti sağlayan “Hasta Var” programını kullandı.



MÜŞTERİ ODAKLILIK

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı ve Müşteri Memnuniyeti Politikası



Bireysel segment müşteri memnuniyet puanı (CSAT) 3,98’ten **4,17**’ye yükseldi (5 üzerinden).

Dağıtım çağrı merkezleri aracılığıyla **23 milyon** arama ve perakende çağrı merkezleri aracılığıyla **6 milyon** arama işleme alındı.



45 temas noktasında ayda 50.000’den fazla müşteri memnuniyeti anketi yapıldı.



Net Tavsiye Skoru (NPS) -4’ten **+5**’e yükseldi.

1.865 çalışan toplamda **622 saat** KVKK eğitimi aldı.

Perakende satış iş kolunda dijital kanalların kullanım oranı Aralık 2019’da %2 iken Aralık 2020’de **%17**’ye yükseldi.

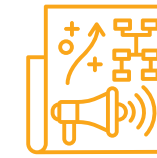


PAYDAŞ YÖNETİMİ



2020 yılında “Sosyal Yönetim ve İzleme Planının” yanı sıra her bir dağıtım şirketi özelinde “Paydaş Katılım ve Kültürel Miras Yönetim Planı” oluşturuldu.

“Yerel Yönetimler İletişim Planının” yıllık güncellenmesi



STK ve sosyal sorumluluk inisiyatifleri ile aktif etkileşim ve iş birliği



COVID-19 gelişmeleri ile ilgili paydaşlarla etkin iletişim.

Dağıtım şirketleri çatısı altında Sosyal Yönetim ve İzleme Komitesi kuruldu.





2020 ÇSY PERFORMANSINDA ÖNE ÇIKANLAR

SEKTÖRDE ROL MODEL

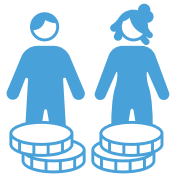
KURUMSAL YÖNETİŞİM		İSG		ÇEVRESEL ETKİ	
 10 üzerinden 9,46 Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu	 “İş Etiği Kuralları” güncellendi.	 ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	 İşin sürekliliğinin sağlanması ve gerekli önlemlerin alınması amacıyla COVID-19 pandemisine yönelik “Koronavirüs Kriz Komitesi” oluşturuldu.	 İklim Değişikliği: Daha şeffaf paydaş iletişimi ve daha iyi performans takibi için raporlama kapsamının genişletilmesi ve geliştirilmesi	
“İç Kontrol Sisteminin” kurulması ve süreç, risk, iş sürekliliği yönetimi ve iç kontrollerin bütünsel yönetimi için dijital ortam kurulumu tamamlandı.	 “İnsan Hakları Politikası” yayımlandı.	Kritik kaza sayısı %17 arttı, ancak Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF) %4; Kayma, Takılma ve Düşme Kazaları Hariç Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı ise %10 düşüş gösterdi.		 Hibrit ve elektrikli araçlar idari havuz filosunun %8’ini oluşturuyor.	 Doğrudan tüketilen elektrik %100 yeşil enerjiden temin edildi.
TEDARİK ZİNCİRİ		İSG		ÇEVRESEL ETKİ	
Dağıtım hizmetlerinde %100 yerel kaynaklar kullanıldı.		 İSG kapsamında yüklenicilerle ilgili 15.000 saha denetimi gerçekleştirildi.		EBRD ile dağıtım şirketleri için çevresel ve sosyal kalkınma hedefleri içeren kredi anlaşmaları	TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu ve Döngüsel Ekonomi Alt Çalışma Grubuna katılım
Tedarikçiler ve iş ortakları için eğitim ve tedarikçi finansman programları desteği	4.519 çalışan toplam 2.260 saatlik İş Etiği Kuralları eğitimi aldı.			3 dağıtım bölgesi için “Biyçeşitliliğin Korunması Eylem Planı” hazırlandı.	3.880 ton tehlikeli ve 8.727 ton tehlikeli olmayan atığın geri dönüşümü sağlandı.
Energisa İş Etiği Kuralları, Tedarikçi Uygunluk Beyanı, İnsan Hakları Politikası, Rüşvet ve Yolsuzluğu Önleme Politikası ve İSG ve Çevre Politikalarına uygun tedarik zinciri yönetimi	Türkiye Etik ve İtibar Derneği (TEİD) üyeliği	 Yöneticiler için “Kişisel İş Sağlığı ve Güvenliği Danışmanlık Programı” başlatıldı.	İSG yatırımlarına 53,6 milyon TL harcandı.	2019 yılından itibaren, Defne Projesi kapsamında, yangınları önlemek ve çevrenin sürdürülebilirliğini korumak adına 5.500 defne fidanı dikildi.	SU YÖNETİMİ
KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK		İSG		ÇEVRESEL ETKİ	
2010 yılından bu yana enerji verimliliği konusunda farkındalık oluşturmayı amaçlayan “Enerjimi Koruyorum” Projesi kapsamında 650 okulda okuyan 300.000 öğrenciye eğitim verildi. Dijital uygulama 2020 yılında yaklaşık 6 milyon etkileşim aldı.			18,4 milyon TL bağış	 Su tüketiminde yıllık %3 düşüş	



2020 ÇSY PERFORMANSINDA ÖNE ÇIKANLAR

YENİ ENERJİ DÜNYASINI ŞEKİLLENDİRMEK

YETENEK YÖNETİMİ



İnsan Kaynakları ve İnsan Hakları Politikaları ile **fırsat eşitliği ve ayrımcılık yapılmaması** için standartlar belirlendi.

Her seviye için liderlik, yetenek yönetimi ve kişisel gelişim programları

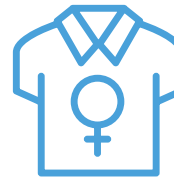
Çalışan başına
13 saat
eğitim



2018 yılında %71 olan çalışan memnuniyeti puanı 2020 yılında **%80** 'e, çalışan bağlılığı oranı ise %55'ten **%70** 'e yükseldi.

ÇEŞİTLİLİK

EBRD Cinsiyet Eşitliği Programı Koordinasyon Ofisi ile iş birliği içerisinde Elektrik Dağıtım Sektöründe **Fırsat Eşitliği** projesi başlatıldı.



Kadın istihdamının artırılması

Yönetici pozisyonlarında kadınların oranı
%28

Beyaz yakalı çalışanlar içerisindeki kadınların oranı
%33

GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

Sürdürülebilirlik odaklı
6,7 milyon TL
Ar-Ge ve inovasyon yatırımı



Revo Sermaye Fonu II ile Girişim Sermayesi Fon Yatırımı

Start-up'ları Enerjisa Dağıtım Şirketleri ile bir araya getiren "İvme Girişim Hızlandırma Programı" başlatıldı.
10 girişim için destek sağlandı.

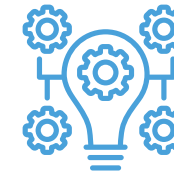


E-ternal dijitalleşme programı başladı.



"NAR İnovasyon ve Kurumsal Girişimcilik Programına" 6. döneminde **160 fikir** başvurusu alındı, **15** tanesi hızlandırma programına kabul edildi.

Açık inovasyonu teşvik etmek için girişimler, şirketler, teknoloji geliştirme bölgeleri ve üniversitelerle iş birlikleri



MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ



Verimliliği arttırmak ve karbon emisyonunu azaltmak amacıyla kurumsal müşteriler için sunulan uçtan uca çözümler "**İşimin Enerjisi**" çatısı altında toplandı.

Dağıtık Üretim Çözümleri:
9MWp GES kapasitesi

Eşarj: 186 kamuya açık alanda 109 hızlı şarj ünitesi dâhil toplam 320 şarj ünitesinden oluşan bir şarj istasyonu ağı işletiyor.

Yeşil Enerji Çözümleri: 2020 yılında Enerjisa **44.000 MWh** yenilenebilir enerji sertifikası satışı gerçekleştirdi.

Yenilenebilir enerjinin doğrudan alımı için **ilk Enerji Satın Alım Anlaşmasını imzaladı.**

Eşarj yalnızca yenilenebilir kaynaklardan enerji satın alımına başladı.



Müşteriler için Enerji Verimliliği Çözümleri: **6.400 adet aydınlatma armatürü** LED ile değiştirilerek enerji tüketiminde **1.600 MWh** üzerinde tasarruf sağlandı ve yıllık en az **870 metrik ton CO₂** emisyonu önleildi.

Kojenerasyon (CHP) ve Trijenerasyon (CCHP) Çözümleri: **3,8 MWe** kurulu gücün önümüzdeki on yıl içerisinde **30.000 metrik ton CO₂** emisyonunu önlemesi bekleniyor.





2021 HEDEFLERİ



HEDEF ALAN	GÖSTERGE	2020 GERÇEKLEŞME	2021 HEDEF
Doğrudan Karbon Emisyonları	Doğrudan elektrik kullanımında yenilenebilir elektriğin payı	%100	%100
	Hibrit/elektrikli araç sayısı	İdari araç havuz filosunun %8'i	2021'de idari araç havuz filosunun %13'ü, 2025'e kadar yıllık 5 puan artırma hedefi
Müşterilerin Karbon Emisyonları	Serbest piyasada satılan elektrikte yenilenebilir enerji tedarik anlaşması ile tedarik edilen hacim	0	100 GWh
	Müşteriler için kurulu güneş enerji santrali kapasitesi (kümülatif)	9 MWp	18 MWp
Atık Yönetimi	Sıfır atık uyumu	Tüm lokasyon, bina ve tesislerde Sıfır Atık Yönetmeliğine uygun Sıfır Atık Sisteminin kurulması için uyum çalışmaları başlatılması	Tüm lokasyonların (dağıtım ve perakende) uzun vadeli belgelendirme hedefi ile birlikte Toroslar, AYEDAŞ ve Başkent genel müdürlükleri (dağıtım) için sıfır atık sistemi belgelendirmesi
Sağlık, Güvenlik ve Çevre	Kritik kazalar	34	Sıfır Kaza Yolculuğu: Sıfır ölüm ve kritik yaralanma hedefi
	Güvenlik Geliştirme Planının (SIP) Gerçekleştirilmesi	%112	%100
	Sektörde Rol Model bölümüne bakınız	0	0
Uyum	Kritik çevre vakaları		
	Eğitimler	4.519 çalışan 2.260 saat çevrimiçi İş Etiği Kuralları eğitimi almıştır	Beyaz yakalı çalışanlar için İnsan Hakları eğitimleri verilmesi, %100 tamamlama Beyaz yakalı çalışanlar için Yeni İş Etiği Kuralları eğitimleri verilmesi, %100 tamamlama
	Politikalar	İş Etiği Kurallarının güncellemesi	Bağış ve Yardım Politikası ile Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasının güncellenmesi (siyasi bağış yasağının açık şekilde tanımlanması, rüşvet ödemeyi reddeden çalışanların zarara uğramaması politikasının açık bir şekilde tanımlanması)
	İnsan hakları	İnsan Hakları Politikasının yayınlanması	Direkt operasyonlarda insan hakları ihlali olmaması
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sistemler	İç Kontrol Sistemi kurulması ve süreç, risk, İş Sürekliliği Yönetimi ve iç kontrollerin bütünsel yönetimi için dijital ortam kurulumunun tamamlanması	ISO 37301 uyumluluk yönetimi belgelendirme sürecinin tamamlanması İş sürekliliği senaryoları dâhil tüm risk yönetimi ve iç kontrol önlemlerinin dijital sisteme entegrasyonu
	Yönetici atamalarında kadın atama oranı	%20	2020 seviyesine göre en az 10 puan artış
E-mobilite	İşgücü çeşitliliği	Yetenek Yönetimi Bölümünde kadın istihdam istatistiklerini inceleyiniz	Teknik ve idari pozisyonlarda kadın istihdamını artırmak amacıyla Elektrik Sektöründe Fırsat Eşitliği projesinin tamamlanması, fırsat eşitliği için net ve ölçülebilir hedefler belirlenmesi
	Elektrikli araç şarj istasyonu sayısı (Kamu alanları)	186	340
	Dolaylı emisyonlar	Temmuz 2020 sadece yenilenebilir kaynaklardan enerji tedarikine başlanması	%100 yenilenebilir kaynaklardan tedarik



TRENDLER VE İŞİMİZE ETKİLERİ

Küresel enerji talebi, COVID-19 nedeniyle 2020’de %4, enerji kaynaklı CO₂ emisyonları ise %5,8 azaldı. Uluslararası Enerji Ajansı’na (IEA) göre, COVID-19 salgını, enerji sektöründe yakın tarihteki herhangi bir olaydan daha fazla aksamaya neden oldu.²

Öte yandan, sektör genelindeki aksamalara rağmen yenilenebilir kaynaklar 2020’de hızla büyüdü. Elektrik sektöründeki dönüşüm, yenilenebilir kaynakların yaygınlaşması ve yeni teknolojilerin geliştirilmesi ile devam ediyor. Güneş enerjisi dünyanın birçok yerinde en ucuz yeni enerji kaynağı olarak pandemi sırasında da dayanıklılığını kanıtladı. Yenilenebilir kaynakların kurulu gücünün toplam küresel elektrik üretim kapasitesi içindeki payı 2011’de %25,1 iken 2020’de %36,6’ya yükseldi.³ Artan GSYİH, yenilenebilir enerji maliyetlerindeki düşüş, emisyonları azaltma girişimleri ve emisyonların azaltılmasında ulaşım ve ısıtmanın elektrifikasyonunun kritik bir faktör olarak ortaya çıkmasıyla birlikte, küresel elektrik talebinin yakın gelecekte güçlü bir artış göstermesi bekleniyor.⁴

Türkiye’de de başarılı bir enerji dönüşümü gerçekleşmektedir. Yenilenebilir santrallerin kurulu güç içindeki payı 2005 yılında %33 civarında iken 2020 yılında bu pay %51’e⁵ yükselmiştir. Bu artışta Yenilenebilir Enerji Kaynaklarını Destekleme Mekanizması (YEKDEM) önemli rol oynamıştır. Türkiye yenilenebilir kaynak kapasitesi açısından dünyada 12. ve Avrupa’da 5. sırada yer almaktadır. Toplam kapasitenin bir yüzdesi olarak incelendiğinde, Türkiye’de 2020’nin sonunda yenilenebilir enerji kaynakları dünya ortalamasının

(%36,6) oldukça üzerinde ve Avrupa Birliği üye ülkelerinin ortalamasının (%49,3) biraz üzerindedir.⁶

Türkiye’de yenilenebilir üretim tesislerine yönelik yeni teşvik mekanizmasının açıklandığı 2020 yılı, yenilenebilir kaynaklar açısından kritik bir yıl oldu. 30 Haziran 2021’den sonra devreye alınan yenilenebilir kaynaklar için teşvikler TL olarak belirlendi ve yenilenebilir kaynakların yatırım maliyetlerindeki düşüşü yansıtabilecek şekilde destek azaltıldı.

DEĞİŞEN ENERJİ DÜNYASINDA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ODAĞI

Ekonomiler ve enerji piyasaları COVID-19’un kısa vadeli etkilerinden toparlandıkça enerji piyasasındaki temel değişimler devam ederken enerji dönüşümünün önümüzdeki dönemde ivmelenmesi bekleniyor. Aynı zamanda, teknolojiye ileriye, AB Taksonomisi, AB Yeşil Mutabakatı gibi düzenlemelerdeki artış, değişen müşteri davranışları ve çevresel, sosyal ve yönetim konularını sorgulayan yatırımcılarla enerji sektöründe önemli değişimler yaşanmaktadır.⁷

Enerji dönüşümüne ilişkin olarak, 2050 yılına kadar net sıfır nihai hedefine ulaşmada, temiz enerji, Paris ajandasına uygun şekilde, asli bir yol oynamaktadır. Mevcut durumda, ABD ve Çin de dâhil 110’dan fazla ülke, temiz enerjiyi vurgulayarak net sıfıra ulaşacaklarını taahhüt etmiştir. Enerji sektörü küresel emisyonların yüksek bir kısmından sorumludur, bu sebeple sektörde hızlı bir dönüşüme ihtiyaç bulunmaktadır. Enerji sektöründeki karbon emisyonlarını azaltmak için temiz enerji ile birlikte enerji verimliliği hayati önem arz etmektedir. AB Yeşil Mutabakatı, tüm sektörlerde bu yolda

ilerlemeyi ve enerji sistemimizi sürdürülebilir, düşük maliyetli ve güvenli bir hale dönüştürmeyi amaçlamaktadır.⁸

Daha hızlı enerji geçişi sunmada, elektrik şebekelerinin önemi çok daha belirgin hale gelmiştir. Esneklik ve şebekeler kesintili yenilenebilir enerjilerin hızlı büyümesini entegre etmeye yardımcı olarak dünya çapında elektrik dönüşümlerini desteklediklerinden temiz ve güvenli elektriği mümkün kılan en büyük etmenlerdir. Akıllı şebekeler, yenilenebilir enerji üretiminin nüfuz etmesini desteklemede hayati bir rol oynamaktadır. Şebekeleri dijital hale getirmek için yapılan yatırımların oranı artarken, siber güvenlik tehditlerine karşı akıllı şebekelerin dayanıklılığını sağlamak da oldukça önemlidir. Önümüzdeki on yıl içerisinde dünya çapındaki elektrik şebekelerinin beşte birinin değişmesi gerekmektedir. Enerji sektörü ile ilgili emisyonların sıfıra düşürülmesi için esneklik kaçınılmaz olup, şebekeler ise bunu gerçekleştirmede hayati bir rol oynayacaktır.⁹

Dijitalleşme sayesinde dünyadaki elektrik piyasaları daha dağıtık ve düşük karbonlu büyümeye giderken, tüketiciler gittikçe artan bir şekilde amacı olan ürün ve hizmetler sunan şirketlerle ilişki kurmak istiyorlar. Amaç, faaliyetleri müşterilerin değer verdiği sonuçlara doğru yönlendirebilir, yeni ürünler ve hizmetler için daha derin bağlantılar ve fırsatlar yaratabilir. Enerji tedarikçisi konumundan ezber bozan yeniliklerle çözüm ve hizmet sağlayıcı konumuna geçiş yapmak, enerji dağıtım ve perakende satış alanında dönüştürücü bir rol oynayacaktır.¹⁰

⁷ Clean energy, European Green Deal, European Commission, 2019

⁸ Clean energy, European Green Deal, European Commission, 2019

⁹ Electricity security in tomorrow’s power systems, IEA, 2020

¹⁰ Unlocking growth in energy retail, Deloitte, 2020

YENİ ENERJİ DÜNYASI

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

Bu dünyada müşteriler dağıtım ağındaki son nokta değil, enerji sisteminin merkezindedir. Müşteriler, enerjiyi dağıtık bir şekilde kendileri üretebilir, toplulukları içinde paylaşabilir veya gelişmiş depolama çözümleri aracılığıyla kendi gelecekteki ihtiyaçları için depolayabilir. Yeni enerji dünyasının gelişmiş şebeke altyapısı ile müşteriler, enerjiyi şebekeye geri satmayı da seçebilir ve böylece kendi enerji maliyetlerini kontrol edebilirler.

Yeni Enerji Dünyası, yalnızca bireysel bazda değil, aynı zamanda enerjiyi evlerimizin içinde ve arasında kullandığımız için enerji ile etkileşim şeklimizi değiştirecek. Enerji, esnek bir şekilde yönetilecek ve enerji kullanımımızı ve enerji yüklerimizi dijital olarak optimize etmek için cihazlarımız, arabalarımız ve depolama ünitelerimizle bağlantılı olacak.

Bu dönüşüm çevremizde gerçekleşmeye başladı; daha fazla bireysel tüketicinin ve şirketin geleneksel enerji dünyasından uzaklaşacak şekilde aktif bir duruş sergilemesiyle ivme kazanacaktır.

Özünde, yeni enerji dünyası, bize daha temiz, daha akıllı, daha sürdürülebilir ve dijital bir yaşam tarzı ve ihtiyaç duyulan her yerde ve her zaman enerji ihtiyaçlarımızı karşılamamızı sağlayan bir dünyadır.

² World Energy Outlook 2020, IEA

³ IRENA: Renewable capacity statistics 2021

⁴ Electricity Market Report, IEA, 2020

⁵ EMRA Electricity Market Sector Report, December 2020

⁶ IRENA: Renewable capacity statistics 2021

TRENDLER VE İŞİMİZE ETKİLERİ

MEGA TRENDLER VE YANITIMIZ

Sektörel düzenlemelerin belirlenmesine yardımcı olarak, yeni iş fırsatlarını keşfederek ve Yeni Enerji Dünyasının gerektirdiği dönüşüme öncülük ederek sektörümüzü şekillendirecek köklü değişikliklere hazırlanıyoruz. Yeni Enerji Dünyasının birbiriyle bağlantılı ve birbirini güçlendiren ana trendlerine ürün ve hizmetlerimizle cevap veriyoruz.

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

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

Deregülasyon Deregülasyon, rekabeti ve girişimciliği destekler. Serbestleşmeyi özellikle elektrik perakende satış piyasasında gözlemliyoruz. Deregülasyon daha iyi kalitede daha ucuz ürünler sağlamakta ve müşteri beklentilerinin yanı sıra hizmetlerin önemini ön plana çıkarmaktadır. Deregülasyon dağıtık üretim ve yeni teknolojilerin hızlı bir şekilde benimsenmesi için de kritik öneme sahiptir.

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

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

- Dağıtık Üretim
- Enerji Depolama
- Mikro Şebekeler
- Kojenerasyon
- Rezerve Kapasite
- Talep Tarafı Katılımı

Kentleşme ve Müşteri odaklılık Hızlı kentleşme sürecinden geçen ülkelerin, yeni altyapı yatırımlarını kentsel yoğunluğun yüksek olduğu yerlere yönlendirmesi gerekiyor. Şebekelerin elektrifikasyon trendi, yenilenebilir enerji sistemlerindeki artış ve elektrikli araç şarj talebindeki büyümeyi karşılayacak şekilde geliştirilmesi gerekiyor. Sürdürülebilir kentleşme için akıllı şehir çözümlerinin elektrik şebekesine entegre edilmesi gerekiyor. Elektrik tedarik kaynağını seçme esnekliği ve dağıtık üretim eğilimleri ile müşteri memnuniyeti giderek daha önemli hale geliyor. Bu arada hükümetler, düzenleyiciler ve özel sektörün enerjiye evrensel erişimin artan önemine değinmesi gerekiyor.

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

Düşük karbonlu büyüme Sürdürülebilir bir dünya için enerji geçişi, tüketilen enerjinin karbon yoğunluğunun azaltılmasını gerektirir. Bu da enerji verimliliği, nihai kullanımın elektrifikasyonunu ve düşük emisyonlu elektriği gerektirir.

Enerji verimliliği çözümleri, yenilenebilir enerji ürünleri, sürdürülebilir ulaşımı destekleyen e-mobilite çözümleri bu trendin kritik itici güçleridir.

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

Trendlerle İlgili Önemli Alanlar
ve Enerjisa'nın Yanıtı



ÇSY YÖNETİMİ

Sürdürülebilir şekilde yönetilen şirketlerin müşteri ihtiyaçlarını daha iyi ortaya koyduklarını, kaynakları daha verimli kullandıklarını, mega trendleri benimsemeye daha esnek davrandıklarını ve uzun vadede daha başarılı olduklarını düşünüyoruz. Buna ilaveten, ÇSY etmenlerini kapsayan yatırım stratejilerine daha fazla sermaye ayrıldıkça ve yatırımcılar sürdürülebilirlikle ilgili konularda şirketlerle daha fazla irtibata geçtikçe, kamuya yapılan finansal olmayan açıklamaların önemi de artmaktadır.

Sürdürülebilirliği şirket hikayemizin önemli bir unsuru ve etkin stratejik yönetimin kritik bir aracı olarak görüyoruz. Süreçlerimize sürdürülebilirliği entegre ettikçe, uluslararası çevresel, sosyal ve yönetim normlarına uygunluğumuzu arttırmak için çalışıyor ve ÇSY konularında sosyal bilinci arttırmak için yatırımlar yapmaya devam ediyoruz. Hedefimiz, Kurumsal Yönetim ve Risk Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre Yönetimi konularında enerji sektörüne öncülük eden şirketimizde, kendi ÇSY performansımızı daha da iyileştirmek üzere global trendleri ve son çıkan yenilikleri takip ederek, bu alanda hem Türkiye’de hem de dünyada enerji sektörüne liderlik etmektir.

ÇSY STRATEJİSİ

Gelecekteki zorlukları başarılı şekilde yönetmek için sürdürülebilirlik stratejimizin iş stratejimize tamamen entegre olması gerektiğine inanıyoruz. Bu, bizim için tüm sürdürülebilirlik çalışmalarımızın stratejik iş hedeflerimize ulaşacak şekilde kurgulanması ve benzer şekilde tüm girişimlerimizin sürdürülebilirlik çalışmalarına paralel olması anlamına gelmektedir. 2020 yılında ÇSY performansının ve uluslararası standartlar, küresel endeksler ve yatırımcı beklentileri de dâhil olmak üzere raporlamasının tüm kritik alanlarını birleştiren sürdürülebilirlik stratejimizi geliştirdik. Uluslararası ölçekte kabul görmüş en iyi uygulamaları ve rakiplerimizin performanslarını da dikkate aldık. Tüm ilgili iş birimlerinin de katılımıyla, stratejiyi ayrıntılı bir şekilde görüştük ve ÇSY ile ilgili temel performans göstergelerimizi oluşturduk.

Sürdürülebilirlik stratejimizin merkezine, yatırım tamamını yerleştirerek stratejik önceliklerimizi üç ana alanda gruplandırdık: **Sektörde Rol Model, Güvenilir Kamu Hizmeti ve Yeni Enerji Dünyasını Şekillendirmek**. Bu strateji, çevresel anlamda sorumlulukla hareket eden, enerjiyi dijitalleştiren, demokratikleştiren ve dijital çağda paydaşlarımızı enerjiyle buluşturmada çığır açan bir enerji şirket olmamıza yardımcı olacaktır.

ÇSY STRATEJİSİ

**ENERJİ YAŞAMDIR.
ENERJİ GELİŞİMDİR.
GELECEĞİMİZ ENERJİDİR.**

**BİRLİKTE GELECEĞİN
ENERJİ ŞİRKETİ OLACAĞIZ.
GELECEĞİN ENERJİSA ENERJİ’Sİ:**

- Enerjinin kesintisiz, yüksek kalitede ve erişilebilir olması için çalışır.
- Dijital çağın enerji talebine yanıt verir ve yenilikçi teknolojileri uygular.
- İş Sağlığı ve Güvenliği yönetimini işinin önemli bir parçası olarak görür.
- İklim krizi konusunda aksiyonlar alır.

GÜVENİLİR KAMU HİZMETİ

Elektrik enerjisinin, tıpkı hava ve su gibi yaşamsal bir ihtiyaç olduğunun bilincindeyiz. Güvenilir Kamu Hizmeti sunmak işimizin merkezinde yer alıyor. Toplumun tüm kesimlerinin eşit refah düzeyi ve sağlıklı yaşam koşullarına sahip olmasını sağlamak üzere sorumluluk alıyoruz. Bu sonuca verimli bir şekilde ulaşmak için, iş modelimiz kesintisiz enerji temini sağlayan, müşteri odaklı bir yaklaşımla şekillendi. Etkin paydaş yönetimi bizim için önem arz ediyor.

SEKTÖRDE ROL MODEL

Sektöre yön veren uygulamalar geliştirmeyi ve faaliyetlerimizi örnek bir şekilde gerçekleştirmeyi hedefliyoruz. Önceliklerimiz arasında daha iyi ÇSY yönetiminin tüm önemli alanları, çalışanlarımıza güvenli bir çalışma ortamı sunmak, faaliyetlerimizin çevre üzerinde etkilerini gözetmek ve kurumsal yönetim ve risk yönetimi konusunda en yüksek standartları sağlamak yer alıyor.

YENİ ENERJİ DÜNYASINI ŞEKİLLENDİRMEK

Küresel mega trendlerle dönüşen (dijitalleşme, düşük karbonlu büyüme, deregülasyon, dağıtım üretim ve kentleşme) dinamik bir sektörde faaliyet gösterirken, net bir vizyonla gelecekteki gelişmelere hazırlanıyor, çalışanlarımız ve inovasyon kültürümüzle değer katan fırsatları ön planda tutuyoruz. Bu temel değişikliklere, mevzuatı şekillendirilmesine yardımcı olarak ve yeni iş fırsatlarını keşfederek hazırlanıyoruz. Sürdürülebilir enerji çözümlerine odaklanarak Yeni Enerji Dünyasına sektörde liderlik ediyoruz.



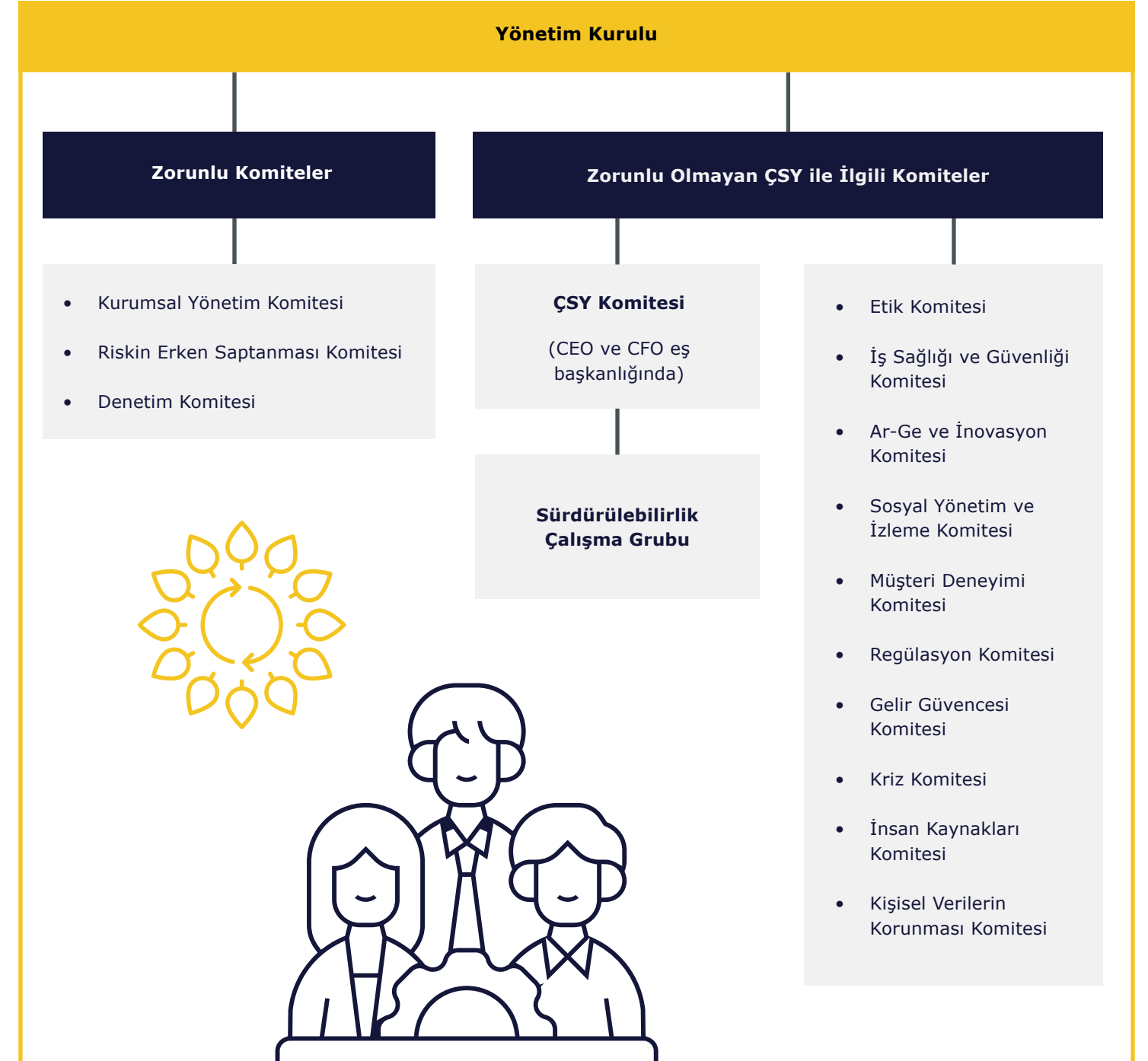
ÇSY YÖNETİMİ

ÇSY YÖNETİŞİM YAPISI

2019 yılından beri uzun vadeli değer yaratmak amacıyla ekonomik, çevresel ve sosyal etmenlere stratejik ve bütünsel bir yaklaşım geliştirmemizi sağlayan bir yönetim yapımız bulunuyor. Yönetim Kurulu sürdürülebilirlik stratejisini belirler ve sürdürülebilirlik performansının nihai sorumlusudur. Mevzuatsal açıdan zorunlu komiteler aktif bir şekilde ÇSY konularını izler ve Enerjisa Enerji'nin Yönetim Kurulu'na raporlama yaparlar. Bu zorunlu komitelere ek olarak, ÇSY ile ilgili kritik konuları zorunlu olmayan komite yapıları bünyesinde, ilgili

iş birimlerinden temsilcilerin katılımı ile etkin bir şekilde yürütüyoruz.

Sürdürülebilirlik Komitesi, 2020 yılında ÇSY Komitesi olarak yeniden yapılandırılmıştır. CEO ve CFO'nun birlikte başkanlık ettiği komite, Şirketin ÇSY uygulamalarını izleyerek, temel performans göstergeleri ve taahhütleri ile ilgili kritik öneme haiz girişimler, gelişmeler ve performans ile ilgili Yönetim Kurulu'na raporlama yapar.



ÇSY YÖNETİMİ

ÖNCELİKLİ KONULAR

ÇSY gündemi günden güne gelişme göstermektedir. Şirketler için, ortak bir değer oluşturulabilecek alanları belirlemek amacıyla, hem paydaşların görüşlerini hem de stratejik iş doğrultusunu dikkate almak çok önemlidir. Her yıl bu bakış açısıyla, bir önceki yıl belirlenen önceliklendirme matrisi konularının üzerinden geçerek bu matrisi güncelliyoruz. 2020 yılında, üst yönetimin ÇSY gündemini dikkate alarak önceliklendirme analizimizi revize ettik ve konuların işimizle ilişkisini tekrar değerlendirdik. Konuların kapsamını yeniden belirledik ve yaklaşımımızdaki temel değişiklikleri yansıtacak şekilde aşağıdaki iyileştirmeleri yaptık:

Yeniden Sınıflandırmalar:

- **“İklim Değişikliği ve Karbon Yönetimi” ve Enerji Verimliliği:** Ulaşım ve ısıtma elektrifikasyonunun emisyon azaltımında kritik bir itici güç olması, değişken yenilenebilir enerji kaynaklarının sisteme entegrasyonunda dağıtım ağının rolü, müşterilerin emisyonlarını azaltmasına yardımcı olmada sektörümüze düşen sorumluluk ve Karbon Saydamlık Projesi (CDP) gibi platformlarda şeffaf raporlama taahhüdümüz bu konuların işimiz açısından önemini arttırdı. Bu yüzden, bu konuları “çok yüksek” öncelikli konular olarak sınıflandırmaya başladık. “İklim Değişikliği ve Karbon Yönetimi” ve Enerji Verimliliği konularını iki başlık altında değerlendiriyoruz. Teknik ve teknik olmayan kayıplar gibi konular daha geniş çerçevede enerji verimliliği alanı altında yönetilecektir.

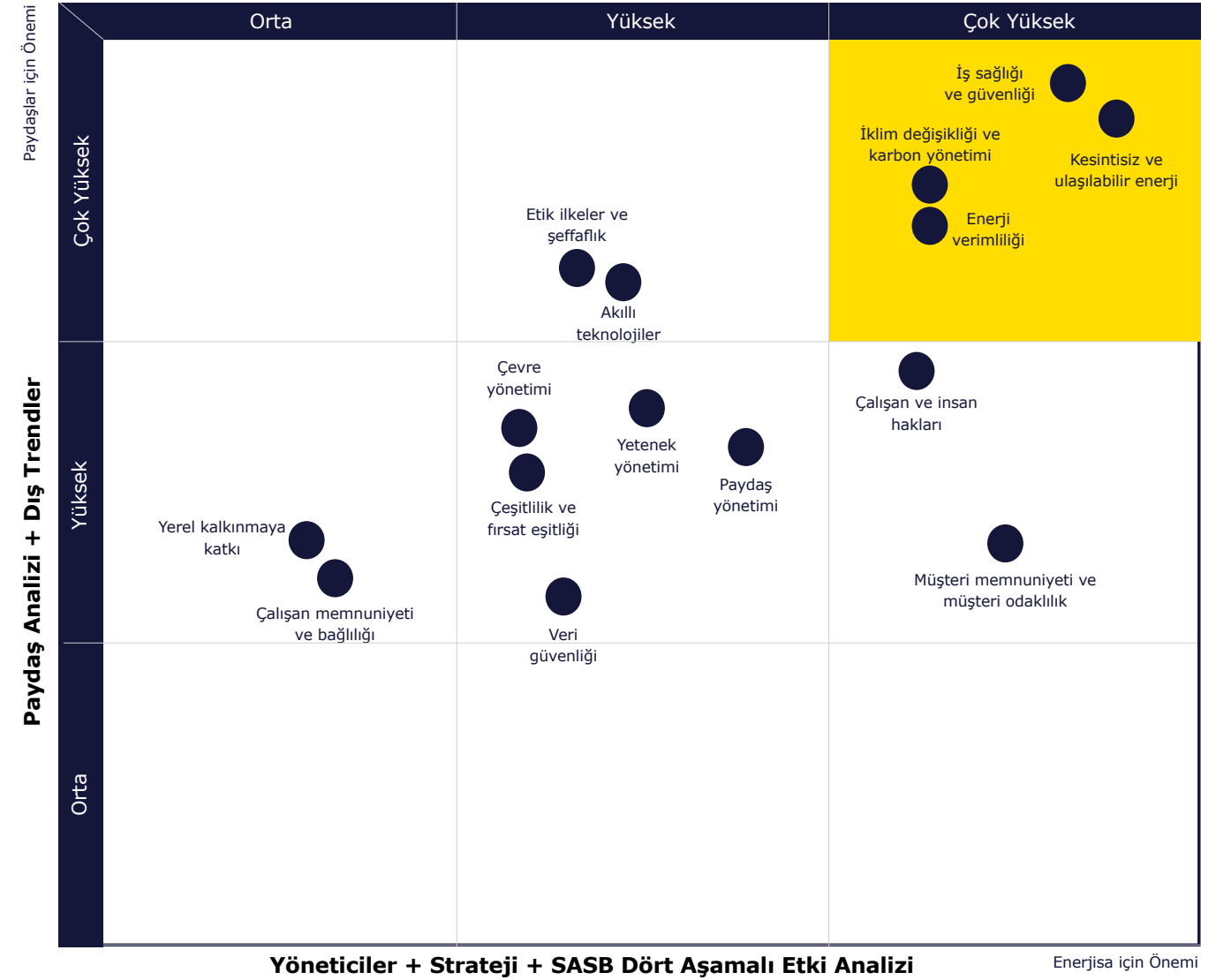
- **Çevre Yönetimi:** Çevre performansı saydamlığı ile ilgili bütünsel bir yaklaşım için biyoçeşitlilik, su ve atık yönetimi konularını Çevre Yönetimi başlığı altında gruplandırdık.
- **Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği:** İş yerinde çeşitliliğe olan taahhüdümüzü yansıtarak, konuyu yüksek öncelikli alana taşıdık. Ek olarak, cinsiyet eşitliği konusuna İnsan Hakları Politikası Beyanımızda da belirtildiği üzere cinsiyet, yaş, etnik köken ve kültür gibi tüm alanlardaki insan kaynakları konusunda kapsayıcı yaklaşımımızı yansıtan Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği başlığı altında değinmeye karar verdik. ↗
- **Akıllı Teknolojiler:** Geleceğin enerji dünyasını şekillendirmek üzere daha yenilikçi hale gelmeyi amaçlayan yatırımlarımız akıllı teknolojiler altında değerlendirilecektir. Bu başlık aynı zamanda şirketimizin dijitalleşme dönüşümünü, araştırma ve geliştirme ile inovasyon faaliyetlerini artırmayı da kapsamaktadır.

Diğer Değişiklikler:

- Finansal performans ve kârlılık bir işletme için ön koşul olduğundan artık sürdürülebilirlik konuları arasında yer almamaktadır.
- Enerji fiyatlandırmasında şeffaflık önceliklendirme matrisinin bir başlığı olmak yerine, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Odaklılık kapsamında yönetilecektir.

Sürdürülebilirlik gündemimizdeki yeni yaklaşımımız ile sektör trendlerine cevap verirken, konuları bütünsel olarak yönetmeyi hedefliyoruz.

GRI 102-46, 102-47, 102-49



Enerjisa Enerji üst yönetiminin iç görüşleri ve paydaşlarımızla olan sürekli iletişimimiz doğrultusunda önceliklendirme matrisimizi aşağıdaki gibi gözden geçirdik:

Çok Yüksek Öncelikli Konular

- Kesintisiz ve ulaşılabilir enerji
- İş sağlığı ve güvenliği
- İklim değişikliği ve karbon yönetimi
- Enerji verimliliği

Yüksek ve Orta Öncelikli Konular

- Akıllı teknolojiler
- Etik ilkeler ve şeffaflık
- Yetenek yönetimi
- Paydaş yönetimi
- Çalışan ve insan hakları
- Müşteri memnuniyeti ve müşteri odaklılık
- Çevre yönetimi
- Çeşitlilik ve fırsat eşitliği
- Veri güvenliği
- Yerel kalkınmaya katkı
- Çalışan memnuniyeti ve bağlılığı

Paydaş ve önceliklendirme analizi ile ilgili daha fazla ayrıntı için **2018 Sürdürülebilirlik Raporunu** inceleyiniz. ↗



GRI 102-46, 102-47, 102-49

KONU SINIRLARI

ÖNCELİK	KONULAR	KAPSAM	SKA'LAR	İLGİLİ BÖLÜM
Çok Yüksek Öncelikli Konular	Kesintisiz ve Ulaşılabilir Enerji	Düşük maliyetli ve güvenilir elektriğe evrensel erişim, temel bir insan ihtiyacıdır. Toplumun tüm kesimlerinin herhangi bir kesinti olmadan enerjiye erişimini sağlamak için çalışıyoruz. Üç faaliyet bölgemizde dağıtım şebekemizi, ülke çapında da perakende satış hizmetlerimizi genişletiyoruz. Yeni teknolojilerden ve dijitalleşmeden yararlanarak müşteri odaklı bir yaklaşımla kesintisiz enerji temini ve enerji güvenliği sağlıyoruz. Enerji arzının sürekliliğini sağlamak adına, tüm operasyonlarımız ve altyapımızda sürekli olarak teknik iyileştirmeler yapıyoruz. Özellikle şebeke yatırımları ile elektrik altyapımızı güçlendiriyoruz. Elektrik temininde ortaya çıkabilecek herhangi bir sorun hem işimiz için önemli bir risk oluşturacağından hem de müşterilerimizin hayatlarını doğrudan etkileyeceğinden, bu konuyu risk açısıyla da ele alıyoruz. Dağıtım şebekesine bağlanan yenilenebilir enerji kaynaklarının artan payını karşılamak için depolama sistemleri ve yeni şebekelere yatırım yapmanın yanı sıra akıllı teknolojiler ve inovasyonu kullanarak mevcut altyapımızı da yeniliyoruz.	   	Şirket Profili Müşteri Odaklılık Teknoloji Kurumsal Yönetim Geleceğin Enerjisi için İnovasyon
	İş Sağlığı ve Güvenliği	Elektrik dağıtımı ölüm riski dâhil olmak üzere İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) açısından yüksek risk teşkil eder. Bu sebeple, İSG yönetimini COVID-19 salgını gibi olağanüstü durumlar da dâhil olmak üzere her zaman işimizin ayrılmaz bir parçası olarak görür, kazalara ve sağlık problemlerine yol açabilecek etmenleri belirlemek ve ortadan kaldırmak için önlemler alırız. İSG kültürünü başta kendi çalışanlarımız olmak üzere, yüklenici ve iş ortaklarımız arasında da yaygınlaştırıyoruz. Kullanılan tüm ekipman ve yürütülen süreçlerin uluslararası standartta olmasına önem veriyoruz. Teknoloji ve dijitalleşmeyi yenilikçi yollarla kullanarak İSG ile ilgili riskleri azaltıyoruz. Çalışma ortamımızdaki riskleri azaltmayı taahhüt ediyor ve sürekli bir şekilde süreçlerimizi iyileştirerek, sağlık, güvenlik ve refahı desteklemek adına önlemler alıyoruz.		İş Sağlığı ve Güvenliği
	İklim Değişikliği ve Karbon Yönetimi	İklim değişikliği, sürdürülebilir kalkınma ve ekosistemimiz için önde gelen risklerden biridir. Hayatımızı artan bir şekilde etkileyen iklim değişikliği ile mücadelede rolümüzün farkındayız. İşimizdeki Trend ve Etkiler bölümünde açıklandığı üzere, uluslararası ve ulusal düzenleyici çerçeveler de şirketleri cesur adımlar atmaları yönünde teşvik ediyor. Tüm süreçlerimizde doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonlarını azaltmayı hedefliyoruz. Bu vesileyle, Kapsam 1-2-3 altındaki emisyonları takip ediyor ve çevresel etkilerimizi azaltmak için eyleme geçiyoruz. Ayrıca, yeşil enerji alımı ve satımı hususunda da önemli adımlar atıyoruz. Operasyonlarımızda yenilenebilir enerji kullanmaya başladık ve doğrudan yenilenebilir enerji kaynağı kullanımı için Enerji Satın Alım Anlaşmaları yapıyoruz.	 	Çevre Yönetimi
	Enerji Verimliliği	Enerji sektörü tüm sektörler içinde karbon ayak izi en büyük olan sektörlerden biri olduğundan, iklim değişikliği ile mücadelede enerji verimliliğinin sağlanması kritik bir öneme sahiptir. Operasyonel ve teknik önlemler olarak teknik şebeke kayıpları gibi verimsizlikleri azaltıyoruz. Müşteri Hizmetleri iş kolumuz kapsamında enerji verimliliği için ürün ve hizmetler sunmaya da odaklanıyoruz. Müşterilerimize enerji tasarrufunda yardımcı ürün ve hizmetler sunuyoruz. Tüm gücümüzle müşterilerimizin enerji verimliliğini artırmalarını sağlayacak projelere odaklanıyor ve ayrıca yeşil enerji tarifeleri ve sertifikaları gibi ürünler sunuyoruz.	  	Çevre Yönetimi Müşteri Çözümleri



GRI 102-46, 102-47, 102-49

KONU SINIRLARI

ÖNCELİK	KONULAR	KAPSAM	SKA'LAR	İLGİLİ BÖLÜM
Yüksek Öncelikli Konular	Akıllı Teknolojiler	Enerjide dijitalleşme için en büyük dönüşüm potansiyelinden biri, değer zinciri içindeki sınırları yıkarak esnekliği artırma ve değişken yenilenebilir kaynaklar dâhil tüm sistemler arasında entegrasyon sağlama yeteneğidir. Kesintisiz ve ulaşılabilir elektriği sağlamak için akıllı teknolojilere yatırım yaparak özellikle dağıtım ağlarımızda önemli kapsamda bir modernizasyon ve iyileştirme gerçekleştiriyoruz. Geleceğin kentleşme altyapısına katkıda bulunuyoruz. Enerji depolama sistemleri, e-mobilité ve şarj altyapısı gibi enerji sektöründe ön plana çıkan yeni teknolojiler ve yenilikçi uygulamalar üzerinde çalışıyoruz. Artırılmış ve sanal gerçeklik, yapay zeka, mobil uygulamalar ve chatbotlar gibi öncü akıllı teknolojilerden faydalaniyoruz. Elektrikli araç şarj istasyonları, elektrik depolama sistemleri, mikro şebekeler ve tüketicilerin kendi elektriğini üretmesine yardımcı olan diğer sistemler ile ilgili yenilikleri yakından takip ediyoruz. Değişken yenilenebilir enerji kaynaklarını desteklemek için depolama sistemleri geliştirmeye odaklanıyoruz.	9 SANAYİ YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI	Geleceğin Enerjisi İçin İnovasyon Kesintisiz ve Ulaşılabilir Enerji
	Etik ve Şeffaflık	Şirketimizi etik, sorumlu ve şeffaf bir şekilde yönetiyoruz. Her yıl şeffaf bir şekilde performansımızı açıklıyoruz. Enerjisa İş Etiği Kuralları (Enetik), Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Üçüncü Taraf İlişkileri Politikası en yüksek etik standartlara uyum sağlamamız için tüm süreçlerde ortak bir çerçeve oluşturmaktadır. Tüm Enerjisa çalışanları ve tedarikçileri iş yapış şeklimizin temelini belirleyen bu politikalara uyacağını taahhüt eder. Tedarikçilerimizin iyi ÇSY performansı için gerekli olan temel standartları karşılamalarını bekliyoruz. Enerjisa Tedarikçi Uyum Beyanını imzalamalarını ve İSG ve Çevre Politikalarımıza göre hareket etmelerini talep ediyoruz. Satın alım faaliyetlerimizde, iş ortaklarımızın Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasının yanı sıra satın alma prosedürü ve talimatları ile diğer ilişkili mevzuata uymalarını bekliyoruz.	16 BARİS, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR	Kurumsal Yönetim (İş Etiği)
	Yetenek Yönetimi	Çalışanlarımızla birlikte geleceğin enerji sektörünü oluşturmayı amaçlıyoruz. Enerjisa olarak çalışanlarımızın kariyer gelişimlerine değer veriyor ve kendi deneyim seviyelerine özel olarak tasarlanmış eğitim programları ile çalışanlarımızı destekliyoruz. Mevcut nitelikli çalışanlarımızın kariyerlerinde ilerlemelerine yardımcı olmaya ve iyi yetkinliklere sahip yeni yetenekleri şirkete kazandırmaya çalışıyoruz.	8 İNSANA YAKINLIĞI VE EKONOMİK BÜYÜME 4 NİTELİKLİ EĞİTİM 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI	Yetenek Yönetimi
	Paydaş Yönetimi	Halka açık bir şirket olarak, paydaşlardan gelen talep ve beklentilerin etkin bir şekilde yönetilmesine önem veriyoruz. Tüm süreçlerimizde paydaş görüşlerinden besleniyor ve paydaşlarımızla çeşitli şekillerde iş birlikleri kuruyoruz. Faaliyette olduğumuz bölgelerdeki halkla iletişimimizi kuvvetlendirmek için de çalışıyoruz. Kurumsal Paydaş Katılım Planımız paydaş katılımı, halkla istişare, paydaş belirleme ve şikayet mekanizmalarına yönelik gereksinimleri ve uygulama süreçlerini özetleyen bir çerçeve sağlamaktadır.	17 AMAÇLAR İÇİN ORTAKLIKLAR	Paydaş Yönetimi
	Çalışan ve İnsan Hakları	İnsan haklarına saygı, kurumsal kültürümüzün ayrılmaz bir parçasıdır. Faaliyet gösterdiğimiz her yerde insan ve çalışan haklarına saygı göstermeyi taahhüt ediyoruz. Çalışan ve insan haklarına kapsamlı yaklaşımımızı ortaya koyan İnsan Hakları Politikamız, etki alanımız içerisindeki tüm çalışanlarımızı, tüm iş birimlerimizdeki yönetici personeli, iş ortaklarımızı ve bunların yanı sıra da tedarik zincirimizdeki diğer tarafları kapsamaktadır. Uluslararası ilkeler çerçevesinde, bütün operasyonlarda tüm temel insan haklarına saygı gösterilen bir çalışma ortamı yaratmayı taahhüt ediyoruz.	8 İNSANA YAKINLIĞI VE EKONOMİK BÜYÜME	Kurumsal Yönetim (İş Etiği)



GRI 102-46, 102-47, 102-49

KONU SINIRLARI

ÖNCELİK	KONULAR	KAPSAM	SKA'LAR	İLGİLİ BÖLÜM
Yüksek Öncelikli Konular	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Odaklılık	Müşteri odaklı bir kültür oluşturmak ve müşteri ihtiyaçlarını karşılamak, teknolojik gelişmeler ve artan müşteri beklentileri nedeniyle giderek daha da önemli hale geldi. Ayrıca, serbest müşteriler perakende elektrik pazarında tedarikçilerini özgürce seçebiliyorlar. Bu sebeple, müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizi sürekli iyileştirerek onlara en iyi hizmeti vermeyi amaçlıyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızla, son teknolojiyi kullanmak ve dijitalleşen dünyaya ayak uydurmak için özel hizmet ve ürünler geliştiriyoruz.	 	Müşteri Odaklılık
	Veri Güvenliği	İşlediğimiz, ilettiğimiz ve depoladığımız veri miktarı dijitalleşme ile birlikte katlanarak artmakta. Kamu hizmeti verme sorumluluğumuz kapsamında, yönettiğimiz yüksek miktarda müşteri verisinin gizliliğini ve güvenliğini sağlamak zorundayız. Uygulanan mevzuat çerçevesinde, müşteri bilgilerinin gizliliğini ve güvenliğini en üst seviyede sağlamak için gereken tüm önlemleri alıyoruz. Kurumsal politikalarımız çerçevesinde belirlenen önlemleri ve eylemleri uyguluyoruz. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikamız bulunmaktadır. Kişisel Verilerin Korunması Komitemiz faaliyetlerimizin Kişisel Verilerin Korunması Kanununa (KVKK) tam uyumunu gözetmektedir. Çalışanlarımıza KVKK ve bilgi güvenliği konusunda eğitimler vermekteyiz.		Müşteri Bilgi Güvenliği
	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	Gücümüzü çeşitlilikten aldığımıza son derece inanıyor ve tüm alanlarda kapsayıcılığı destekliyoruz. Bu yüzden de çeşitlilik ve kapsayıcılığı, vizyonumuz ve değerlerimizdeki ana ilkelerimiz arasında görüyoruz. İş hayatında cinsiyet eşitliği ve kadının güçlenmesini destekliyor ve erkek egemen elektrik sektöründeki fırsatlara erişimi arttırmak için programlar geliştiriyoruz. Bu bağlamda, kadınların teknik ve yönetsel pozisyonlara katılımını teşvik etmek için EBRD Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Program Koordinasyon Ofisi ile işbirliği içinde Elektrik Dağıtım Sektöründe Fırsat Eşitliği projesini yönetiyoruz. Tüm çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarken bireysel farklılıkları da gözetiyoruz. İşe alma, işten çıkarma, ücret tazminatı, eğitim ve ödül yönetimi, çalışma ortamı gibi tüm insan kaynakları süreçlerinde dil, din, milliyet, ırk, etnik köken, yaş, cinsiyet, evlilik durumu, sağlık, engellilik durumu, siyasi görüş, sendika üyeliği ve benzer tüm konularda kişilere eşit ve adil bir tutum sergiliyoruz.		Yetenek Yönetimi (Çeşitlilik)
	Çevre Yönetimi	Sınırlı kaynakların doğru ve sürdürülebilir şekilde yönetilmemesi, ekosistem ve biyoçeşitliliğin korunmaması ve iklim değişikliğine yönelik gerekli önlemlerin alınmaması durumunda, çevre ve ekonomi üzerinde geri dönüşü olmayan etkiler oluşacağının farkındayız. Çevresel performansımızı arttırmaya ve çevresel etkileri azaltmaya odaklanarak çevre yönetimi konusunda sorumlu ve saygılı bir yaklaşım benimsiyoruz. Çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda faaliyet alanlarımızda biyoçeşitliliğin korunmasından iklim değişikliği ile mücadele ve atık yönetiminde döngüsel ekonomiye geçişe kadar pek çok alanda eylem planları oluşturuyoruz.	 	Çevre Yönetimi



İŞİMİZENERJİ

Gücümüz topluma olan
taahhüdümüz

Güvenilir Kamu Hizmeti

33 KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

38 PAYDAŞ YÖNETİMİ

40 MÜŞTERİ ODAKLILIK





Güvenilir Kamu Hizmeti

Kesintisiz ve Ulaşılabilir Enerji



Paydaş Yönetimi



Müşteri Odaklılık



Hayatımızda önemli bir rol oynayan enerji, sürdürülebilir bir toplumun temel bileşenlerinden olup tartışılmaz bir insan hakkıdır. Ayrıca, süregelen dijitalleşme trendleri, entegre ve akıllı teknolojiler ile elektriğin önemi gittikçe artmaktadır. Türkiye'nin en büyük elektrik dağıtım ve perakende satış şirketiyiz. Faaliyet gösterdiğimiz alanlarda hayatı enerji ile kapsayan bir kamu hizmeti vermenin bilinci ile attığımız her adımın sorumluluğunu alıyoruz.

Enerjinin kesintisiz, yüksek kalitede ve erişilebilir olmasını sağlamak için çalışıyoruz. Elektrik tedarik piyasasında en iyi hizmeti sunmak adına sürekli olarak müşteri odaklı ürün ve hizmetler geliştiriyor ve bunları iyileştiriyoruz. Tüm faaliyetlerimizde müşteri odaklı bir kültür sağlamak için çalışıyoruz. Faaliyette bulunduğumuz tüm alanlarda ve lokasyonlarda Yeni Enerji Dünyasına yön vermek için etkin bir şekilde paydaşlarımızla iletişim içerisindeyiz ve müşterilerimizi merkezimizde konumlandırıyoruz.

KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ



Ana hedefimiz, tüm paydaşlarımıza mümkün olan en yüksek değeri sağlamak ve kesintisiz dağıtım ve satış hizmetleri sağlamaktır.

Hızlı kentleşme sürecinden geçen ülkelerin, yeni altyapı yatırımlarını kentsel yoğunluğun yüksek olduğu yerlere yönlendirmesi gerekiyor. Şebekelerin elektrifikasyon trendi, yenilenebilir enerji sistemlerindeki artış ve elektrikli araç şarj talebindeki büyümeyi karşılayacak şekilde geliştirilmesi gerekiyor. Sürdürülebilir kentleşme için akıllı şehir çözümlerinin elektrik şebekesine entegre edilmesi gerekiyor. Enerji kaynağını seçme esnekliği ve dağıtık üretim eğilimleri ile birlikte, müşteri memnuniyeti daha da önemli hale geliyor.

Bu değişimlere uyum sağlarken hükümetlerin, düzenleyicilerin ve özel sektörün enerjiye evrensel erişimin artan önemini de dikkate alması gerekmektedir.

Enerjisa Enerji olarak ana hedefimiz tüm paydaşlarımıza mümkün olan en yüksek değeri sunmak ve dağıtım ve satış hizmetlerimizi kesintisiz sürdürmektir. Enerjinin kesintisiz, yüksek kalitede ve erişilebilir olmasını sağlamak için çalışıyoruz.

YATIRIMLAR

Dağıtım şirketleri; enerji talebi, şebeke ihtiyaçları ve faaliyet gösterdikleri bölgelerdeki diğer tüm yatırım ihtiyaçlarını dikkate alarak yatırım planlarının oluşturulmasından ve gerçekleştirilmesinden sorumludurlar. Bu yatırımlar enerji güvenliği için çok önemlidir. Enerjisa Enerji olarak, bizler yatırımlarımızı bu sorumluluk ışığında yapmaya devam ediyoruz.

Türkiye'nin elektrik arzının kalite parametrelerini sürekli olarak iyileştirme önceliği çerçevesinde,

yatırımlarımıza devam ediyoruz. Pandeminin başından beri, kamu hizmetleri için hayati öneme sahip altyapı sistemlerinin devamlılığı için her önlemi aldık. Şebekelerimize yatırım yaparken, çalışanlarımız ve müşterilerimizin sağlığı ve güvenliğini sağladık. İhtiyatlı iş sürekliliği planımız ve etkin kriz yönetimimiz sayesinde, operasyonel sürdürülebilirliği sağlama amacıyla zamanında ve öngörülü önlemler aldık. 2019 yılında 1,4 milyar TL olan yatırım harcamalarımız %26 artış göstererek 2020 yılında 1,8 milyar TL'ye ulaştı.

TRAFO SAYISI (000')



TRAFO KURULU GÜCÜ (MVA)



DAĞITIM AĞI UZUNLUĞU (km)



DAĞITIM ŞEBEKESİ YENİ BAĞLANTI SAYISI (000')



TOPLAM YATIRIM HARCAMALARI (milyon TL)



Özelleştirme öncesinde Türkiye'de dağıtım şebekesine yapılan yatırımlar sınırlı olup, Türkiye'deki ortalama şebeke yaşı yaklaşık 30 yıldır. Bu yüzden, gelişmiş ülkelerin kalite ölçütlerine ulaşmak için şebekeye

sürekli yatırım ihtiyacı bulunmaktadır. Şebekeyi büyütmenin yanı sıra şebekenin kalite standartlarını yükseltmek için de yatırımlarımıza devam ediyoruz.

KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

Şebeke verimliliğimizin ve kalitemizin, finansal performansımıza doğrudan bir etkisi bulunmaktadır. Verimlilik ve kalite gelirleri 2019 yılında 902 milyon TL iken, 2020 yılında %4 artarak 941 milyon TL'ye ulaşmıştır. Öne çıkan değişiklikler şu şekildedir:

Kalite Primi: Dağıtım şirketleri, iş sağlığı ve güvenliği, teknik ve çağrı merkezi kalitesi ve yatırım gerçekleştirme ile ilgili belirli kalite parametrelerine ulaşırlarsa, kalite primi almaya hak kazanmaktadırlar. 2020 yılında %3,4 oranında (gelir tavanının azami %5'i) kalite primi almaya hak kazandık.

Kayıp-Kaçak Verimliliği: Dağıtım şirketlerinin kendi bölgelerinde hedef kayıp-kaçak oranlarını düşürmek için tüm önlemleri almalarını teşvik etmek amacıyla, düzenleyici tarafından belirlenen yıllık hedeflerin altında yıllık hedef kayıp-kaçak oranlarına ulaşan dağıtım şirketleri için teşvikler bulunmaktadır. 2020 yılındaki kayıp-kaçak

verimliliğimiz 97 milyon TL olarak gerçekleşti. 2019 yılındaki 115 milyon TL'ye kıyasla daha düşük olmasının sebebi, COVID-19 pandemisi sebebiyle çalışanlarımızın güvenliği için alınan tedbirler sonucunda saha operasyonlarımızdaki düşüştür.

Şirketlerimiz, yatırım harcamaları için Mart 2020-Mayıs 2021 arası dönemde EBRD'den farklı miktarlarda krediler kullanmıştır. Kredilerin toplam miktarı 225 milyon USD eşdeğeri olup, bu miktar sürdürülebilir kalkınma ilkeleri doğrultusunda hem yeşil hem de kapsayıcı faktörleri hedefleyerek, kesintisiz, temiz ve güvenilir enerji sunmak amacıyla şebekenin genişletilmesi ve iyileştirilmesi için gereken altyapı ve teknoloji yatırımları için kullanılmıştır. Bu krediler, nihai olarak, teknik kayıpların azaltılmasını ve şebeke operasyonlarında iyileştirmeler yapılmasını amaçlamakta olup, bunlar da kademeli bir şekilde CO₂ emisyonlarının azaltılmasına destek olacak ve erkek egemen bir sektörde kadınların ekonomik fırsatlara erişimini sağlayacaktır.

- Enerjisa için üçüncü uygulama dönemine kıyasla planlı bakım hariç kontrol edilebilir işletme gideri tavanında %8 artış (Dağıtım).
- Hem şirket bünyesinde iş yapılması hem de halka açık şirketler için kalite performansına artan odak ve yeni kalite teşvikleri.

Yeni uygulama dönemi kalitenin önemini daha da fazla vurgulamaktadır. Düzenleyici çerçeveyi,

geliştirilmiş kalite mekanizmaları ile hizmet seviyesinde artışı, kurumsal yönetim ve şeffaflığı teşvik eden ve genel olarak büyümeyi destekleyici nitelikte olarak değerlendiriyoruz.

2020 Faaliyet Raporunu inceleyiniz.

HASSAS KİTLELERİN YÖNETİMİ

Yeni Enerji Dünyasını şekillendiren trendler, enerji sektörünü müşteri memnuniyetini önemsemeye ve dezavantajlı toplulukların uygun fiyatlı enerjiye erişimini sağlamaya zorunlu kılıyor. Enerjiye evrensel erişim, sosyal adalet, yenilenebilir ve sürdürülebilir enerjinin desteklenmesi gibi konuların hayatımızda kritik bir yeri var. COVID-19, kırılganlıkların artmasıyla bu trendin önemini daha da vurgulamaktadır.

Enerjisa olarak, hassas müşterileri mevzuatta belirlenen parametrelere göre tanımlıyor ve bu müşterilere sunulan hizmetlere odaklanıyoruz. Bizim sınıflandırmamıza göre, 2020 yılında bölgelerimizde bulunan hassas müşteri sayısı aşağıda verilmektedir:

YATIRIMLARI VE KALİTEYİ DESTEKLEYİCİ DÜZENLEYİCİ ÇERÇEVE

2020 yılında sektörümüz için en önemli gelişmelerden biri, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'nun (EPDK) 2021-2025 (4. uygulama dönemi) yılları için yeni dönem parametrelerini açıklaması oldu. Sektörün öncü ve önde gelen şirketi olarak tüm sektör paydaşları ile koordineli faaliyetler yürüterek sürece katkı sağladık.

Açıklanan yeni parametreler gelişimi desteklerken, kaliteli hizmet sunumunu da teşvik etmektedir. 4. uygulama dönemindeki önemli değişiklikler şunlardır:

- İlk yatırım tavanında Enerjisa için üçüncü uygulama dönemine kıyasla %72 reel artış (Dağıtım).
- Planlı bakım için arzın sürekliliğinde iyileşme sağlamak ve müşteri memnuniyeti artışını desteklemek için yeni bir kapsam tanımlanmış ve planlı bakım yeni bir işletme gideri kategorisi olarak uygulamaya konmuştur (Dağıtım).

65 yaş üzeri	Şehit aileleri, muharip / malul gaziler	Cihaza Bağlı Hastalar (Hasta Var)	Sağlık kurul raporu ibraz edenler
1.056.441	20.306	1.706	114

KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

2020 yılı hem Enerjisa hem de paydaşlarımız için zor bir yıl oldu. Mart-Haziran 2020 tarihleri arasında ödenmemiş faturalar sebebiyle müşterilerimizin elektrik kesme işlemlerini geçici olarak askıya alarak pandeminin en yoğun yaşandığı dönemde kesintisiz elektrik sağladık.

Buna ek olarak, 2021 yılında Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinde yapılan değişikliklere göre, belirlenen hassas müşteriler için ödenmemiş faturaları olması durumunda elektriklerinin kesilmesi ile ilgili kurallarda değişikliğe gidilmiştir. Buna göre;

- Şehit aileleri, muharip/malul gaziler,
- 65 yaş üzeri tüketiciler,
- %40 üzerinde engel durumları bulunduğunu belgeleyen sağlık kurul raporu sunan aboneler için

yalnızca birbirini takip eden üç ay boyunca elektrik faturalarını ödememeleri durumunda ve elektrik kesme bilgilendirilmesinin ispatı halinde elektrik kesintisi yapılabilecektir.

Cihaza Bağlı Hastalar (Hasta Var Programı):

Hasta Var programı kapsamında, hastanın sağlık durumu hayati öneme haiz bir tıbbi ekipman kullanımı gerektiriyorsa bölgede elektrik kesintisi olması durumunda, bu bölgelere acil elektrik temin edilmektedir. 2020 yılında bu hizmetten faydalanan müşteri sayısı 1.706'dır.

Dezavantajlı Müşteriler için Elektrik Tüketim

Desteği: İhtiyaç Sahibi Hanelere Elektrik Tüketim Desteği Verilmesi Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesine ("Kararname") göre Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarınca Türk vatandaşlarından aylık veya düzenli sosyal yardım almaya ilişkin verilmiş hak sahipliği bulunan hanelerin asgari ihtiyaçlarını karşılamak üzere elektrik tüketim desteği verilecektir. Bu Kararname'ye göre bir veya iki kişi bulunan hanelere 75 kWh, üç kişi bulunan hanelere 100 kWh, dört kişi bulunan hanelere 125 kWh, beş ve daha fazla kişi bulunan hanelere ise 150 kWh destek sağlanacaktır.

olarak takip ediyor ve düzenleyici kuruluşa da raporluyoruz. Teknik kalite performansımız dağıtım şirketlerimiz tarafından kendi internet sitelerinde şeffaf bir şekilde raporlanmaktadır.

Kesintisiz enerji sağlamak için, şebeke yatırımlarımıza devam ediyor ve teknolojiye her şekilde yararlanıyoruz.

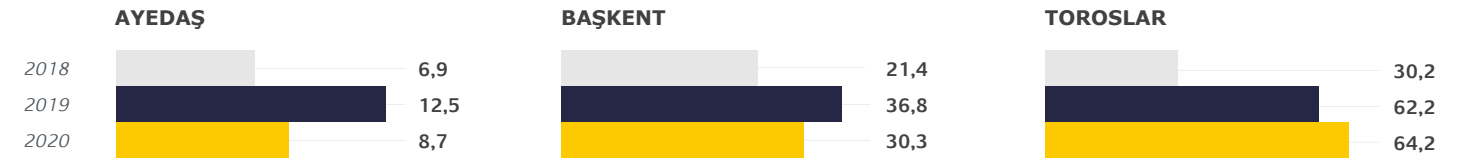
Şebeke Yönetimi:

Dağıtım şirketlerimiz kesinti yönetimi için endüstriyel bir otomasyon kontrol sistemi

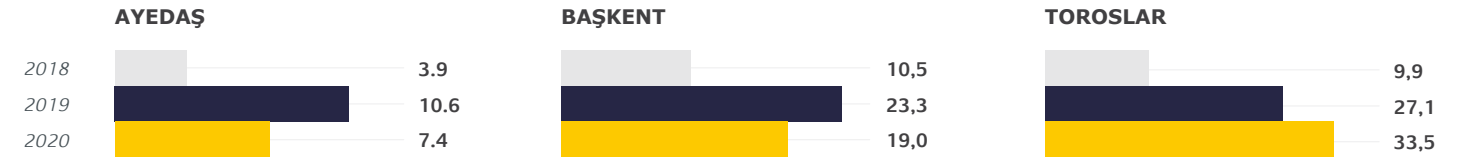
olan SCADA'yı kullanmakta ve SCADA sistemi vasıtasıyla dağıtım şebekesinden kesinti verilerini toplamaktadır. Kesinti Yönetimi Sistemi, SCADA sistemine ek olarak Coğrafi Bilgi Sistemlerine (CBS), Müşteri İlişkileri Yönetimi sistemine (CRM) ve İnteraktif Sesli Cevap (IVR) sistemine de entegredir. Enerjisa dağıtım şirketleri, elektrik kesintisi işlemlerini yönetmek için SAP İşgücü Yönetim Sistemine (WFM) bağlanan el cihazları kullanarak saha operasyonlarını gerçekleştireceklerdir.

Şebeke kalitesinin takip etmek için aşağıdaki ölçütler kullanılmaktadır:

ORTALAMA KESİNTİ SÜRESİ ENDEKSİ (OKSÜRE) (saat)



ORTALAMA KESİNTİ SIKLIĞI ENDEKSİ (OKSIK) (Elektrik Kesintisi Sayısı)



KESİNTİSİZ ENERJİ TEDARİKİ

Enerjisa Enerji voltaj kalitesi ve arzın sürekliliğini sağlamak için çalışarak yüksek kalitede elektrik arzı sağlamayı amaçlamaktadır.

Kesintisiz enerji tedariki işimizin odağında yer alır. Elektrik tedarikinde yaşanabilecek herhangi bir sorun işimiz için önemli bir risk oluşturur ve müşterilerimizin hayatını doğrudan etkiler. Enerjisa Enerji voltaj kalitesini ve arzın sürekliliğini sağlamak için çalışarak yüksek kalitede elektrik arzına olanak

sağlamaktadır. Arz sürekliliği ile birlikte kesintisiz, sürekli, erişilebilir enerji sunmak en önemli önceliklerimiz arasındadır. Bu anlayış aynı zamanda müşteri memnuniyetini artırmanın anahtarıdır. Kesintisiz enerji dağıtımını sağlamak için şebeke dayanıklılığını ve elektrik kesintilerinin düzenli



KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

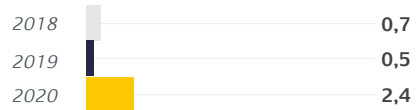
2018 yılının sonunda Ayedaş ve Başkent'te, 2019 yılının ilk çeyreğinde ise Toroslar'da yeni Kesinti Yönetim Sistemini (KYS) kurduk. Sistemin uygulanmasından önce, Ortalama Kesinti Süresi Endeksi (OKSÜRE) ve Ortalama Kesinti Sıklığı Endeksi (OKSIK) sahadaki personelin tablet ekranlarına girdikleri veriler üzerinden hesaplanmaktaydı. Proje ile birlikte, uzaktan izleme sistemlerini de (OSOS, SCADA) Kesinti Yönetim Sistemine entegre ettik. Bunun sonucunda, ölçüm metodunun iyileşmesiyle 2019 yılında raporlanan OKSÜRE ve OKSIK sayıları da artış göstermiştir. 2020 yılında bu sistem güncellemesi Toroslar bölgesinde raporlanan sayıları etkilemeye devam etmiştir. Bununla birlikte, bu yeni sistem bakımların daha verimli bir şekilde gerçekleştirilmesine de olanak sağlamıştır.

SCADA SİSTEMİNDEKİ SENSÖR SAYISI

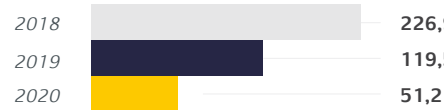


Ayrıca, dağıtım şebekesine yenilenebilir enerji kaynakları bağlanması ile ilgili taleplere yanıt vermek üzere yatırımlar gerçekleştiriyoruz. 2018-2020 yılları arasında şebekeye bağlanan yenilenebilir üretim kapasitesi aşağıdaki şekildedir.

AYEDAŞ KAPASİTE (MW)



BAŞKENT KAPASİTE (MW)



TOROSLAR KAPASİTE (MW)



Hizmet ve operasyonlarımızın kalitesini sürekli iyileştirmek ve müşteri memnuniyetini arttırmak için teknoloji ve dijitalleşmeden faydalıyoruz.

Ayrıca, 2020 yılında Toroslar bölgesindeki kesinti süreleri bu yılın zorlu hava koşullarından ve Hatay, Kozan ve Anamur'daki yangınlardan da etkilenmiştir.

Sistem geliştirmeleri ile kesintilerin daha sık meydana geldiği envanterleri belirliyor ve buralarda daha ayrıntılı bakım çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Sonuç olarak da OKSÜRE/OKSIK değerlerini önümüzdeki yıllarda düşürmeyi hedefliyoruz.

Dağıtım bölgelerinde sayaçların uzaktan okunması için Otomatik Sayaç Okuma Sistemi (OSOS) kurulumları devam etmektedir. Yasal yükümlülükler sebebiyle genel aydınlatma, yüksek tüketim, üretici sayaç ve takas (iki dağıtım şirketi arasında yapılan enerji takası) sayaçlarının OSOS kapsamına alınması gerekmektedir.

OSOS KAPSAMINDAKİ SAYAÇLAR



Etki alanları da dâhil olmak üzere 2020 yılındaki önemli projelerden bazıları aşağıdaki gibidir:

PROJELER	KAPSAM	ETKİ ALANI				
		Paydaş Yönetimi	Müşteri Deneyimi	Dijitalleşme	Kalite	İSG
Koruma Röleleri ve Test Cihazlarının Dijitalizasyonu ve Yenilenmesi	Şebekede bir arıza meydana gelmesi durumunda, ayarlanan zamanda arızalı hat ve ekipmanların şebekeden ayrılması hedeflenmektedir. Böylelikle, arıza bulunmayan alanlardaki müşteriler bu kesintilerden etkilenmeyecektir. Röle test cihazlarını yenileyerek sayılarını çoğalttık, böylece şebeke güvenilirliğini arttırmış olduk.	✓	✓	✓	✓	
Başkent Dijital Envanter Yönetimi Sistemi ve Analizi (DIGSILENT)	Bu proje ile amaç şebeke yönetimini daha güvenli hale getirmektir. DIGSILENT yazılımı ile daha önce manuel olarak gerçekleştirilen koruma ve koordinasyon dijital ortama taşınmıştır. DIGSILENT yazılımı güç kalitesi ve harmonik analiz modülleriyle, gerilim ve akım frekans anormalliklerinin dijital modelleme yoluyla incelenmesini mümkün kılmıştır.			✓	✓	
Mobil Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS)	Bu proje ile Arıza Onarım ve Bakım ekiplerince sahada yürütülen operasyonlar sırasında tablet üzerindeki haritaya farklı verilerin işlenmesi amaçlanmaktadır. Bu veriler ile arıza ve kesinti noktalarının belirlenmesi, elektrik bağlantılarının kontrolü, yeni bağlantıların işleme alınması ve sahadaki tüm envanter değişikliğinin yönetilmesi amaçlanmaktadır. Böylece, CBS verileri daha doğru hale getirilecektir.			✓	✓	
OMS & OSOS (Kesinti Bildirimi)	EPDK önerileri ve yasal mevzuat gereksinimleri dikkate alınarak kullanım kolaylığı sağlamak adına OMS projesi güncellenmiştir.		✓	✓	✓	
TEİAŞ Fider İzleme ve Geliştirme Projesi	Proje ile TEİAŞ trafo merkezlerindeki çıkış fider verileri (akım, gerilim, güç vb.) ile devre kesici, ayırıcı ve benzerlerinin konum bilgilerinin uygulama yazılımı ile izlenmesi ve bu verilerin SCADA sistemine entegre edilmesi hedeflenmektedir.	✓		✓	✓	✓



KESİNTİSİZ VE ULAŞILABİLİR ENERJİ

PROJELER	KAPSAM	ETKİ ALANI				
		Paydaş Yönetimi	Müşteri Deneyimi	Dijitalleşme	Kalite	İSG
Mobil Reaktif Güç Kompanzasyon Sistemleri Projesi ve Kompanzasyon Tesisleri Bakım Çalışması	Proje ile sisteme verilen veya sistemden çekilen reaktif enerjinin Elektrik Şebeke Yönetmeliğinde belirtilen sınırlar içerisinde kalması ve muhtemel reaktif ceza aşımının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. Mobil platform sayesinde proje artık değişen faaliyet koşullarına adapte edilebilir.	✓		✓	✓	✓
Mobil Güç Kalitesi Cihazı (MGKC) Temini	Müşteri/operasyon ölçüm talepleri, teknik kaliteyi olumsuz etkileyen müşteri tespitinde yapılacak ölçümler ve sahada yıl içerisinde ölçüm yapılan EPDK noktalarında arızalanan cihazların yerine kullanılması için güç kalitesi cihazları temini yapılmıştır. Gelen operasyon talepleri doğrultusunda sorun yaşanan bölgelerde ölçümler yapılmış ve ölçüm sonuçları doğrultusunda güç kalitesi teknik kalite parametrelerinde iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. Şebekenin teknik kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin artırılması amaçlanmaktadır.		✓		✓	
Talep Optimizasyon Sistemi Geliştirmeleri (DOS)	Talep Optimizasyon Sistemi ile tüketim ve üretim yönlü verilerin takip edilerek güç limitlerinin aşılmasının önlenmesi ve aşım durumunda oluşabilecek cezaların asgariye indirilmesi hedeflenmektedir. DOS, günlük olarak maksimum talep değerlerini hesaplayarak tüm kullanıcılara e-posta yoluyla bilgilendirme yapmaktadır. Bu özellikler sayesinde güç analizleri ve cezai riskleri barındıran talep kontrolleri yapılabilmektedir.	✓		✓		
Recloser/Sectionalizer Yenileme Çalışmaları	Recloser cihazları şebekede meydana gelen geçici arızalarda otomatik tekrar kapamayı mümkün kılmaktadır. Bu şekilde, enerji kesintisi süresi ekibin müdahalesine gerek kalmaksızın 30 saniyeye düşürülebilir. Böylelikle, uzun kesinti süreleri asgariye düşecek ve OKSÜRE ve OKSIK değerleri artacaktır.	✓	✓			

Teknoloji ile ilgili daha ayrıntılı bilgi için [2020 Faaliyet Raporunu](#) inceleyebilirsiniz.



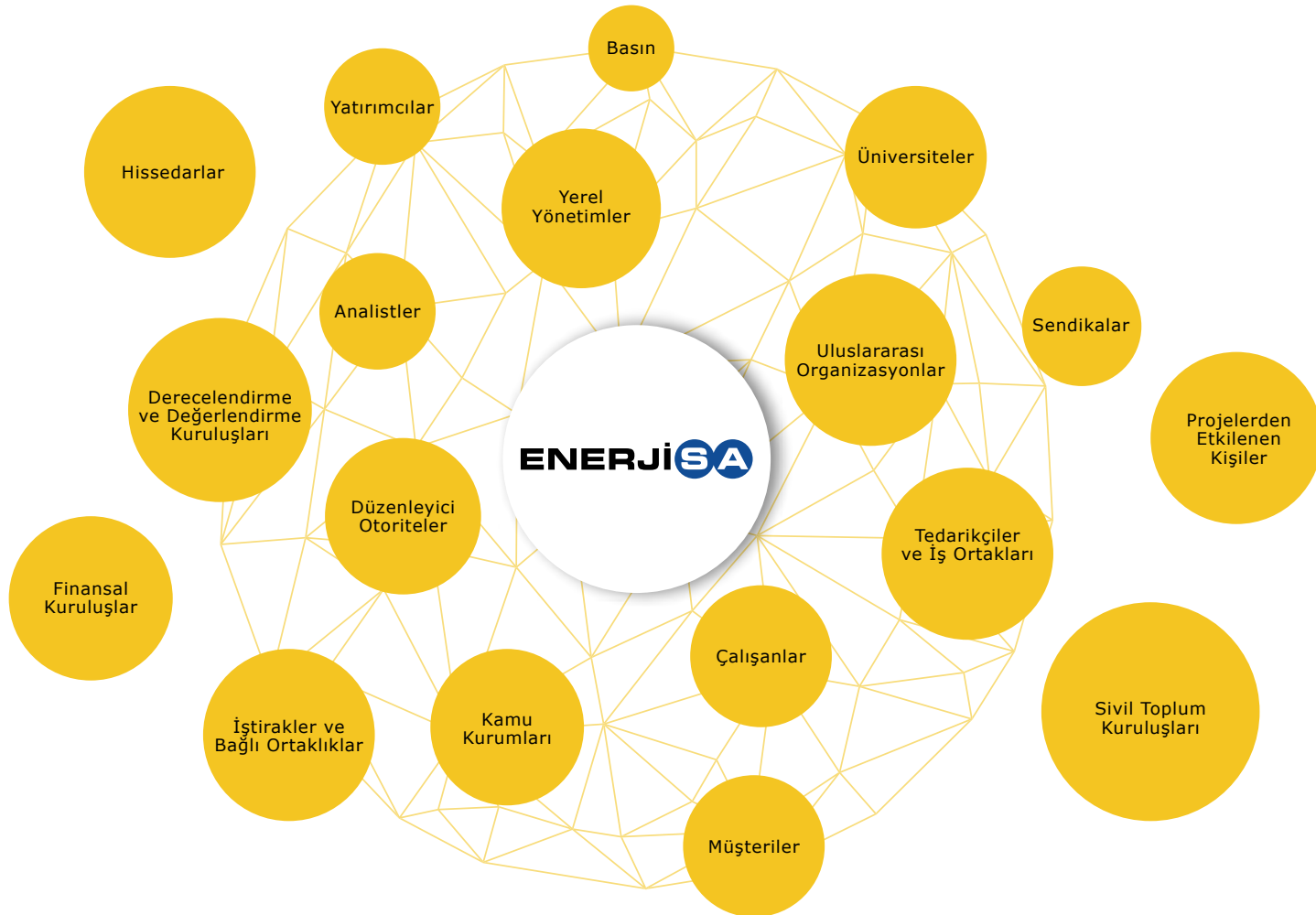
Kesintisiz enerji sağlamak üzere yatırımlarımıza devam ettik. 2019 yılında 1,4 milyar TL olan yatırım harcamalarımız %26 artış göstererek 2020 yılında 1,8 milyar TL'ye ulaştı.

PAYDAŞ YÖNETİMİ

Enerjisa Enerji geniş ölçekli ekosistemindeki tüm paydaşları ile açık, şeffaf ve güvene dayalı bir iletişime öncelik verir.

Enerjisa Enerji olarak, faaliyetlerimizden doğrudan ve dolaylı şekilde etkilenenler de dâhil olmak üzere geniş ölçekli ekosistemimizdeki tüm paydaşlarımız ile açık, şeffaf ve güvene dayalı bir iletişime öncelik veriyoruz. Paydaşlarımızla ilişkilerimiz bizim için büyük önem teşkil ediyor.

Paydaşlarımızı AA1000 Paydaş Katılım Standardına uygun olarak belirleyerek, paydaş geri bildirimi almak ve paydaşların beklentilerini daha iyi anlamak için farklı iletişim yöntemleri kullanıyoruz. İç ve dış paydaşlarımızla Ek III'de belirtilen farklı kanallar aracılığıyla sürekli iletişim kuruyoruz. ↗



Çalışanlar ve Çalışan Örgütleri: Çalışanlarımıza güvenle çalışabilecekleri ve kendilerini geliştirebilecekleri bir çalışma ortamı sunuyor ve şirkette pozitif bir kurumsal iklim, iletişim ve kültürün gelişmesini hedefliyoruz. Bu nedenle, çalışanların liderlik niteliklerinin geliştirilmesine, gelişimleri için eğitim verilmesine ve tüm çalışanlara eşit fırsatlar sunulmasına odaklanıyoruz. Çalışan bağlılığını ölçmek ve en iyi çalışma koşullarının sağlandığından emin olmak için her yıl çalışan bağlılığı anketleri gerçekleştiriyoruz. Ayrıca, İnsan Hakları Politikasında belirtildiği üzere işçi sendikalarına ve çalışanların toplu iş sözleşmesi haklarına saygı gösterilmektedir. ↗

Müşteriler: Toplumun tüm kesimleri için enerjiye erişimin tartışılmaz bir insan hakkı olduğuna inanıyoruz. Ürün ve hizmetlerimizi sürekli iyileştirerek, enerji tedarikinde en iyi hizmeti vermeyi hedefliyoruz. Enerji dağıtımı ve perakende satış faaliyetleri ile ulaşılan 21 milyonun üzerinde bir nüfusa enerji sağlanırken, müşteri odaklı bir yaklaşım ile son teknolojilerden faydalanan ve dijitalleşmeyi kullanan özel hizmet ve ürünler geliştiriyor ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı ile uluslararası standartlarda hizmet sağlıyoruz.

Yükleniciler ve Tedarikçiler: Ürün ve hizmet satın aldığımız 2.000'den fazla tedarikçimiz bulunuyor. Bunlardan yaklaşık 100 tanesi birinci seviye kritik tedarikçi olarak sınırlandırılıyor. Ayrıca dağıtım iş kolundaki tedarikçi ağımızın tamamını yerel tedarikçiler oluşturuyor. Tedarik zincirimizin kalitesi ve sürdürülebilirliğinde oynadıkları önemli roller sebebiyle tedarikçilerimizi ve iş ortaklarımızı ekosistemimizin önemli oyuncularını olarak görüyoruz.

Kamu Kurumları ve Düzenleyici Otoriteler: Kamu kurumları ile düzenleyici otoriteler bizi doğrudan etkileyen paydaşların başında geliyor. Sektörün öncü şirketi olarak, güvenilir ve uygun maliyetli bir şebeke altyapısı için yatırımları,

verimliliği ve kaliteyi destekleyen düzenleyici bir çerçevenin gerekli olduğunun bilincindeyiz. Kamu kurumları ve düzenleyici otoritelerle ilişkilerimiz herhangi bir siyasi görüşten bağımsız olup, adalet, dürüstlük, eşitlik ve bağımsızlık ilkelerine dayanıyor. Bu ilişkileri etik iş kuralları ve kurumsal kimliğimizde belirtildiği şekilde yönetiyoruz. Bu sebeple, politika oluşturma düzeyinde tartışmalara etkin olarak katılıyor ve bu kapsamda, kamu kurumları ve düzenleyici otoritelerle düzenli olarak iletişim sağlıyoruz. Ayrıca, politika yapıcılar ve düzenleyici otoriteler, karar alma süreçlerinde teknik uzmanlığımızdan faydalanmak için bizi farklı platformlara da davet etmektedirler.

Yerel Yönetimler: Her yıl hazırlanan "Yerel Yönetimler İletişim Planı" kapsamında, hizmet verdiğimiz bölgelerdeki valiliklere, kaymakamlıklara, belediyelere ve muhtarlıklara periyodik ziyaretler gerçekleştiriyoruz. Bu yüz yüze toplantılar, yerel yönetimlerin beklentilerini anlamamıza yardımcı olmakta ve aldığımız talepler ve geri bildirimler vasıtasıyla iş süreçlerimizi iyileştirme imkanı sunmaktadır.

Ata Ürün

Adana Tüm Muhtarlar Birliği Başkanı

Yerel yönetimleri temsil eden muhtarlarımızın başında olan STK olarak, halkımıza sunulan hizmet kalitesine ve sürdürülebilirliğine çok önem veriyoruz. Günlük yaşamda elektrik enerjisinin önemi ve elektrik enerjisine olan ihtiyaç her geçen gün arttıkça artıyor. Bu çerçevede Enerjisa ile oldukça yakından çalışıyoruz. Vatandaşlarımızın taleplerine kısa sürede cevap vermek adına iletişimin çok önemli olduğunu düşünüyoruz. Enerjisa tarafından geliştirilmiş olan WhatsApp Muhtar Destek Hattı ile iletişimimizi hızlıca kurabiliyoruz.

PAYDAŞ YÖNETİMİ

Sivil Toplum Kuruluşları: Sektörü ileriye taşımak ve sektör lideri olarak iş dünyasında sürdürülebilirlik vizyonunun yaygınlaştırılması için gösterdiğimiz çalışmalar kapsamında, pek çok sivil toplum kuruluşuna (STK) üyeliğimiz bulunmaktadır. Daha fazla detay için Ek III'ü inceleyebilirsiniz. ↗

Sektörümüzü ileriye taşıyan ve sürdürülebilirlik vizyonunun yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalara katkıda bulunan sivil toplum kuruluşlarında ve girişimlerde sektör lideri olarak aktif bir şekilde yer alıyoruz. Örneğin, Enerjisa Enerji Yönetim Kurulu Başkanımız, Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD) Enerji Çalışma Grubu Başkanlığı ve aynı zamanda da Sabancı Üniversitesi'nde enerji politikaları araştırması yapan ve dünyanın enerji ve iklim konusundaki önemli otoritelerini bir araya getiren bir merkez olan Sabancı Üniversitesi İstanbul Uluslararası Enerji ve İklim Merkezi'nin (IICEC) Yönetim Kurulu üyeliği görevlerini yerine getirmektedir. Yönetim Kurulu Başkanımız aynı zamanda Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) Başkanı ve SHURA Enerji Dönüşümü Merkezi Danışma Konseyi Üyesi olarak da görev yapmaktadır.

2020 yılında çevresel performansı iyileştirmek amacı ile STK'lar ile iş birliklerine devam ettik ve TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu ve Döngüsel Ekonomi Alt Çalışma Grubunda yer aldık. Ayrıca Global Compact Türkiye, TÜSİAD ve İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği'nin (SKD Türkiye) iş birliği sonucunda oluşturulan İş Dünyası Plastik Girişimi'nin de bir parçasıyız.

Enerjisa Enerji Genel Müdürü düşük karbonlu enerji teknolojileri için EUREKA kümesi olan EUROGIA2020'nin başkanlığını yürütmektedir. EUROGIA2020 yenilenebilir enerjiden verimliliğe, enerji tüketiminin azaltılmasından fosil yakıtların karbon ayak izinin azaltılmasına kadar tüm enerji

değer zincirinde geniş kapsamlı çalışmalar yapan, endüstri ve piyasa odaklı bir programdır. Genel Müdürümüz aynı zamanda ELDER Yönetim Kurulu üyesidir.

Üyeliklerimizin listesini Ek IV'de bulabilirsiniz. ↗

Konca Çalkıvık

İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye) Genel Sekreteri

SKD Türkiye olarak 2004 yılından beri sürdürülebilirlik kavramının şirketlerin temel stratejilerinden biri haline getirilmesi vizyonu ile 20 farklı sektörden 77 üyemiz ile birlikte çalışmalar yürütüyoruz. Enerjisa Enerji de Derneğimizin aktif üyelerinden. 2018 yılı başında yapılan halka arzı takiben şeffaflık ve kurumsallaşma anlamında önemli gelişme sağlayan Enerjisa Enerji'nin sürdürülebilirliği bütünsel bir kavram olarak görmesi ve süreçlerine entegre etmesi bizleri memnun ediyor. SKD Türkiye olarak, PwC iş birliği ile 4 yıldır çatı örgütümüz WBCSD ve Radley Yeldar tarafından geliştirilen Reporting Matters metodolojisi ile üyelerimize sürdürülebilirlik raporlaması konusunda rehberlik ediyoruz. Enerjisa Enerji, şeffaflık ilkesi doğrultusunda Sürdürülebilirlik Raporu'nu Reporting Matters kapsamında değerlendirmeye sunarak enerji sektörü gibi karbon yoğunluğu yüksek bir sektörde örnek bir hareket sergiliyor. Performans göstergelerinde geçmişe dönük veri paylaşımıyla paydaşlarına takip edilebilir bir ilerleme süreci sunan Enerjisa Enerji, belirlemiş olduğu öncelikli konuları destekler iş birliklerine raporunda yer vererek çevresel, sosyal ve yönetim konularını kendi yapısına entegre ettiği bir kez daha kanıtıyor.

KURUMSAL PAYDAŞ KATILIM PLANI

2019 yılında Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ile yapılan Kredi Anlaşması kapsamında, EBRD Performans Gerekliliği 10 (EBRD PR10): Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı ile ilgili gereklilikler uyarınca "Kurumsal Paydaş Katılım Planımızı" hazırladık. ↗ Kurumsal Paydaş Katılım Planı paydaş katılımı, halkla istişare, paydaş belirleme ve şikâyet mekanizmalarına yönelik gereksinimleri ve uygulama süreçlerini özetleyen bir çerçeve sağlamaktadır. Bu plan 2020 yılında güncellenmiştir.

2020 yılında aynı kredi anlaşmaları çerçevesinde, başlatılan dağıtım faaliyetlerini kapsayan sosyal yönetim uygulamaları ve çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik alanında büyük bir adım atılmıştır.

COVID-19 PANDEMİSİNDE PAYDAŞ KATILIMI

Henüz herhangi bir COVID-19 vakasının tespit edilmediği ve COVID-19'un Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından yeni pandemi ilan edildiği dönemde, Enerjisa Enerji olarak, tüm üst yönetimimizin yer aldığı ve hekimlerimizin danışmanlık yaptığı bir komite kurarak, aksiyonlar almaya başladık. Pandemi sürecinde, bu komite iş sağlığı ve güvenliği, insan kaynakları, teknoloji, finansman ve operasyon alanlarında pek çok karar olarak, uygulamaya geçirmiştir.

COVID-19 pandemisi süresince paydaşlarda iletişimde olmak, bu krizin onları nasıl etkilediği ve dolayısıyla da ihtiyaçlarına zamanında cevap verebilmek açısından hayati önem arz etmektedir. Pandemi esnasında karşılaşılan operasyonel güçlükler paydaş diyalogunu öncekinden çok daha önemli hale getirirken, çeşitli iletişim kanalları ve mekanizmaları üzerinden paydaşlarımıza ulaşabilir

"Sosyal Yönetim ve İzleme Planının" yanı sıra her bir dağıtım şirketine özgü "Paydaş Katılımı" ve "Kültürel Miras Yönetimi" planları hazırladık. Kültürel Miras Yönetim Planı faaliyet ve yatırım alanlarında bulunan kültürel mirasın korunması için eylem planlarını belirler. Sosyal Yönetim Sisteminin amacı; yeni yatırımlar gerçekleştirilirken ve elektrik dağıtım faaliyetleri sürdürülürken oluşabilecek sosyal etkilerin ve projeden etkilenecek toplulukların belirlenmesi, bilgilendirme ve katılımlarının sağlanması, etki azaltıcı önlemlerin alınması ve etkinliklerin izlenmesidir.

olmak ve düzenli olarak geri bildirim almak anahtar hale gelmiştir.

Enerjisa Enerji ulusal ve yerel düzeyde COVID-19 ile ilgili önemli bilgiler temin etmek için topluluklarla iletişim halindedir. COVID-19 pandemisi süresince, sosyal buluşmalar, yüz yüze görüşmeler ve sosyal mesafe ile ilgili zorunlu kısıtlamaları aşmak için kullandığımız iletişim yöntemlerimiz arasında kısa mesajlar, e-posta kampanyaları, çevrimiçi ve telefon bazlı iletişim araçlarının kullanılması bulunmaktadır. COVID-19 iletişim stratejisi, çevrimiçi hizmetlere erişim imkanı, paydaşların okuryazarlığı ve de uygun dilin kullanılması gibi kültürel konuları da dikkate almaktadır ve hassas gruplara erişim sağlanmasını sağlamaktadır. Daha fazla ayrıntı en son Haziran 2020'de yayımlanan Kurumsal Paydaş Katılım Planında paylaşılmıştır.



MÜŞTERİ ODAKLILIK

Tüm iş ve ürün geliştirme süreçlerini bütünsel olarak müşterilerin talep ve beklentilerine yanıt verecek şekilde yönetiyoruz.

Enerjisa Enerji, müşterilerine sunduğu hizmet kalitesini artırmak için tüm operasyonel birimleri tarafından müşteri odaklı kültürün benimsenmesini sağlamaya çalışmaktadır. Müşteri odaklı yaklaşım ve operasyonel mükemmelliği iş modelimizin

merkezine koyarak müşterilerimize kesintisiz enerji sunuyoruz. Sonuç olarak, en iyi uygulamalarla müşteri memnuniyetine odaklanarak, tüm iş ve ürün geliştirme süreçlerini müşterilerin talep ve beklentilerine yanıt verecek şekilde yönetiyoruz.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ODAKLILIK

Müşteri odaklı yaklaşımımız doğrultusunda en iyi hizmeti sunuyor, yeni uygulamalar yaratıyor ve yeni yatırımlar gerçekleştiriyoruz.

İş modelimizin merkezinde müşterilerimiz bulunmaktadır. Müşterilerin hızla değişen beklenti ve ihtiyaçlarına yanıt vermek amacıyla kendimizi sürekli geliştiriyoruz. En öne müşterimizi koymak için en iyi hizmetleri sunuyor, yeni uygulamalar yaratıyor ve yeni yatırımlar gerçekleştiriyoruz.

Müşteri memnuniyeti ve iletişim çabalarımız, iç politikalarımıza entegre edilmekte ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı gibi uluslararası standartlara uygun olarak yönetilmektedir. ISO 10002 kapsamında çalışanlarımız müşteri beklentilerine en uygun ve verimli şekilde yanıt vermek üzere eğitim almaktadırlar.

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

2018 yılında başlattığımız uçtan uca müşteri memnuniyeti modeli sayesinde 45 müşteri temas

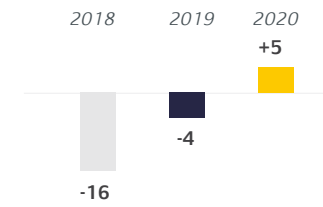
noktasında müşteri memnuniyetini gerçek zamanlı ölçüyoruz. Müşteri memnuniyetini perakende satış, dağıtım, taşınma ve sayaçtan ödemeye olmak üzere dört yolculukta ölçüyoruz.

2020 yılında, müşteri deneyimini doğru ölçmek için devreye aldığımız sistemle ayda 50.000'den fazla müşteri geri bildirimi topladık. Bu ölçümler doğrultusunda sonuçları analiz ederek, öncelikli olarak çözülmesi gereken konuları belirleyip projelendiriyor ve müşteri ile temas eden süreçlerimizde iyileştirmeler gerçekleştiriyoruz.

Net Tavsiye Skoru (NPS) bağımsız bir araştırma şirketi tarafından ölçülmekte olup, NPS ölçümü için ayda 3.500 müşteriye ulaşılmaktadır.

Müşteri deneyimini iyileştirmek için başlattığımız girişimler sayesinde, Müşteri Memnuniyet Anketi (CSAT) ve Net Tavsiye Skorundaki (NPS) iyileşme trendimiz 2020 yılında da devam etmiştir.

NPS
(-100'den +100'e)



CSAT
(5 üzeri)



COVID-19 EYLEMLERİ



Pandemiye karşılık olarak, fiziksel kanallardan sunduğumuz hizmetlerde pek çok hızlı ve etkin aksiyon aldık. Kanal için belirlenen limitlere uygun olarak müşteri sayısını kontrol etmek amacıyla tam zamanlı randevu sistemine geçiş yaptık. Ayrıca, HES (Hayat Eve Sığar) kodu¹¹ uygulamasını tüm sistemlerimize entegre ettik. Çalışanlarımızın sağlık ve güvenliği için, vardiyalı ve uzaktan çalışma sistemlerine geçtik. Maske, Mesafe ve Temizlik ilkeleri doğrultusunda müşteri ve çalışanlarımız için prosedürler uyguladık. Dijital kanallarımızın kullanımını teşvik eden uygulamalar yayımladık. Prosedürlerimizi 65 yaş üzeri müşterilerimiz için ekstra özen göstererek uyguladık.

¹¹ HES Kodu, ulaşım veya ziyaret gibi aktiviteler için kurum ve kişilerin COVID-19 risk durumunu güvenle paylaşmasını sağlayan ve Sağlık Bakanlığı tarafından uygulanan kişisel bir koddur.

MÜŞTERİ ODAKLILIK

PERAKENDE SATIŞ

Enerjisa Enerji, 39 Müşteri Hizmetleri Merkezi, 79 Enerjisa İşlem Merkezi ve 9 Mobil Hizmet Aracı ile en iyi müşteri deneyimini sunmayı hedeflemektedir.

Faaliyette bulunduğumuz 3 bölgede 39 Enerjisa Müşteri Hizmetleri Merkezi, 79 Enerjisa İşlem Merkezi ve 9 Mobil Hizmet Aracı ile en iyi müşteri deneyimini sunmayı hedefliyoruz. 2020 yılında bu merkezlerde 2,2 milyon işlem gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, müşterilerimiz işlemlerini çevrimiçi olarak yapabilmeleri, aylık enerji tüketim trendini

izleyebilmeleri ve fatura ödemelerini takip edebilmeleri amacıyla Online Hizmetler Merkezi ve Enerjisa Mobil gibi bütüncül kanal çözümleri sunuyoruz.

Mevcut satış kanallarımız aşağıda sunulmaktadır:

FİZİKSEL SATIŞ KANALLARI

- Müşteri Hizmet Merkezleri (MHM)
- Enerjisa İşlem Merkezi (EİM)

DİJİTAL SATIŞ KANALLARI

- Online Hizmet Merkezi (OHM)
- Enerjisa Mobil
- Sosyal Medya



MÜŞTERİ

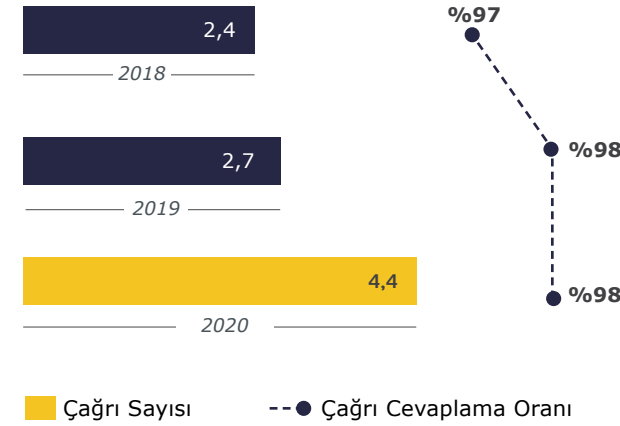
ÇAĞRI MERKEZİ

KURUMSAL SATIŞ KANALLARI

Mesken ve Ticarethane	Fiziksel Satış Kanalları	39 Müşteri Hizmet Noktası 79 İşlem Merkezi - Saha satış - Mesken ve ticarethane müşterileri için abonelik, tahliye ve nakil işlemlerinin gerçekleştirilmesinin yanı sıra başvuru ve talepleri de karşılanmaktadır. - Ticarethane/sanayi tarifeli müşterilere satış
	Dijital Satış Kanalları	- Telefonda abonelik ve tahliye işlemleri - Fatura görüntüleme - Başvuru takibi - Online Hizmet Merkezi üzerinden satış başvuru alımı - Ticarethane/sanayi tarifeli müşterilere satış
	Çağrı Merkezi	- Sözleşme işlemleri - Fatura işlemleri - Ödeme işlemleri - Serbest tüketici işlemleri - Bilgi güncelleme - Randevu işlemleri - Teknik destek - Telefon aracılığı ile satış hizmetleri
Kurumsal	Orta Ölçekli Müşteriler	- Elektrik satışı - Kilit müşteri yönetimi - Enerji danışmanlığı - Yenilenebilir enerji çözümleri - Enerji verimliliği çözümleri - VIP destek hattı
	Büyük Ölçekli Müşteriler	- Elektrik satışı - Kilit müşteri yönetimi - Enerji danışmanlığı - Yenilenebilir enerji çözümleri - Enerji verimliliği çözümleri
	Özel Ölçekli Müşteriler	- Elektrik satışı - Kilit müşteri yönetimi - Enerji danışmanlığı - Yenilenebilir enerji çözümleri - Enerji verimliliği çözümleri

Enerjisa Enerji'nin satış çağrı merkezi, en iyi müşteri deneyimi sunmada önemli bir kanalımızı temsil etmektedir. Yaklaşık 200 çalışanı ile Çağrı Merkezi 2020 yılında toplam 6 milyon çağrı almıştır. Bu çağrılarının %50'si sesli yanıt sistemi üzerinden yanıtlanırken, sıraya giren 3 milyon çağrının da %98'i cevaplanmıştır. Çağrı merkezi ortalama cevaplama süresi 15 saniye olarak gerçekleşmiştir.

ÇAĞRI SAYISI (milyon) VE CEVAPLANMA ORANI (%)

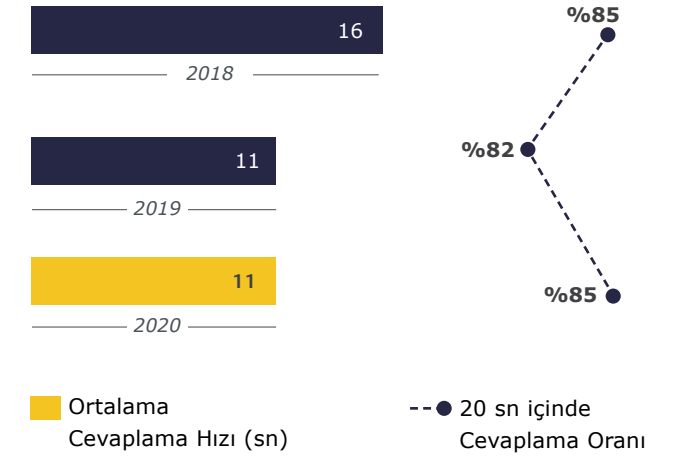


2020 yılında daha iyi müşteri deneyimi sunmak ve hizmetlerimizi geliştirmek için pek çok yeni proje gerçekleştirdik. Gelişmeler aşağıdaki gibidir:

Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Sistemi: Müşterinin satış yolculuğu süresince müşteri memnuniyetini ölçmek ve takibini yapmak için bir ölçüm sistemi kurduk. 2018 yılından itibaren sistem bireysel müşterileri ve ticarethaneleri kapsamaktayken,

Başvuruların en yoğun olarak alındığı konu %45 ile fatura işlemleri olurken, ikinci sırada %22 ile abonelik işlemleri yer almıştır. 2020 yılında Çözüm Merkezi takip etmek ve yanıtlamak üzere 385.000 adet başvuru almıştır. Bu başvuruların %99'u hedeflenen zaman dilimi içerisinde yanıtlanmıştır. Başvuruların ortalama tamamlanma süresi 3 iş günü olarak gerçekleşmiştir.

ÇAĞRI CEVAPLAMA HIZI (sn)



2020 yılında sisteme orta ölçekli ve kurumsal müşterileri de ekledik. 45 noktada müşteri memnuniyeti ölçülmekte olup, yeni projeler de planlanma aşamasındadır.

Satış Yolculuğu Memnuniyet Ölçüm Sistemi ve Müşterinin Sesi Programı: 2020 yılının ikinci yarısında küçük sanayi ve ticarethane müşterilerimiz için, satış süreçlerinde uçtan

MÜŞTERİ ODAKLILIK

uca müşteri memnuniyetinin takip edilebildiği ve müşteri ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasını sağlayan Müşterinin Sesi programını başlattık. Bu program hem satış hem de satış sonrasındaki tüm aşamalarda müşteri memnuniyetini ölçmektedir. Tüm bu aşamalarda, müşteri memnuniyetini olumsuz olarak etkileyen konular ilgili iş birimleri tarafından belirlenmekte ve dikkate alınmaktadır.

E-Arşiv Fatura İyileştirmeleri: Bu proje ile e-arşiv fatura kullanımına onay vermiş müşterilere kağıt fatura göndermeyi bırakarak kağıt kullanımını azalttık.

Dijital Ödeme Kanalları İyileştirmeleri: Bu proje sayesinde, müşterilerin faturalarını dijital kanallardan ödeme taleplerini karşılamak için iyileştirmeler yapılmıştır. Dijital platformlardaki fatura ödeme limitleri kaldırılmıştır. OHM ve Mobil'deki ödeme seçeneği ile birlikte, ödeme adımına kredi kartı bilgilerini saklama seçeneğini de ekledik.

İhtar Süreçlerinin İyileştirilmesi: TAHSİLİLAB uygulaması ile kısa mesaj (SMS), IVR, e-posta gibi borç hatırlatma araçlarının esnek uygulama sırası, işlem zaman aralığı ve işlem tekrarlama periyodu kriterleri ile müşteri bazlı uygulanabilir olmasını sağladık.

Online Hizmet Merkezi ve Enerjisa Mobil Uygulaması ile Dijitalleşme: Enerjisa müşterileri abonelik işlemlerini Online Hizmet Merkezleri ve Enerjisa Mobil Uygulaması üzerinden tamamlayabiliyor ve aboneliklerini iptal edebiliyorlar. Çevrimiçi kanalların kullanımı,

müşterilerimizin işlemlerini istedikleri her yerden hızlı bir şekilde ve kolaylıkla gerçekleştirmelerine yardımcı oluyor. Perakende satışta dijital kanal kullanımı Aralık 2019'da %2 iken Aralık 2020'de %17'ye yükselmiştir.

Ses Tanıma ve Analiz: Bu yeni proje ile çağrı merkezinde yapılan tüm görüşmeler belirlenmiş kriterlere göre yapay zekâ desteği ile analiz edilmektedir. Bu uygulamada makine öğrenmesi ile sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

Self Servis IVR: Müşterilerin çağrı merkezi sesli yanıt sistemi üzerinden işlemlerini bir temsilciye bağlanmadan yapabilmelerine olanak sağlıyoruz. İnteraktif Sesli Cevap (IVR) sistemi sayesinde, 2020 yılında, temsilciye ulaşması gereken çağrılar %20 oranında azalmış ve çağrılar belirlenen hedeflerin üzerinde %98 seviyesinde yanıtlanırken, bu çağrıların %85'i ilk 20 saniye içerisinde yanıtlanmıştır.

DAĞITIM

Kalite ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda operasyonel süreçlerimizi geliştirmeye devam ediyoruz.

Enerjisa Enerji yüksek kalitelide elektrik arzı sağlamakta, müşterilerine yeni hizmetler sunarak ve müşteri deneyimi alanında yatırımlar yaparak faaliyetlerine devam etmektedir. Kalite ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda operasyonel süreçlerimizi geliştirmeye devam ediyoruz.

Modern ihtiyaçlar doğrultusunda müşterilerle bire bir iletişim sağlayan müşteri iletişim kanallarının çeşitlendirilmesine öncelik veriyoruz. Farklı kanallar aracılığıyla, müşteri soru ve şikayetlerine anında yanıt verip çözüm sağlıyoruz. Müşteriler, iletişim

kanalları olan dilekçe, e-posta, kayıtlı elektronik e-posta (KEP), telefon ve internetin yanı sıra mobil uygulamamız Mobil 186, Twitter destek hesapları, kurumsal Facebook hesapları, kurumsal Şikayetvar.com hesabı ve WhatsApp Muhtar Hizmet hattı gibi farklı kanallardan başvuru ve geri bildirimlerini iletebilmektedir. Bu kanallarda paylaşılan bilgiler, müşteri deneyimi ilkelerimiz doğrultusunda kayda alınmakta ve ilgili operasyonel birimlerle paylaşılmaktadır. 2020 yılında farklı kanallardan iletilen geri bildirimlerin tamamını çözüme kavuşturduk.

MÜŞTERİ İLETİŞİM KANALLARI

	ÇAĞRI MERKEZİ	MOBİL UYGULAMA	SOSYAL MEDYA	DİLEKÇE	E-POSTA	WHATSAPP MUHTAR HİZMET HATTI	İNTERNET SİTESİ
Endeks Okuma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Sayaç İşlemleri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Kesme Açma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Arıza Kaynaklı Kesintiler	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hasar	✓			✓	✓	✓	
Aydınlatma Arızası	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kaçak	✓			✓			
Yeni Bağlantı	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

MÜŞTERİ ODAKLILIK

800 kişilik ekibiyle, Enerjisa Enerji dağıtım çağrı merkezi bizim için önemli bir kanaldır. 2020 yılında çağrı merkezimiz üzerinden 23 milyon çağrı aldık. Alınan çağrıların cevaplanma oranı %93,6 ve servis seviyesi değeri %81,1 olarak gerçekleşmiştir. Sonuç olarak, Çağrı Merkezimiz sektör ortalamasının oldukça üzerinde bir performans sergilemiştir.

ÇAĞRI CEVAPLAMA SAYILARI (milyon)

2018	21,8
2019	19,7
2020	22,7

2020 yılında çağrı merkezimizin hizmetlerini geliştirmek için pek çok yeni proje hayata geçirdik.

360 Derece CRM Ekranları: 360 Derece CRM projesi ile Dağıtım Çağrı Merkezi çalışanları için daha kullanıcı dostu, pratik ve yardımcı bir ara yüz tasarlandı. Bu sayede, çağrı merkezi ekranları SAP-CRM entegrasyonu ile çalışmakta ve çağrı merkezini arayan müşteriye ait özet bilgiler tek sayfada çağrı merkezi temsilcisi ekranında yer almaktadır.

IVR Optimizasyonu: Bu proje ile kendi telefon numaraları ile 186 Çağrı Merkezini arayan müşterilerin sistem tarafından tanınarak, bölgesinde bulunan planlı kesintiler ve ani arızalarla ilgili mevcut bilgilerin ve uygulama geçmişinin İnteraktif

2020 yılında fırtına, yağış ve yangın gibi nedenlerle bekleyen kişi sayısı arttıkça bekleme sürelerinde de artış yaşanmıştır.

ÇAĞRI MERKEZİ YANITLAMA SÜRELERİ (sn)

2018	6,5
2019	5,0
2020	10,6

Sesli Yanıt (IVR) sistemi tarafından iletilmesini sağlıyoruz. Bu sayede müşteriler Çağrı Merkezi Temsilcisine bağlanmadan IVR üzerinden ilgili bilgileri edinebilmektedirler.

WhatsApp Müşteri Hattı: Müşteri iletişimi için yeni bir dijital kanal uygulaması ile WhatsApp üzerinden müşteri taleplerini alabiliyor ve daha hızlı dönüş sağlayabiliyoruz.

Chatbot: Chatbot projesi ile internet sitesine eklenen sekme üzerinden müşterilerin farklı kategorilerde taleplerinin alınması sağlanmaktadır. Müşteriler, Chatbot üzerinden kolayca taleplerini bırakabilmekte ve geçmiş taleplerinin durumunu sorgulayabilmektedir.

MÜŞTERİ BİLGİ GÜVENLİĞİ

Uygulanan mevzuat çerçevesinde, müşteri bilgilerinin gizliliğini ve güvenliğini en üst seviyede sağlamak için gereken tüm önlemleri alıyoruz. Politikalarımız tarafından belirlenen önlemleri ve eylemleri uyguluyoruz.

İşlediğimiz, ilettiğimiz ve depoladığımız veri miktarı dijitalleşme ile birlikte katlanarak artmakta. Kamu hizmeti verme sorumluluğumuz kapsamında, büyük miktarlarda müşteri verisini yönetmekle ilişkili gizlilik ve güvenliği sağlamak zorundayız.

Uygulanan mevzuat çerçevesinde, müşteri bilgilerinin gizliliğini ve güvenliğini en üst seviyede sağlamak için gereken tüm önlemleri alıyoruz. Kurumsal politikalarımız tarafından belirlenen önlemleri ve eylemleri uyguluyoruz.

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikamız bulunmaktadır. Kişisel Verilerin Korunması Komitemiz faaliyetlerimizin Kişisel Verilerin Korunması Kanununa (KVKK) tam uyumunu sağlar ve çalışanlarımıza KVKK ve bilgi güvenliği konusunda eğitimler veririz.

2020 yılında 1.865 çalışan toplamda 622 saat KVKK eğitimi almıştır. 2020 yılında eğitim saatlerimizde hem COVID-19 pandemisi hem de 2019 yılında KVKK eğitimi alanların 2020 yılında bu eğitime katılmaması sebebi ile bir düşüş olmuştur.

2.051 çalışana toplam 1.026 saatlik çevrimiçi kişisel veri güvenliği eğitimi verilmiştir. Buna ek olarak da 2020 yılında, 242 çalışan çevrimiçi kişiselleştirilmiş veri güvenliği eğitimi almıştır.

Siber Güvenlik Grup Direktörlüğümüz altında Siber Olay Müdahale Ekibimiz bulunmaktadır. Aldığımız önlemler ve yönetim ile ilgili daha fazla bilgi almak için Enerjisa Enerji Bilgi Güvenliği Yönetim Politikasına bakınız.



İŞİMİZENERJİ

Gücümüz sektöre öncülük
eden uygulamalarımız

Sektörde Rol Model

46 KURUMSAL YÖNETİM

51 TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

52 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

55 ÇEVRE YÖNETİMİ

60 SOSYAL SORUMLULUK





Sektörde Rol Model

Kurumsal Yönetim



Tedarik Zinciri Yönetimi



İş Sağlığı ve Güvenliği



Çevre Yönetimi



Sosyal Sorumluluk



Türkiye'nin en büyük elektrik dağıtım ve perakende satış şirketi olarak, enerji sektörünün öncü firmasıyız. Çevresel, sosyal ve yönetim performansımızı arttırmak için global trendleri izliyoruz. Önceliklerimiz arasında çalışanlarımıza güvenli bir çalışma ortamı sağlamak ve operasyonlarımızın çevresel etkilerini yönetmek yer alıyor. Risk yönetiminden, iş sağlığı ve güvenliğine (İSG) en iyi uygulamalarımız ve operasyonlarımızla sektörümüzün takip edeceği bir örnek teşkil etmeyi amaçlıyoruz. Ancak şirketimizi etik, sorumlu ve şeffaf bir şekilde yönetirsek, uzun vadede başarılı olacağımıza inanıyoruz.

Kesintisiz, temiz ve güvenli enerji arzı temin etmek için altyapı ve teknoloji yatırımları yapmaya devam ediyoruz. Bu yatırımları, EBRD Performans Koşullarına uygun şekilde yatırımlarımızın muhtemel çevresel ve sosyal etkileri belirleyen Çevresel ve Sosyal Eylem Planımız ve yürürlükteki kanunlar çerçevesinde yönetiyoruz.



KURUMSAL YÖNETİM

Günümüzde, özellikle yatırımcılar, bir şirketin uzun vadeli değer yaratma planını ve standart hale getirilmiş bilgilerini uzun vadeli risk değerlendirmelerini desteklemek amacıyla anlamak istemektedir. Kurumsal yönetim, şirketlerin faaliyette bulundukları ve aldıkları kararların temelini oluşturan mekanizma ve süreçleri kapsamaktadır. İyi yönetilen şirketler iş uygulamaları ile ilgili şeffaf olmayı amaçlamaktadır.

Enerjisa Enerji 2019 yılından beri BIST Kurumsal Yönetim Endeksinde yer almaktadır. 2020 yılında Kurumsal Yönetim Derecelendirme notumuz 10 üzerinden 9,46 olarak belirlenmiştir. Şirketimiz, BIST Kurumsal Yönetim endeksindeki en yüksek kurumsal yönetim derecelendirme notuna sahip kuruluşlardan birisidir.

Enerjisa Enerji'nin kurumsal yönetim derecelendirmesi ile ilgili ayrıntılı bilgiye Enerjisa Enerji 2020 Kurumsal Yönetim Derecelendirme Raporundan ulaşabilirsiniz. [↗](#)

YÖNETİM YAPISI

Yönetim Kurulu, Şirketin en yüksek yönetim organı olup, iki bağımsız yönetim kurulu üyesi dâhil olmak üzere toplam sekiz üyeden oluşmaktadır. 2020 yıl sonu itibarıyla, Yönetim kurulunun %25'ini kadınlar teşkil etmektedir. Yönetim Kurulu Başkanlığı ve CEO görevleri farklı kişiler tarafından yürütülmektedir. [↗](#) Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Kurumsal Yönetim Komitesi Yönetim Kurulu'na raporlama yapmaktadır.

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

RİSK YÖNETİMİ

İçerik

2020'de dünya pandemi, çevresel kayıplar ve sosyal bölünme gibi uzun vadeli riskleri görmezden gelmenin yıkıcı etkilerine tanık oldu. Daha geniş bir perspektiften bakıldığında, mevcut COVID-19 pandemisi, ekonomik ve toplumsal refah ile ilgili risk yönetiminin önemini gözler önüne seren münferit bir vakadan çok daha fazla öneme sahiptir. Dünya

Ekonomik Forumu (WEF) Risk Raporu önümüzdeki on yılda, iklim krizi ve doğanın yok olmasının insanlık için en büyük tehditlerden biri olmaya devam edeceğini belirtmektedir. [↗](#) Ayrıca, COVID-19 pandemisi, kuruluşların dayanıklılığı için risk yönetiminin önemini ortaya koymuştur.

Yaklaşım

Risk yönetimi güçlü yönetimin ayrılmaz bir parçası olarak nitelendirilmektedir. Risk Yönetimi Çerçevemiz finansal, operasyonel ve stratejik planları etkileyebilecek risk ve fırsatları belirlemeyi amaçlayarak, çeşitli metodolojiler vasıtasıyla bu riskleri değerlendirme, sınıflandırma ve azaltma imkanı sunmaktadır.

Bu çerçevenin nihai amacı, yönetim fonksiyonlarına şeffaflık sağlamak ve düzenli raporlamalar vasıtasıyla karar alma süreçlerini desteklemektir.

Enerjisa Enerji'de Kurumsal Risk Yönetimi merkezi bir fonksiyon olarak konumlandırılmıştır. İş birimlerinde, departmanlar ile merkezi risk yönetim fonksiyonu arasında köprü görevi görmeleri için risk koordinatörleri görevlendirilmiştir. Her yıl, iş birimi risk koordinatörleri ve süreç sahipleri ile bir günlük bir risk yönetimi atölyesi gerçekleştirmekteyiz. Bu çalışmada, bir önceki yılın önemli başlıkları, yıllık risk yönetimi takvimi ve risk analizi, konsolidasyon ve raporlama metodolojisi ile ilgili görüşmeler yapılmaktadır. 2020 yılında, risk yönetimi atölyeleri çevrimiçi toplantı platformları üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Paydaşlarımız için yarattığımız değeri en üst seviyede tutmak üzere finansal ve finansal olmayan risklerin oluşumunu ve etkilerini en aza indirmek için risk yönetim sistemleri kurar ve eylem planları hazırlarız.

Riskin Erken Saptanması Komitesi, Şirketin varlığını ve stratejilerini tehdit edebilecek risk ve fırsat tanımları, ilgili etki azaltıcı eylemleri, erken tespit ve önlemler konusunda Yönetim Kuruluna tavsiyelerde bulunmaktan sorumludur. Yönetim Kurulu incelemesini takiben, üzerinde anlaşılan eylemler CFO ve Riskin Erken Saptanması Komitesi tarafından izlenmektedir.

Riskin Erken Saptanması Komitesinin Çalışma Esaslarına buradan ulaşabilirsiniz. [↗](#)

Prosedür

Ayrıntılı bir değerlendirme süreci ile tüm risk ve fırsatları belirliyoruz. Bu çalışma iki ayrı yaklaşımla detaylandırılmıştır:

- **Kantitatif risk ve fırsat metodolojisi:** Her bir risk ve fırsat için iş birimlerden en iyi, baz ve en kötü senaryolar toplanır ve bu risk ve fırsatların gerçekleşme ihtimalleri belirlenir, sayısal çözümleme metodolojileri kullanarak simüle edilir ve beklenen değerlerine göre gruplanır. Risk ve fırsat etkilerinin konsolidasyonu sırasında korelasyonlar dikkate alınır ve net kârımızı etkileyebilecek dalgalanmalar raporlanır.
- **Kalitatif risk raporlama metodolojisi:** Doğrudan finansal etkilerinin hesaplanması mümkün olmayan, ancak şirketin stratejik ve operasyonel faaliyetlerinde olumsuz etki yaratma potansiyeli olan riskler etki seviyelerine ve olasılıklarına göre tanımlanmış ölçekler aracılığı ile önceliklendirilerek ısı haritaları ile raporlanmaktadır. Bu çalışmalar, üst yönetime ve Riskin Erken Saptanması Komitesine sunulan Risk ve Fırsatlar Raporunun temelini oluşturmaktadır.

Finansal ve finansal olmayan riskler, sektörümüzdeki ve operasyonlarımızdaki etkileri belirlenerek haritalanmaktadır. Risk haritalama sürecinin, düzenli raporlama ile karar alma süreçlerini etkileyen ve şeffaflık sağlamamıza imkan veren, tanımlama, değerlendirme ve sınıflandırma olmak üzere üç aşaması bulunmaktadır.



KURUMSAL YÖNETİM

Finansal risk ve fırsatları beş ana kategoride sınıflandırıyoruz.

Elektrik dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin doğası gereği, değer zincirimizde çeşitli risk ve fırsatlara maruz kalmaktayız. Risk ve fırsatlar kaynaklarına göre kategorilere ayrılarak izlenmektedir. Bu riskleri muhtemel etki seviyelerine göre takip ediyor, önceliklendiriyor ve risk azaltıcı uygulamalarla kayıt altına alıyoruz. Duyarlılık analizini takiben, finansal etkileri olan ölçülebilir riskleri raporluyoruz.

RİSK VE FIRSAT TÜRÜ	ANA RİSK VE FIRSAT ALANLARI	NASIL YÖNETİYORUZ?
Finansal Riskler ve Fırsatlar	Regülasyon Risk ve Fırsatları	Regülasyon risk ve fırsatlarını izlemek için sektör katılımcıları ile düzenli ve yapıcı istişarelerde bulunmaktayız. Pazar lideri olarak, şeffaf raporlamalar ve yapılandırılmış projeler vasıtasıyla, tüm sektör katılımcıları ile aktif olarak rasyonel, gerçeğe dayalı görüşmeler yaparız.
	Piyasa Risk ve Fırsatları	Fiyat, enflasyon, faiz, kur, talep gibi piyasa parametrelerini tahmin edebilmek için sistematik yaklaşımlar kullanıyoruz. Mevcut ve beklenen risk pozisyonlarımız düzenli olarak kontrol edilir ve riskten korunma işlemleri ile optimum bir seviyede tutulur. Hedging stratejileri, bu stratejilerin etkinliği ve gelecek planları düzenli olarak Finans Komitesi ve EMTİA Risk Komitesinde görüşülür.
	Kredi Risk ve Fırsatları	Düzenlemeye tabi müşterilerden güvence bedeli, serbest müşterilerden ise teminat mektubu ya da diğer türlerde teminat olarak mevcut ve ileriye dönük faturaları güvence altına alıyor ve kredi riskini yönetiyoruz. Zamanında faturalandırma, etkin alacak yönetimi ve büyük müşterilerin kredi derecelendirilmesi kredi riskini azami seviyede azaltmamızı sağlamaktadır.
	Likidite Riski	Kredi portföyünün ortalama vadesini uzatmanın yanı sıra, alternatif borç sermaye kaynakları geliştirerek (özel sektör tahvili vb.) likidite riskini yönetiyoruz. Likidite ihtiyacını zamanında öngörmek ve ona göre hazırlanıp aksiyon alabilmek için düzenli olarak kısa ve orta vadeli nakit ihtiyacını tahmin çalışmaları yapıyoruz.
	Operasyonel Riskler	Enerjisa değer zincirindeki tüm süreçler iç ve dış olaylardan kaynaklanan operasyonel risklere maruz kalır. Bu risklerin etki ettiği alanlar Bilgi Teknolojileri, İş Sağlığı ve Güvenliği (çoğunlukla Dağıtım İşkolunda), Çevre, İklim Değişikliği, İnsan Kaynakları ve Reputasyon başlıkları altında gruplandırılır ve detaylı olarak azaltıcı faaliyetleri ile birlikte incelenir. Tüm operasyonel riskler için ilgili prosedürler ve politikalar oluşturulur ve Enerjisa Enerji'nin kalite yönetim sistemlerinde yayınlanır. Gerçekleşmeleri gözden geçirmek ve riski azaltıcı faaliyetleri yönetmek için görevlendirilmiş komiteler bulunur.

Finansal olmayan risk ve fırsatları üç ana kategoride sınıflandırıyoruz.

2020 yılında, kalitatif risk raporumuzun kapsamını genişleterek çevre ve dijitalleşme ile ilgili konuları da ekledik.

RİSK VE FIRSAT TÜRÜ	ANA RİSK VE FIRSAT ALANLARI	RİSKİN TANIMI	NASIL YÖNETİYORUZ?
Finansal Olmayan Riskler ve Fırsatlar	İş Sağlığı ve Güvenliği Riskleri ve Fırsatları	Elektrik dağıtımı yüksek seviyede İSG riskleri içermektedir. Elektrik hatlarının inşası, bakım ve onarımı sırasında oluşabilecek kazalar, çalışanlarımızın ve taseyonlarımızın sağlığı ve şirketimizin itibarı açısından önemli riskler doğurmaktadır.	Hedefimiz sıfır kritik yaralanma ve kazadır. İlgili riskleri ISO 45001:2018 kapsamında yönetmekteyiz. İSG konusu Üst Yönetimin gözetimi altındadır. Şirketin ve yüklenicilerin karşı karşıya olduğu riskleri proaktif olarak yönetiriz. Güvenlik Geliştirme Planımız çerçevesinde hedeflerimizi tanımlar, riskleri yönetir ve bunları nasıl önleyeceğimizi planlarız. Riskleri sınıflandırmak için Fine-Kinney metodunu kullanıyoruz. Riskleri azaltmak ve çalışanlarımız ve yüklenicilerimiz için sağlıklı bir işyeri sağlamak için eğitimler düzenliyoruz.
	İklim Krizi ve Çevre ile ilgili Riskler ve Fırsatlar	İklim değişikliğine bağlı hava olaylarının ve yangınların elektrik hatlarına zarar verme olasılığı bulunmaktadır. Transformator yağının işletme, bakım veya depolama esnasında dökülmesi ve su ve toprak kirliliğine yol açması bir risk teşkil etmektedir. Küresel ısınma, kuraklığa yol açabileceği gibi, bu durum enerji fiyatlarını da etkileyebilir. Ayrıca, küresel ve bölgesel düzenleyici ortam, iklimle mücadele için gerekli önlemleri almamız açısından hayati önem arz etmektedir.	2020 yılında Biyoçeşitliliği Koruma Eylem Planı hazırladık. CDP İklim Değişikliği kapsamında iklim değişikliği riski konusunu risk ve fırsatlar perspektifinden değerlendiriyoruz. Çevresel performansımızı ve karbon emisyonlarımızı düzenli olarak takip ediyor ve raporluyoruz. İklim değişikliği ve enerji verimliliği konularında çeşitli girişimlerde yer alıyor, STK'lar ve düzenleyici otoritelerle görüşüyor ve Ar-Ge projeleri geliştiriyoruz. Müşterilerimize karbon emisyonlarını azaltmak için çözümler sunuyoruz.
	Dijitalleşme ve Müşteri Gizliliği ile ilgili Risk ve Fırsatlar	Müşteri verisi ve bilişim sistemlerinin korunmasındaki artan karmaşıklık, özellikle milyonlarca müşteriden oluşan veri tabanları bulunan şirketler için riskler oluşturmaktadır. Siber saldırılar sonucu meydana gelebilecek veri güvenliği ihlalleri de ilave risklerdir.	Uygulanan mevzuat çerçevesinde, müşteri bilgileri ve kişisel verilerin gizliliğini ve güvenliğini en yüksek seviyede sağlamak adına gereken tüm önlemleri alıyoruz. Kurumsal politikalarımız tarafından belirlenen önlemleri ve eylemleri uyguluyoruz. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikamız bulunmaktadır. Kişisel Verilerin Korunması Komitesi faaliyetlerimizin Kişisel Verilerin Korunması Kanununa (KVKK) tam uyumunu sağlar ve çalışanlarımıza KVKK ve bilgi güvenliği konusunda eğitimler veririz. Siber Güvenlik Grup Direktörlüğümüz altında Siber Olay Müdahale Ekibimiz bulunmaktadır.

KURUMSAL YÖNETİM

İÇ KONTROL

2020 yılında Yönetim Kurulu'nun yönlendirmesiyle İç Kontrol Sisteminin kurulmasına ilişkin çalışmalara başlanmıştır.

Proses yönetimi, risk yönetimi, iş sürekliliği yönetimi ve iç kontrol yönetiminin bütünsel bir yaklaşımla yönetilebildiği Periskop adlı internet tabanlı yazılım 2021 yılında devreye alınmıştır.

İç Kontrol Sistemi kurulumunda dünyada standart olarak kabul edilmiş ve en iyi uygulamaları içeren COSO İç Kontrol Çerçevesi baz alınarak, bu çerçevede yer alan ilkeler, standartlar ve yöntemlerin uygulanmasına karar verilmiştir.

2021 yılı içerisinde süreç risk değerlendirmeleri ve iş birimlerinin görüşleri doğrultusunda iç kontrol kapsamı belirlenecektir. İç kontrol kapsamına göre, operasyonel riskler için iç kontrollerin mevcudiyeti ve verimliliği değerlendirilecektir. İç kontrol sistemi, ayrıca süreç sahipleri tarafından gerçekleştirilen kendi kendini değerlendirme çalışmaları ile de değerlendirilecektir.

Bu çalışmalar sonucunda, iç kontrol sisteminin verimliliği ile ilgili üst yönetime raporlama yapılabilecektir.

İŞ ETİĞİ

Etik ve şeffaflık başarımızda önemli bir rol oynamaktadır. Paydaşlarımızla birlikte, tüm iş süreçlerimizde ve ilişkilerimizde en yüksek etik standartlara göre hareket ediyoruz.

Enerjisa İş Etiği Kuralları (Enetik 2.0)

2020 yılında, değerlerimizi hayata geçirme yollarımızdan biri olan İş Etiği Kurallarımızı (Enetik 2.0) güncelledik. İş Etiği Kuralları; insan hakları, çevre koruma, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele çerçevesinde sürdürülebilir ilişkiler oluşturulması, adil rekabet, kişisel verilerin korunması ve gizliliği, kurumsal bilgilerin ve varlıkların korunması,

yazılı, görsel basın ve sosyal medya kullanım esasları, çıkar çatışmaları, siyasi faaliyetler, dernek üyelikleri, borç, hediye ve bağış kabulü, kurum dışı görev alma, kıyafet yönetmeliği, akrabalık ilişkisi olanların çalışması ve İş Sağlığı ve Güvenliği gibi konuları sağlamaya yönelik bir çerçeveyi ve kılavuz ilkeleri temsil eder. Enerjisa İş Etiği Kurallarının uygulanmasından Kurumsal Hukuk ve Uyum Departmanı, İş Etiği Kurallarının etkinliğinin gözden geçirilmesinden ise İç Denetim Departmanı sorumludur.

Enerjisa İş Etiği Kurallarına (Enetik 2.0) buradan ulaşabilirsiniz.

Enerjisa İş Etiği Kuralları (Enetik 2.0) tüm çalışanlara e-posta yoluyla duyurulmuş olup, şirket internet sitesinde, tüm çalışanlara açık olan Doküman Yönetim Sistemi ile çalışanlara yönelik mobil uygulama olan İKON altındaki Sürdürülebilirlik menüsünde sürekli ve kolayca erişilebilir şekilde yer almaktadır.

Tüm Enerjisa çalışan ve paydaşları ENETİK@enerjisa.com e-posta adresi üzerinden, P.K. 2 06510 Emek/Ankara adresine posta yoluyla, etik ihbar hatları olan +90 (216) 579 09 14 numaralı telefon veya +90 (312) 573 55 55 numaralı faks üzerinden etik kuralların ihlali veya kurallara uygunsuzluk ile ilgili konularda isimsiz bildirimlerde bulunabilirler. Bu bildirim kanallarına ek olarak, tüm paydaşlar Sabancı Holding etik hattı üzerinden de bildirimlerde bulunabilirler.

İç Denetim Bölüm Başkanı, bildirimlere erişim yetkisi olan tek kişidir ve tüm kanalların güvenliğinden, gizliliğinden ve yönetiminden sorumludur. Bildirimler titizlikle incelendikten sonra üst yönetime ve gerekli durumlarda Disiplin Kuruluna raporlanmaktadır. Disiplin Kuruluna raporlanan bildirimler hakkında Denetim Komitesi de bilgilendirilmektedir.

Bildirilen vakalar aşağıdaki şekildedir:

- Etik ihbar hattı, hissedar talepleri, insan kaynakları departmanları gibi farklı kanallar üzerinden 70 bildirim alınmış ve hepsi çözüme kavuşturulmuştur.
- Prosedür ihlali, özel iş, şirket itibarına zarar verme, şirket zararına yol açmak, taciz, usulsüz işlem, rüşvet ve yolsuzluk gibi etik konularla bağlantılı 34 bildirim alınmıştır.

- Raporlanan bildirimlerde 14 rüşvet ve yolsuzluk vakası tespit edildi, soruşturuldu ve önlem alındı.
- Eski bir şirket çalışanı hakkında yolsuzluk ile ilgili açılan bir kamu davası halen devam etmektedir.

Rüşvet ve Yolsuzluğu Önleme de dâhil İş Etiği Kurallarının ihlali ile ilgili riskler yılda iki kez yapılan kalitatif risk değerlendirmesi çalışmasında ilgili birimlerden alınarak Riskin Erken Tespiti Komitesi veya Enerjisa Risk Yönetimi Komitesine raporlanmaktadır. Her yılın başında, bir önceki yılın risk beklentileri, ihtimalleri ve performansının incelendiği geriye dönük testlerle (backtesting) etik kural ihlallerinden kaynaklı risklerin gerçekleşmeleri değerlendirilmektedir.

İş Etiği İlkelerin tüm çalışanlar tarafından anlaşılıp benimsendiğinden emin olmak için İş Etiği Kuralları Eğitimleri verilmektedir. 2020 yılında 4.519 çalışana toplam 2.260 saatlik çevrimiçi İş Etiği Kuralları eğitimi verilmiştir. Bu çevrimiçi etik eğitimlerin kapsamında rüşvet ve yolsuzluğu önleme eğitimleri de bulunmaktadır.

Rüşvet ve Yolsuzluğu Önleme

Rüşvet ve yolsuzluğu önleme, tüm çalışanlar ve paydaşlar için bağlayıcılığı olan Enerjisa İş Etiği Kuralları ve özellikle de Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası kapsamında yönetilmektedir. İş Etiği Kurallarının ihlali ile ilgili uygulanan tüm uygulama ve yasal yaptırımlar yolsuzluk ve rüşvetle ilgili konular için de geçerlidir.

Enerjisa Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasına buradan ulaşabilirsiniz.

KURUMSAL YÖNETİM

2020 yılında Türkiye Etik ve İtibar Derneği'nin kurumsal üyesi olduk. 2021 yılının başında, Şirketimizin yüksek etik standartlara bağlı kalma taahhüdünü göstermek adına Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün (Transparency International) ilkelerine uyum taahhüdünde bulunduk.

İnsan ve Çalışan Hakları

2020 yılında İnsan Hakları Politikamızı yayımladık. İnsan Hakları Politikası beyanımız, etki alanımız içerisindeki tüm çalışanlarımızı, tüm iş birimlerimizdeki yönetici personeli, iş ortaklarımızı ve bunların yanı sıra tedarik zincirimizdeki tarafları da kapsamaktadır.

İnsan hakları taahhüdümüz, aşağıda listelenen uluslararası belgelerin kabul edilmesini de kapsamaktadır. Bu belgeler:

- 1) Uluslararası İnsan Hakları Yasası
 - İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi
 - Sivil ve Ekonomik Haklar Uluslararası Sözleşmesi
 - Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslararası Sözleşmesi

2) Uluslararası Çalışma Örgütü'nün Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesidir.

İnsan Hakları Politikasının verimli bir şekilde uygulanmasının sağlanmasından ÇSY Komitesi sorumludur. İnsan hakları taahhüdünü desteklemek ve günlük çalışma hayatımıza entegre etmek için birçok operasyonel politika benimsenmiştir. İnsan hakları ile ilgili konularda çalışanlarımızın farkındalığını artırmayı sorumluluğumuz olarak görmek ve çalışanlarımızı insan haklarına saygıyı korumak için harekete geçmeye teşvik etmekteyiz.

İnsan Hakları Politikamız şirketin internet sitesinde ve çalışanlara yönelik mobil uygulama olan İKON'un Sürdürülebilirlik bölümünde yer almaktadır.

İnsan hakları ihlallerinin bildirilmesini sürekli olarak teşvik ediyor ve politika beyanımızın etkin bir şekilde uygulanması ile ilgili muhtemel sorun ve soruları yakından izliyoruz. Bu politika kapsamında gerçek veya muhtemel ihlalleri ve endişelerini bildiren hiçbir çalışana karşı herhangi bir misilleme veya eylemde bulunmuyoruz.



Kurumsal yönetim anlayışımız ve uygulamalarımızla sektöre öncülük ediyor, şeffaflığa ve tüm hissedarlara eşit mesafede olmaya büyük önem veriyoruz.

KURUMSAL YÖNETİM

İŞ SÜREKLİLİĞİ VE COVID-19

Yaklaşık 21,6 milyon insanın hayatına dokunan bir hizmet vermenin sorumluluğuyla iş sürekliliğini en önemli önceliğimiz olarak görüyoruz. Olası kesinti ve krizlere karşı direncimizi arttırmak amacıyla İş Sürekliliği Yönetim Sistemi uygulamalarımıza 2015 yılından beri devam ediyoruz. CFO fonksiyonu altında faaliyet gösteren Grup Risk Yönetimi, küresel İş Sürekliliği Yönetimi standartlarını (İSYS) takip etmekte ve uygulamaktadır. ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardına uygun faaliyet gösteriyoruz.

60'tan fazla kritik önemi bulunan departmanımız iş birimleri ve kurumsal fonksiyonlar bazında İş Sürekliliği kapsamına dâhildir. İş Sürekliliği Yönetimi kapsamında gerçekleştirilecek tüm toplantı ve faaliyetleri Grup Risk Yönetimi (Grup ve Perakende Satış Şirketleri) ve Süreç Geliştirme Ekibi (Dağıtım Şirketleri) koordine etmektedir. Ayrıca, İş Sürekliliği Yönetimi ile ilgili en iyi uygulamalar ve mevcut kriz yönetimi uygulamaları ile ilgili Sabancı Grubu ve diğer şirketlerle de toplantılar yapmaktayız.

Kritik iş birimlerinin güncellemeleri İş Etki Analizi dokümanlarına dâhil edilmekte ve ardından İş Sürekliliği ve Kriz Yönetimi Planları güncellenmektedir. Grup Risk Yönetimi genel olarak Enerjisa'yı ilgilendiren kriz, geniş kapsamlı kesinti ve/veya felaketler esnasında kriz yönetim süreçlerinin takibinden ve de Kriz Yönetim Takımının yönlendirilmesinden sorumludur. Kritik Departmanlar ve süreçler, iş sürekliliği sağlamak adına bir krizi takiben ilk ay içerisinde etkinleştirilmesi gereken en az bir sürece sahip olan birimlerdir. Bu kritik birimlerle ilgili süreçler

de kritik süreçler olarak nitelendirilmekte olup, bu süreçlerin temsilcileri İş Kurtarma Ekiplerinin üyelerinden oluşmaktadır. İş Kurtarma ekipleri bir kesintinin ardından süreci etkinleştirmekten sorumludurlar.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan senaryoların ve tahminlerin gerçek hayattaki ihtiyaçları hangi ölçüde karşılayacağını değerlendirmek amacıyla iki yöntem uygulanmaktadır:

Senaryo Bazlı Tatbikat: Kriz Yönetimi Ekibi, CEO başkanlığında tüm temsilcilerin ve ilgili birimlerin katılımıyla yılda bir kez toplanmaktadır. ISO 22301:2019 sertifikasyon denetimi için de gerekli olan bu senaryo bazlı tatbikat, Kriz Yönetimi Ekibi toplantısı ile aynı günde olacak şekilde planlanarak gerçekleştirilmektedir. Bu çalışma ile ilgili sonuç raporu denetçi ve katılımcılarla paylaşılmaktadır.

Felaket Kurtarma Testi: Her yıl Kasım ayında BT birimi öncülüğünde 24 saat süren felaket kurtarma testleri yapılmaktadır. Test çalışmasına gözlemci olarak katılmak ve nihai raporları arşivlemek Grup Risk Yönetimi ekibinin sorumluluğundadır. ISO 22301:2019 sertifikasyon denetimi esnasında bu nihai raporlar denetçi firmayla paylaşılmaktadır. Enerjisa'da kullandığımız tüm bilişim uygulamaları, tatbikat sırasında gerçek bir felaket senaryosuna uygun şekilde eş zamanlı olarak devre dışı bırakılarak, İş Sürekliliği Yönetimi standartlarında tanımlandığı şekilde Kurtarma Zamanı Hedefi (RTO), Kurtarma Noktası Hedefi (RPO) ve Toler Edilebilir Maksimum

Kesinti Süresi (MTPOD) ölçülmektedir. Tatbikatta elde edilen veriler ile BT ve Grup Risk Yönetimi dokümanlarındaki veriler senkronize edilerek düzenlemelerde eşgüdüm sağlanmakta olup, önemli farklar olması durumunda, bu durum ilgili iş birimleriyle paylaşılmaktadır.

COVID-19

COVID-19 pandemisi, tüm dünyada iş ve üretim süreçlerindeki hassas noktaları ortaya çıkartmıştır. 2020 yılında Enerjisa İş Sürekliliği Politikasına göre kritik süreçlerimizi tanımladık. Devam eden belirsizliklere rağmen, iş sürekliliğimizi sağladık. Önceliğimiz, tüm bölgelerimizde kesintisiz elektrik dağıtımı ve satış hizmetlerini devam ettirmek ve çalışanlarımız, tedarikçilerimiz ve müşterilerimizin

sağlığı için gerekli önlemleri almak olmak üzere iki alanda yoğunlaşmıştır.

İş Sürekliliği Komitemiz COVID-19 ile ilgili gelişmeler hakkında ilk resmi toplantısını genişletilmiş katılımı Mart 2020'de yapmıştır. ISO 22301 İş Sürekliliği koşulları gereğince Mart ayında Kriz Yönetimi Ekibi oluşturuldu. Kriz Yönetimi Ekibi, kritik fonksiyonlardaki çalışanların katılımı ile CEO başkanlığında faaliyet göstermektedir. Enerjisa Risk ve İş Sürekliliği Yönetimi ekibi, COVID-19'u göz önünde bulundurarak mevcut İş Sürekliliği senaryolarını daha ayrıntılı hale getirmiş ve ilgili aksiyonları takip etmiştir.

İÇ DENETİM

İç Denetim Departmanı, tüm iş süreçlerimizde kurumsal standartlarımıza ve iş uygulamalarımıza uyulmasını sağlamak için tüm şirkette yıllık denetleme planına göre denetim faaliyetlerinde bulunmaktadır. İç Denetim Departmanı, doğrudan bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden oluşan Denetim Komitesine raporlama yapmaktadır.

Onaylanan denetim planı kapsamında, denetim faaliyetleri her yıl uluslararası standartlara ve COSO (Treadway Komisyonunu Destekleyen Kuruluşlar Komitesi) koşullarına uygun şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu uygunluk 2018 yılında gerçekleştirilen bağımsız kalite güvence değerlendirmesi ile belgelenmiştir.

Denetim süreçlerinin belirlenen standartlara göre gerçekleştirilebildiği ve bulguların daha etkin bir şekilde izlenebildiği yeni bir internet tabanlı iç denetim modülü ENAT'ı hayata geçirdik. Sürekli Denetim ve Sürekli İzleme faaliyetlerini yerine getirmek için, İç Denetim Departmanı, birimlerimizi etkin kontrol uygulamaları geliştirmeleri yönünde desteklemektedir. Buna ek olarak, İç Denetim Departmanı, denetim planı kapsamında olmayan konular için veri analitiği yöntemlerine dayanan bulgularını ve iyileştirme önerilerini iş birimleri ile paylaşmaktadır.

Denetimlerin hangi çerçevede gerçekleşeceğini belirleyen iç denetim planı, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu tarafından onaylandıktan sonra yıllık olarak güncellenir.

TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ



Enerjisa Enerji müşterilerine kesintisiz ve kaliteli elektrik hizmeti sunabilmek için üç dağıtım bölgesinde şebeke yatırımları yapmaktadır. Yatırımlar kapsamında, bu bölgelerde farklı boyutlarda çok sayıda altyapı projesinin yönetilmesi gerektiği için tedarik zinciri yönetimi kritik bir rol oynamaktadır.

Bu alanlarda altyapı tesisi, dağıtım şebekesi inşaatı, tamir ve bakım, bina inşaat ve renovasyon ile ilgili hizmetlerin yanı sıra diğer mal ve hizmetler konusunda çalışan 2.000'den fazla tedarikçimiz bulunmaktadır. Bunlardan yaklaşık 100 tanesi birinci seviye kritik tedarikçidir. Dağıtım iş kolundaki tedarikçi ağının tamamı yerel tedarikçilerden oluşmaktadır.

Tedarikçilerimizin iyi ÇSY performansı için asgari standartları karşılamalarını bekliyoruz. Tedarik zinciri yönetiminde çevresel etkileri en aza indirmeye çalışıyor ve döngüsel ekonomiye değer veriyoruz. İş ortaklarımızı dikkatli bir şekilde seçiyor ve ilke ve politikalarımıza uygunluklarını takip ediyoruz. Enerjisa Enerji olarak, tedarikçilerimizin Enerjisa Tedarikçi Uygunluk Beyanına, İnsan Hakları Politikasına, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasına, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikasına, Çevre Politikasına ve Üçüncü Taraflarla İlişkiler Politikasına uyumunu sağlamak için onlarla birlikte çalışmaya istekliyiz. Bu politikalar çerçevesinde, tedarikçilerimizin insan haklarına saygı duymalarını, çalışanları için uygun çalışma koşulları yaratmalarını,



çevresel etkilerini azaltmalarını ve işlerinde etik değerler ve ahlaki iş standartları uygulamalarını bekliyoruz.

Tedarikçilerimizin kalitesini ve sürdürülebilirliğini önemsiyoruz, bu nedenle onları aşağıdaki eğitim ve tedarikçi finansman programları ile destekliyoruz:

Eğitim Programları: Kritik tedarikçilerimize mevzuat değişiklikleri ve satın alma ile ilgili teknik konular hakkında eğitim veriyoruz. Ayrıca, satın alma süreçlerinde mevzuattaki (EPDK Satın

Alma Mevzuatı) veya şirket politikalarındaki değişikliklerden ötürü yaşayabilecekleri belirsizlikleri azaltmak adına, ihalelere davet öncesinde tedarikçilerle soru cevap oturumları yapıyoruz.

Tedarikçi Finansmanı: Özellikle dalgalı makroekonomik koşullarda tedarikçiler finansmana ulaşmada zorluk yaşayabilmekte ve bu durum devamlılıkları için risk oluşturabilmektedir. Bu durumlarda, bankalarla anlaşarak tedarikçilere finansman sağlıyor ve finansal sürdürülebilirliklerine destek oluyoruz.

ÇSY Odaklı İnisiyatifler: Tedarikçilerimizin daha iyi ÇSY performansı sergilemelerine yardımcı olmak üzere çalışmalar yapıyoruz. Döngüsel ekonomi ilkelerini kullanarak tedarik zinciri yönetiminde çevresel etkilerini en aza indirmek için onlarla iş birliği yapıyoruz. İş Ortaklarımızı özenle seçiyor ve Şirketin İş Etiği Kurallarına uyumlarını takip ediyoruz.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Enerjisa değer zincirinde, iş sağlığı ve güvenliği tehlikelerini öngörmek, işçilerin ve kamunun korunmasını sağlamaya yardımcı olmada temel unsurdur.

Dağıtım hatları ve şebekeler ile elektrik sunmak çalışanlarımız ve yüklenicilerimiz için yüksek riski de beraberinde getirmektedir. Enerjisa Enerji'de İş Sağlığı ve Güvenliği en öncelikli konulardan biridir. Şirket ve yüklenicilerin karşılaştığı riskler önceden önlemler olarak yönetilmektedir. Önemli Performans Göstergeleri de periyodik olarak üst yönetime sunulmaktadır. Şirket içerisinde İSG kültürünü aşlamak için muhtemel riskler sürekli olarak değerlendirilmektedir.

Dağıtım iş biriminde, İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Birimi, CEO altında çalışan Dağıtım İş Birimi Başkanına; perakende satış iş biriminde ise İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Birimi, İnsan Kaynakları ve Kurumsal Yetkinlikler Başkanlığına raporlama yapmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikasını okumak için tıklayınız.

İSG'yi uluslararası standartlara göre yönetmek kritik önem taşımaktadır. ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, Enerjisa Enerji Dağıtım Şirketlerine ait olan tüm lokasyon ve tesisleri kapsamaktadır. 2020 yılında sertifika yenileme süreci standardın en güncel versiyonuna uygun olarak yürütülmüş ve bu süreç Şirketin İş Sağlığı ve Güvenliği Sisteminin, sürekli gelişim ilkesine göre, 2020 yılında daha verimli ve daha entegre risk ve fırsat bazlı bir yaklaşım dikkate alarak önleyici eylemlere odaklanan bir dönüşüm sağladığını ortaya koymuştur. Enerjisa Enerji Perakende Satış Şirketleri de 2020 yılında ISO 45001: 2018 Yönetim Sistemi sertifikasına yönelik çalışmaya başlamışlardır. Üç bölgede iç denetimler

gerçekleştiren Perakende Satış Şirketleri, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi Sistemine uygunluklarını da gözden geçirmişlerdir. Sertifikasyon sürecinin 2021 yılında tamamlanmıştır.

Muhtemel yeni projeler, rutin olmayan operasyonlar, mevcut operasyonlarda değişiklikler ve yeni çalışma alanları için İSG risk değerlendirmesi gerçekleştiriyor, yeni operasyonların başlamasından önce İSG standartlarına uygunluğun karşılanmasını sağlıyoruz. Buna ek olarak, riskleri çok yüksek, yüksek, önemli, olası ve düşük olmak üzere sınıflandıran Fine-Kinney yöntemini kullanıyoruz.

İSG farkındalığının artırılmasını sağlayacak aylık ve yıllık hedefler belirliyoruz. İSG performansının iyileştirilmesi ve risk alanlarının daha iyi belirlenmesi için kuruluşumuzun tüm kademelerinden çalışanlarımızın ve paydaşlarımızın iş birliği ve katılımını sağlıyoruz. Risk değerlendirmesi ve vakaların incelenmesi için çalışanlarımızdan ve yüklenicilerimizden geri bildirim ve katılım talep ediyoruz. Ayrıca, çalışanlarımız İSG komiteleri vasıtasıyla İSG konuları ile ilgili karar alma süreçlerine katılabilmektedirler. Aylık İSG komitelerine işçi temsilcileri de katılmaktadır. Ek olarak, kullanılacak Kişisel Koruyucu Ekipman alternatiflerinin değerlendirilmesine işçi temsilcileri ve sendika da katılmaktadır.

İSG kültürünü yaygınlaştırmak için İSG eğitimlerine yatırım yapıyor ve faaliyet gösterdiğimiz her bölgede çalışanlarımızı, iş ortaklarımızı ve yüklenicilerimizi bilinçlendirmek için Mayıs ayında İSG Haftası gibi etkinlikler düzenliyoruz.

Savaş Seloğlu

İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Grup Müdürü

Enerjisa Enerji, sağlık ve güvenliği temel bir değer olarak kabul eder ve organizasyonun her seviyesinde bir güvenlik kültürü oluşturmak için kararlılıkla çalışır. Elektirik dağıtım sektöründe kendine özgü bir uygulama ile, hem çalışanların güvenlik bilincini arttırmaya, hem de yöneticilerin liderliğine odaklanıyoruz. Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) Psikoloji Bölümü ile ortak geliştirilen Model Temelli Kritik Davranış Analizi projesi ile çalışanların tehlikeli davranışlarının arkasındaki nedenlere odaklandık. Yöneticiler için İş Sağlığı ve Güvenliği Danışmanlık Programı ile yöneticilerin iş sağlığı ve güvenliği alanındaki liderlik becerilerine katkıda bulunmayı ve güvenlik perspektiflerini genişletmeyi amaçlıyoruz. Bu iki proje ile kritik kaza sayısının azaltılması ve güvenli bir iş ortamının sürdürülmesine odaklandık.

İSG EĞİTİMLERİ

Enerjisa'da bir İSG kültürü oluşturmayı ve bunu kültürümüzün bir parçası haline getirmeyi amaçlıyoruz. Tüm çalışanlarımızın işyeri güvenliğine yaklaşımımıza aşina olmasını sağlıyoruz. Düzenli eğitim ve iyileştirmeler, çalışanlarımız ve yüklenicilerimiz için bu riskleri azaltmada ve sağlıklı bir iş yeri temin etmede İSG yönetimi için önemli bir rol oynamaktadır. Güvenli çalışma koşulları ile ilgili eğitimler İSG yönetiminin ayrılmaz bir parçası

olup hem İSG kültürünü hem de çalışanların mesleki becerilerini güçlendirmektedir.

Pandemi sebebiyle, 2020 yılında yüz yüze eğitimler iptal edilmiştir. 2020 yılında Enerjisa Dağıtım Şirketlerinde çalışan başına düşen ortalama İSG eğitimi süresi 5,3 saat olup, bu eğitimlere yılın başında verilen eğitimler ve pandemi sırasında yeni işe alınan personele verilen eğitimler de dâhildir. Pandemi esnasında İSG eğitimleri önceliklerini koruduğundan, 2020 yılında toplam çalışan eğitiminin %40'ını İSG eğitimleri oluşturmuştur.

Yöneticiler için Bireysel İş Sağlığı ve Güvenliği Danışmanlık Programı: 2020 yılında, yöneticilerin İş Sağlığı ve Güvenliği konularında farkındalığını arttırmak ve Dağıtım Şirketlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği kültürüne katkıda bulunmak amacıyla Yöneticiler İçin Bireysel Güvenliği İyileştirme Programını başlattık. Bu programın ana amacı, güvenlik bakış açıları ile ilgili yöneticilere geri bildirimde bulunmak ve yöneticiler için bireysel İSG hedefi belirlemektir.

Çevrimiçi Eğitimler: Çevrimiçi eğitim platformu EnAkademi için İSG eğitim içeriği geliştirdik. Güvenli bir iş kültürü oluşturma bakış açısıyla, saha operasyonlarını destekleyen tüm beyaz yaka çalışanlara İSG'yi içselleştirebilmeleri ve sorumluluk alanlarında katkılarını artırabilmeleri için çevrimiçi İSG eğitimini erişime açtık.

ÇALIŞAN BAŞINA ORTALAMA İSG EĞİTİM SAATİ



İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

PANDEMİDE İSG



COVID-19'a daha iyi müdahale etmek ve anında önlemler almak üzere Koronavirüs Kriz Komitesini oluşturduk. Şirket genelinde aşağıdaki önlemler büyük bir titizlikle uygulanmış ve takip edilmiştir:

- **Koronavirüs Müdahale Planları:** Bu planlarla şüpheli veya aktif kesin vakalar olması durumunda alınması gereken aksiyonlar belirlenmiştir. Kesin aktif bir vaka olduğunda ofis ve çalışma ortamı dezenfekte edilmektedir. Böyle bir durumda, çalışan, Sağlık Bakanlığı tarafından gönderilen bildirimlere göre işyeri hekimi tarafından belirlenen süre boyunca izole edilmektedir. Koronavirüs müdahale planına göre şüpheli vaka olarak görülen çalışanlar, işyeri hekimi tarafından kararlaştırılan süre boyunca izolasyonda kalmaktadır. Kesinleşmiş, şüpheli ve iyileşen vaka sayısı günlük olarak komiteye raporlanmaktadır. Bunlara ek olarak, ilk vakanın raporlanmasından itibaren vakaların trendini, kesinleşmiş ve iyileşen vaka sayısını, vakaların ortalama yaşlarını, tedavi durumlarını ve irtibatla olduğu kişileri içeren haftalık bir rapor sunulmaktadır.
- **Risk Grubu Değerlendirmesi:** Sürecin en başında ve Sağlık Bakanlığı ve diğer ilgili resmi kurumlar tarafından hazırlanan genelgeler ışığında, kronik hastalığı bulunan, engelli ve hamile olan kadın çalışanlarımızın durumlarını değerlendirdik. Bu çalışanlar uzaktan veya dönüşümlü çalışma modelleri ile çalışmaya devam etmişler ya da idari izinli sayılmışlardır.
- **Çalışma Koşullarının Gözden Geçirilmesi:** Uzaktan çalışma ilkelerine göre ofislerdeki personel sayısını en aza düşürecek şekilde yeniden planladık. İSG denetçilerinin ev-saha-ev iş programına geçiş yapması ve saha denetimlerinin sürekliliğini sağlamak ve virüse maruz kalma ihtimalini en aza indirmek için, gerekmedikçe, ofislerde çalışmaktan kaçınmaları istenmiştir.
- **Temizlik ve Dezenfeksiyon Planları:** Tüm lokasyonlarda mevcut temizlik planlarını revize ettik. Temizlik sıklıklarını üç katına çıkarttık. İlgili resmi kurumlar tarafından hazırlanan genelgeler

ışığında dezenfeksiyon yöntemlerini gözden geçirdik. Resmi tatillerde, mevcut temizlik planlarına ek olarak dezenfeksiyon planları hazırlayarak, personel servisleri ve filo araçları için periyodik dezenfeksiyon programları oluşturduk.

- **Eğitimler:** Yaklaşık 150 satış ve dağıtım noktasında işyeri hekimleri hastalık önleme ve kontrol ile ilgili farkındalık artırma etkinlikleri yürütmüşlerdir.
- **Fiziksel Bariyerler:** Tüm lokasyonlarda, özellikle de ödeme bankosu veya diğer bankolar gibi müşterilere fiziksel olarak hizmet sunulan yerlerde, enfekte olma riskini azaltmak için fiziksel bariyerler yerleştirdik.
- **Giriş-Çıkış Kontrolleri:** Tüm operasyonel tesislerde ateş ölçümleri, HES kodu sorgulama ve misafirlerin koronavirüs değerlendirmeleri gibi uygulamalar başlattık.
- **Temassız Teknolojiler:** Tüm bina ve uzantılarında, giriş kapıları ve musluklar gibi el temasının yoğun olduğu ortak kullanım alanlarına doğrudan teması azaltmak için sensörler yerleştirdik.
- **Randevu Sistemi:** Müşterilere fiziksel hizmet sunan tüm lokasyonlarda, dijital kanallar vasıtasıyla randevular alınarak, yeterli sosyal mesafe ile ilgili risk taşıyabilecek müşteri yoğunluğunu azaltmak için önlemler aldık.
- **TSE Güvenli Hizmet Sertifikası:** Türk Standartları Enstitüsü tarafından hazırlanan Enfeksiyon Önleme ve Kontrol Kılavuzu doğrultusunda iş yerlerimizin oluşturulan standartlara uygunluğunu belgelendirmek için sertifika başvurusunda bulunduk.
- **Maske Temini:** Çalışanlarımız için yedi milyon yüz maskesi ile yüzey ve el dezenfektanları tedarik ettik. Atıkları en aza indirmek için çalışanlarımıza yıkanabilir yüz maskeleri temin ettik.
- **İletişim Faaliyetleri:** Çalışanların algılarını canlı tutmak ve pandemi tedbirlerine uyumu sağlamak amacıyla kısa mesaj, e-posta, poster ve İKON uygulamaları vasıtasıyla düzenli iletişim faaliyetlerinde bulunuyoruz.

İSG PERFORMANSI

Enerjisa Enerji Sıfır Kaza yolculuğu hedeflemektedir. Bu sebeple, İSG ile ilgili tüm yatırım ve çalışmaların etkisini göstergelere dayalı olarak düzenli olarak izliyoruz. İnşaat işlerinde yüklenicilerin İş Sağlığı ve Güvenliği riskleri, kamudan devralınan binaların deprem standartlarına uygunluğu, yeni kiralanan binaların inşaat standartları, teçhizat içeren pilot ve montaj işlerinde İSG kurallarına uygunluk gibi konularda risk analizi yapıyoruz. İSG performansımızı iyileştirmek için, hissedarımız E.ON dâhil olmak üzere sektör standartları ve sektör oyuncuları ile kıyaslama yapıyoruz. SIP (Güvenlik Geliştirme Planı) çerçevesinde hedeflerimizi belirleyerek riskleri yönetiyor ve bu riskleri nasıl önleyeceğimizi planlıyoruz. SIP, güvenlik kültürü oluşturmak ve devam ettirmek için şu başlıkları içerir: yönetimin sahipliği (güvenlik teftişleri, çalıştaylar, güvenlik toplantıları vb.), yüklenici güvenlik yönetimi ve kültür geliştirme.

KRİTİK KAZA SAYISI



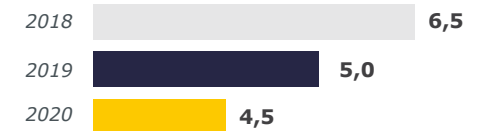
TOPLAM KAYDEDİLEBİLİR KAZA SIKLIK ORANI (TRIF)¹³



İSG ile ilgili çabalarımız sayesinde, Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF) ile Kayma, Takılma ve Düşme Kazaları Hariç Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranında (TRIF w/o STF) önemli ölçüde düşüş sağladık. Toplam kaydedilebilir kaza sıklık oranı %4; kayma, takılma ve düşme kazaları hariç toplam kaydedilebilir kaza sıklık oranı ise %10 düşüş gösterdi.

Derin bir üzüntüyle belirtmek isteriz ki, 2020 yılında bir çalışanımız ve yüklenicilerimize ait bir çalışan vefat etmiştir. Tüm çalışma arkadaşlarımızın sağlığı ve güvenliği bizim için son derece önemli olduğundan, her ölümlü kazayı etraflıca araştırırız, böylece kazaya yol açan olayların gidişatını tam olarak anlarız. Kök nedenleri belirlemek, gelecekte benzer kazaları önlemek için gerekli önlemleri almamızı sağlar.

DÜZDE KAYMA TAKILMA VE DÜŞME KAZALARI HARIÇ KAYDEDİLEBİLİR KAZA SIKLIK ORANI (TRIF W/O STF)¹²



İŞ GÜNÜ KAYIPLI KAZA AĞIRLIKLI ORANI (LTISR)¹⁴



¹² (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç; toplam ölümlü, iş günü kayıplı, tıbbi müdahaleli iş kazası sayısı) x 1.000.000 / Toplam çalışma saati

¹³ (Toplam ölümlü, iş günü kayıplı, tıbbi müdahaleli iş kazası sayısı) x 1.000.000 / Toplam çalışma saati

¹⁴ (Toplam iş günü kayıplı kazaların gün kayıp sayısı) x 1.000.000 / Toplam çalışma saati

* Sayılar Enerjisa çalışanları ve yüklenicileri için konsolide edilmiştir.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Yükleniciler

Yüklenicilerimiz ana iş ortaklarımızdır. Sahada güvenlik incelemelerinde bulunuyor ve inşaat işleri yüklenicilerimizden Güvenlik İyileştirme Planlarını talep ediyoruz. 2020 yılında yüklenicilerimize

15.000 saha İSG incelemesinde bulunulmuş ve eylemleri takip edilmiştir.

Bağımsız sınırlı güvence kapsamındaki İSG verilerini EK VI'da bulabilirsiniz.

PROJELERLE İSG PERFORMANS İYİLEŞTİRMELERİ

İş kazalarının önlenmesi güvenli çalışma ortamının en önemli gereklerindendir. Ölümlü kaza ve yaralanmaları soruşturarak meydana gelen olayların kök nedenlerine odaklanıyoruz. Yüksek riskli süreçler başta olmak üzere, şirket genelinde kazaların önlenmesi için teknolojiden faydalanan yenilikçi girişimler ve uygulamalar hayata geçiriyoruz.

Görüntülü Teyit Sistemi: Görüntülü teyit sistemi kullanarak muhtemel kazaları önlemeyi amaçlıyoruz. 2019 yılından beri enerji kontrolü ve enerji verme-enerji kesme işlemleri için Görüntülü Teyit Sistemi kullanıyoruz. 2020 yılında alçak gerilim faaliyetleri için yüksekte çalışma ile ilgili kontrol mekanizmaları da ekledik. Görüntülü Teyit Sistemi, çalışanların gerekli kişisel koruyucu donanımları kullandığından ve güvenli çalışma ortamı sağlandığından emin olmak için görüntülü bas konuş cihazlarının kullanımı ile gerçek zamanlı olarak takip etmektedir. Bu sistemle çalışanlar işlerine ancak izleme yapan görevlinin onayını takiben başlayabilmektedir.

Yüklenici İletişim Portalı: 2020 yılında Dağıtım Şirketlerinin yüklenicileri için faaliyetlerine

başlamadan önce hazırlanacak gerekli İş Sağlığı ve Güvenliği dokümanlarını yüklemeleri ve dağıtım şirketlerinin ilgili departmanlarının bu dokümanları kontrol etmeleri için hızlı ve güvenli bir yol sağlamak üzere Yüklenici İletişim Portalını geliştirdik. Bu platformla, şebeke operasyonları ve inşaat yüklenicilerinin işi yapacak personel, kullanılacak makine ve teçhizat ile ilgili bilgilerin ve İSG-Çevre planı kapsamındaki tüm dokümanların sisteme yüklenmesi, dolayısıyla da sistemde onay almadan hiçbir işin yapılmaması sağlanmıştır. Yüklenicilerin dağıtım şirketlerinin bilgisi ve izni olmadan saha operasyonlarına başlamalarını engellemek için oluşturulan bu platform, belge aktarımı sırasında kaybedilen zamanı en aza indirmeyi ve iş kazaları ve eylem planları ile ilgili yüklenicilerle hızlı bir şekilde iletişim kurmayı amaçlamaktadır.

ENSAFE Mobil: Tehlikeli durum ve ramak kala olayların tespiti ve ortadan kaldırılması iş kazalarının önlenmesinde önemli basamaklardan biridir. Saha çalışanlarının el terminallerine, karşılaştıkları tehlikeli durumların ve başlarına gelen ramak kala olayların girişlerini yapacakları bir mobil "ENSAFE" giriş ekranı oluşturulmuştur. Sisteme mobil ekrandan girilen tehlikeli durum,

olağandışı durum veya ramak kala bildirimleri doğrudan çalışanın bir üst yöneticisine e-posta yoluyla bildirilmektedir. Yönetici tarafından aksiyon gerekliliğinin değerlendirmesi ENSAFE internet sitesi üzerinden yapılmakta ve gerekli durumlarda uygunsuzlukların giderilmesi için aksiyonlar alınmaktadır. Değerlendirme sürecinde 14 günü aşan gecikmelerin yaşanması durumunda, üst yöneticilere e-posta ile bilgilendirme yapılarak sürecin sürekliliği sağlanmaktadır.

Üretim Santrallerinde Akım Kontrol

Çalışmaları: Dağıtım şebekesinde elektrik olmadığı halde üretim santrallerinden şebekeye

akan elektriğe bağlı olarak iş kazaları meydana gelebilmektedir. Bu üretim santrallerinde akım kontrolü çalışmaları yapılarak olası tehlikelerin önüne geçilmektedir. Bu kapsamda, 2020 yılında Başkent dağıtım bölgesinde 495 üretim santralinin, AYEDAŞ'ta 51, Toroslar'da 560 santralin kontrolü tamamlanmıştır.

Mıknatıslı Esnek Uyarı Levhası Alımı: Şebekede meydana gelen arıza ve bakım kontrollerinde tehlikeli ve olağandışı ekipman üzerinde çalışma yapılması durumunda, çalışma yapan operatörü İSG açısından uyarmak için uyarı levhası tasarlanmış, temin edilmiş ve 3 dağıtım şirketine dağıtımı yapılmıştır.

ELDER tarafından organize edilen, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK), Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ), Türkiye Enerji, Su ve Gaz İşçileri Sendikası (TES-İŞ) gibi enerji piyasasının önde gelen paydaşlarının, elektrik dağıtım sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin yanı sıra enerji sektörünün yerli ve yabancı uzmanlarının katıldığı 3. Elektrik Dağıtım Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresine katıldık. Ayrıca, ELDER ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) iş birliği ile elektrik dağıtım sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği kültürünün iyileştirilmesi ve iş kazalarının en aza indirilmesini hedefleyen "Elektrik Dağıtım Sektöründe Ölümcül Kazaların Kök

Neden Analizi" raporunun hazırlanmasında görev aldık. Rapor konferans esnasında yayınlanmıştır.

Ayrıca, Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) Psikoloji Bölümü ile ortak bir projede yer aldık. Sektörde bir ilk olarak, kritik tehlikeli davranışların nedenlerini ortaya koyabilmek adına "Dağıtım Sektöründe Model Temelli Kritik Davranış Analizi ve Davranış Değişikliği" projesini hazırlayarak, dağıtım şirketlerine sunduk.



ÇEVRE YÖNETİMİ

WEF Küresel Risk Raporu 2021’de ağırlıklı olarak iklim eylemlerinin başarısızlığı, biyoçeşitlilik kaybı ve insan kaynaklı çevresel yıkıma yer verilmiştir. COVID-19 pandemisi aynı zamanda insan-yaban hayatı etkileşimindeki artışın yanı sıra insan faaliyetlerinden kaynaklı biyoçeşitlilik ve yaban hayat kaybının ekosistemlerin sağlığını nasıl olumsuz şekilde etkilediğine de dikkat çekmiştir. İklim değişikliğine adapte olmak ve azaltmak ve gelecekteki pandemileri önlemek açısından, sürdürülebilir bir gelecek için yalnızca hükümetler ve bireyler tarafından alınacak önlemler ve gösterilecek çabalar yeterli olmayıp, bu çalışmalara özel sektörün de katılması hayati önem taşımaktadır.

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ VE ENERJİ YÖNETİMİ

COVID-19 pandemisi birçok günlük faaliyeti durma noktasına getirmiştir. Hükümetlerin virüsün yayılmasını durdurmak için aldıkları aksiyonlar ve ekonomik aktivitede düşüş sonucunda CO₂ emisyonları küresel ölçekte düşüş göstermiştir. Bu da bize düşük karbonlu bir geleceğin nasıl olabileceğine dair bir fikir vermiştir.

Bunun yanı sıra, toplam üretim kapasitesinde yenilenebilir enerji kaynaklarının payının artması CO₂ emisyonlarındaki düşüşe katkı sağlamıştır. Yenilenebilir enerji kaynaklarından elektrik üretimi payı rekor bir şekilde 2pp artış göstererek dünyadaki enerji üretiminde %29’a çıkmıştır.

2020 yılında enerji kaynaklı CO₂ emisyonlarında emsali olmayan %5,8’lik bir düşüş yaşansa da, Uluslararası Enerji Ajansı’na göre 2021 yılında

Sınırlı kaynakların doğru şekilde yönetilmemesi, ekosistem ve biyoçeşitliliğin korunmaması ve iklim değişikliği karşısında gerekli önlemlerin alınmaması durumunda, çevre ve ekonomi üzerindeki geri dönüşü olmayan etkiler oluşacağının farkındayız. Çevresel performansımızı artırmaya ve çevresel etkileri azaltmaya odaklanarak çevreye karşı sorumlu ve saygılı bir yaklaşım benimsedik. Çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda faaliyette bulunduğumuz alanlarda kirliliğin önlenmesi ve azaltılmasından, biyoçeşitliliğin korunması ve ekosistem risk değerlendirmesine, iklim değişikliği ile mücadelede atık yönetiminde döngüsel ekonomiye geçişe kadar pek çok alanda eylem planları oluşturuyoruz.

dünya ekonomilerinin hızlı toparlanmasıyla, emisyonların 2021’de 2019 seviyelerinin yalnızca %1,2 olması beklenmektedir.

Çin, Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa Birliği ekonomileri toparlanırken, hükümetlerin daha iddialı düşük karbon veya “net sıfır” hedefleri belirlemesi ve küresel ısınmanın 1,5 santigrat derecenin altında tutulabilmesi için yeşil bir toparlanmayı desteklemesi çok önemlidir. Avrupa Yeşil Anlaşması gibi mevcutta iddialı uluslararası gündeme uygunluk sağlamak amacıyla şirketlerin geçiş süreçlerini tamamlaması ve ilgili paydaşlarla iş birlikleri yoluna gitmesi gerekmektedir. Düşük karbonlu, ekonomik, güvenilir ve erişilebilir bir enerji kaynağına geçişte mikro üretim, birbirine bağlı sistemler, akıllı şebekeler ve yenilikçi enerji çözümlerinin kilit faktörler olması bekleniyor.

ENERJİSA YAKLAŞIMI

Daha temiz, daha iyi ve daha sürdürülebilir bir gelecek akıllı ve dijital enerji şebekeleri gerektirmektedir. Bunun gerçekleşmesi için şebeke altyapısına büyük ölçekte yatırım yapmak gerekmektedir. 2020 yılında 1,8 milyar TL yatırım yaptık ve gelecekte de büyük ölçekte yatırım yapmayı taahhüt ediyoruz.

Tüm operasyonlarımızı ISO14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi gibi uluslararası standartlara göre yürütüyoruz. Yıllık enerji ve doğal kaynak tüketimini azaltma hedeflerimizi, binalardaki elektrik, su ve yakıt tüketimini etkin bir şekilde izleyerek lokasyona özgü ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemini temel alarak belirliyoruz. Enerjisa Enerji’nin tüm lokasyonlarında ISO14001 sertifikası bulunmaktadır.

Düşük karbonlu bir gelecek için sorumluluğumuzun bilincindeyiz. Yeşil enerji satın alarak ve enerji verimliliğini artırmak için yatırımlar yaparak karbon emisyonlarımızı azaltmak için çalışıyoruz. Enerji tüketimi verilerimizi izleyerek raporluyor, enerji verimliliği girişimlerini destekliyor ve tüm iş süreçlerimizde doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonlarımızı azaltmayı amaçlıyoruz.

İklim değişikliği ve enerji verimliliği ile ilgili çeşitli inisiyatiflere katılıyor ve Ar-Ge projeleri geliştiriyoruz. Bunlar şu şekildedir:

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

Akıllı Şebekeler: Pilot projeler aracılığıyla, gelecekteki enerji altyapısı ve enerji depolama sistemlerine yönelik yenilenebilir enerji sistemlerine uyumlu şebekeler üzerinde çalışıyoruz. Proje kapsamında, E-mobilite ve şarj altyapısı entegre bir şekilde yönetilmektedir. Bu pilot projelerin hedefi enerji verimliliği ve sera gazı emisyonunun azaltılması açısından önemli iyileştirmeler sağlamaktır. Ayrıca, akıllı elektrik sayaçları ve otomatik elektrik sayacı okuma ile ilgili yapılan çalışmalarla, hatalı sayaçlardan kaynaklanan enerji kaybının da önlenmesini amaçlıyoruz.

HASAT Projesi: Elektrik dağıtım sektöründe enerji verimliliğini artıracak yenilikçi uygulama ve metodolojilerin geliştirilmesi ve enerji verimliliği yol haritası oluşturulması amacıyla ELDER iş birliğinde ve diğer Elektrik Dağıtım Şirketlerinin desteğiyle “HASAT” projesi başlatılmıştır. Proje ile verimliliği artırmaya yönelik çalışmalara paralel olarak altyapı ve sistemsel iyileştirme için gerekliliklerin belirlenmesine ve tüketicilerin enerjilerini daha verimli kullanmalarının teşvik edilmesine yönelik uygulamalar geliştirilmesi hedeflenmektedir.



ÇEVRE YÖNETİMİ

Karbon Emisyonlarını Azaltmaya Yönelik Aksiyonlarımız

Kapsam 1, 2 ve 3 altında CO₂ emisyonlarımızı azaltmak için aldığımız aksiyonlar aşağıda özetlenmektedir:

KAPSAM 1	- Araç filosu operasyonlarımızı elektrik ve/veya hibrit araçlar dâhil ederek genişlettik; idari araç filomuzun %8'ini elektrikli ve hibrit araçlar oluşturdu. 2020 yılında Çankırı ve Gölbaşı müşteri hizmetleri merkezi fosil yakıtlı kombiden elektrikli kombiye geçti. 2021 yılı sonunda perakende iş kolumuzun tüm lokasyonlarındaki kombileri, yenilenebilir enerji kullanacak olan elektrikli kombilerle değiştirmeyi hedefliyoruz.
KAPSAM 2	- Kök-neden analizi ve iyileştirme projeleri vasıtasıyla verimliliğimizi yükseltmek için elektrik tüketimimizi yakından takip ediyoruz. 2020 yılında, dağıtım iş kolunda (98 bina) OSOS sistemi üzerinden gerçek zamanlı olarak elektrik tüketimini izlemek üzere pilot bir proje başlattık. 2021 yılında bu projeyi diğer bölgelere de yaymayı (74 bina) planlıyoruz. - Dolaylı kapsam 2 emisyonlarını azaltma hedefimiz doğrultusunda, tüm Enerjisa tesislerinde enerji tüketiminin %100'ünü yeşil enerji tedarikinden karşıladık.
KAPSAM 3	- Aralık 2020'de bir ilk olarak yenilenebilir enerji kaynaklarından üretim yapan santrallerden doğrudan elektrik teminine yönelik ikili anlaşmalar (Enerji Satın Alım Anlaşması) gerçekleştirdik. Bu sayede, serbest tüketicilerimize kısmen yenilenebilir enerji kaynaklarından doğrudan tedarik edilen elektrik temin etmeyi amaçlamaktayız. Müşteriler için Çözümler (Dolaylı Etkiler) - Müşteriler için Enerji Verimliliği Çözümleri: 6.400 adet aydınlatma armatürü LED ile değiştirilerek enerji tüketiminde 1.600 MWh üzerinde tasarruf sağlandı ve yıllık en az 870 metrik ton CO₂ emisyonu önlendi. - Kojenerasyon (CHP) ve Trijenerasyon (CCHP) Çözümleri: 3,8 MWe kurulu gücün önümüzdeki on yıl içerisinde 30.000 metrik ton CO₂ emisyonunu önlemesi bekleniyor. - Yeşil Enerji Çözümleri: 2020 yılında Enerjisa 44.000 MWh yenilenebilir enerji sertifikası satışı gerçekleştirdi.

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

Yeşil Enerji Çözümleri için Geleceğin Enerjisi İçin İnovasyon bölümüne bakınız. [↗](#)

Sera Gazı Emisyonlarını Raporlama

Kapsam 1-2-3 altındaki emisyonları takip ediyor ve her yıl çevre raporlarımızı iyileştirmeye çalışıyoruz. Paydaşlarımızın şeffaflık ve istikrar beklentilerini karşılamak için sürekli olarak raporlama metodolojimizi gözden geçiriyor ve iyileştiriyoruz. Son dönemde daha iyi bilgi toplama yöntemlerinin mevcut olması veya raporlama kapsamlarının genişlemesi gibi farklı etmenlere dayanarak geçmiş yıllarla ilgili verileri yeniden beyan etmek gerekli olabilmektedir. Bu yeniden beyan edilen rakamların konsolide değerler üzerinde önemli bir etkisi

olduğunda, ilgili verileri sürdürülebilirlik raporunda tekrar beyan etmekteyiz.

2020 yılında Kapsam 1 emisyonlarımız 44.482 metrik ton oldu. Dağıtım kayıplarını içeren Kapsam 2 emisyonlarımız 1,8 milyon metrik ton ve müşterilere satılan elektrikten kaynaklanan emisyonları içeren Kapsam 3 emisyonlarımız ise 21,6 milyon metrik ton olarak gerçekleşti.

2020 yılında sera gazı emisyonlarını raporlamak için veri toplama sistemlerimizin kalitesinde yapılan iyileştirmeler aşağıdaki gibidir:

	KAPSAM 1	KAPSAM 2	KAPSAM 3
Tanım	Yakıt tüketimi, şirket araçları ve kaçak emisyonlar gibi sahip olunan veya kontrol edilen kaynaklara bağlı doğrudan sera gazı emisyonlarını kapsamaktadır.	Satın alınarak tüketilen elektrik, ısı veya buhara bağlı dolaylı tüketimi ifade etmektedir.	İş seyahati ve satın alınan mal ve hizmetler gibi şirkete ait olmayan ve doğrudan kontrol edilmeyen kaynaklara bağlı dolaylı emisyonları kapsamaktadır.
2020 İlave Kapsamı	F-gazlarını içermesi ve araç ve jeneratör yakıtlarının daha iyi sınıflandırılması için genişletilmiştir.	Sera gazları raporlaması için raporlama sınırı genişletilmiş ve teknik ve teknik olmayan dağıtım kayıpları eklenmiştir.	Müşterilere dağıtılan elektrikten kaynaklı emisyonları içermek üzere genişletilmiştir.

Tüm kapsamlar için 2019 yılı sera gazı emisyon değerleri yeniden hesaplanmış olup, yukarıda bahsi geçen prosedürlere göre yeniden beyan edilmiştir ve Ek V'ten ulaşılabilir. [↗](#)

ÇEVRE YÖNETİMİ

BİYOÇEŞİTLİLİK

Ekosistemi ve doğal biyoçeşitliliği korumayı ve bu amaç için gerekli önlemleri almayı taahhüt ediyoruz.

Küresel ticarette patlama, nüfusu artışı, değişen tüketim alışkanlıkları ve hızlı kentleşme yıllardır doğal hayatı yok etmekte ve bozmaktadır. 2020 Yaşayan Gezegen Endeksine göre, 1970-2016 yılları arasında omurgalı hayvan türlerinin popülasyonlarında ortalama %68’lik bir düşüş gerçekleşmiştir. Biyoçeşitliliğin kaybı, insan ve doğa arasındaki ilişkinin önemini vurgulamaktadır. COVID-19 pandemisi, sürdürülebilir ekonomik büyümenin yalnızca ekosistemlerin bozulması engellenirse mümkün olacağını kanıtlamıştır.

Enerjisa Enerji Türkiye’nin dört bir yanında çeşitli lokasyonlarda geniş bir elektrik şebekesi işletmektedir. Elektrik şebekesi ve ilişkili etki alanı (ör. geçiş hakkı, onarım ve bakım faaliyetleri, şebeke operasyonları vb.) kaçınılmaz olarak Türkiye’nin Ramsar sahaları, milli parkları ve dünyanın en büyük kuş göç yolları ve beslenme güzergahlarının ikisini içeren çeşitli doğa koruma alanları gibi tescillenmiş önemli alanlar olan ekosistemleri kapsamaktadır. Dağıtım bölgelerinde korumaya alınan bu alanların yanı sıra, AYEDAŞ, Toroslar EDAŞ ve Başkent EDAŞ tarafından işletilen elektrik şebekesi başlıca kuş göç rotalarıyla da kesilmektedir.

Çevre Politikamızı bir çerçeve olarak kullanarak çevre üzerindeki muhtemel olumsuz etkilerimizi azaltmayı ve yeni bir inşaat çalışması öncesinde ve sonrasında Ekosistem Değerlendirme Raporları hazırlamayı amaçlamaktayız. 2020 yılında, EBRD ile yaptığımız kredi sözleşmesi kapsamında üç dağıtım bölgesi için **Biyoçeşitliliğin Korunması Eylem Planı** hazırladık. Eylem planı, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Biyoçeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi Rehberine göre hazırlanan **Ekosistem Risk Değerlendirmesi** ve ornitolojik çalışma sonuçlarına göre oluşturulan “Kuş Koruma Planını” da içermektedir.

Biyoçeşitlilik Koruma Eylem Planı ile Avrupa’nın Yaban Hayatı ve Yaşam Ortamlarının Korunması (BERN) Sözleşmesi, Rio Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi, ülkemizin 1994 yılında taraf olduğu RAMSAR (Sulak Alanların Korunması Sözleşmesi) Sözleşmesi ve AB Habitat ve Kuş Direktiflerinden doğan uluslararası yükümlülükler ve ulusal mevzuattan kaynaklanan yasal gerekliliklere uyum sağlanması hedeflenmektedir.

Biyoçeşitliliğin korunması için gerçekleştirilen projeler aşağıdaki gibidir:



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

Bu projede, hat altı kesim ya da budama yerine uygun ağaç türünün dikimi yoluyla hat güvenliğini sağlamak ve olası yangınları önlemeyi amaçladık. Böylece yalnızca dağıtım hattının güvenliğini sağlamakla kalmayıp aynı zamanda doğanın sürdürülebilirliğini de hedefledik. Böylece enerji dağıtım hatlarında ağaçlardan kaynaklı arızalar ve kayıplar azaltılacak, uzun süreli elektrik kesintisinin önüne geçilecek, kayıp maliyetleri düşürülecek, doğanın dengesi ve ekolojik koşulları da korunmuş olacaktır.

Literatür ve araştırmalara yoğunlaşarak, dikim için katma değeri yüksek ve ekonomik getirisi olan bir ağaç türü seçmeye odaklandık. Sonuçlara

dayanarak da defne bitkisini seçtik. Proje kapsamında Bartın ilinde seçilmiş alana 5.500 adet defne fidanı ekildi. Projenin, bakım ekiplerinin iş yüklerinin azalması, olası kazaların önüne geçilmesi, arıza giderme için harcamaların azaltılması ve enerji kayıplarının düşürülmesi gibi doğrudan ve dolaylı birçok faydası bulunmaktadır.

Yüksek Gerilim Hatları İzolatör Projesi:

Göçmen kuşlar başta olmak üzere kanatlı fauna, dağıtım şebekelerinin üzerine konma, yuva yapma veya iki iletken arasına girme sonucu elektrik çarpma tehlikesiyle karşı karşıya kalabilmektedir. 2017 sonunda başlayan Yüksek Gerilim Hatları Yalıtım Projesi kapsamında bazı elektrik hatlarına izolatörler monte edilmiştir. Bugüne kadar yapılan yatırımlar aşağıdaki gibidir:

İZOLATÖR YATIRIMI (000’ TL)	2018	2019	2020
AYEDAŞ	-	140	-
Başkent	88	111	158
Toroslar	35	95	12

Kuş Çarpılma Önleyici: Kuş ölümlerinin önüne geçebilmek için göç yolu üzerinde bulunan alanlara izolatörler monte ettik. İzolatörlerin montajı için Adana’da pilot bir hat seçilmiş ve izlenmeye başlanmıştır. Bu proje ile hem bölgedeki kuş popülasyonunu hem de kanatlı biyoçeşitliliğini korumayı hedefliyoruz.

Kuş Saptırıcı: Çarpma ve elektrik çarpması nedeniyle kuş ölümlerini en aza indirmek için hava hatlarının seçilen bölümlerine Kuş Saptırıcı kurmak için pilot bir proje başlattık.

ÇEVRE YÖNETİMİ

ATIK YÖNETİMİ

Değerli doğal kaynaklar söz konusu olduğunda, mevcut ekonomik modeller al-yap-at doğrusal sistemlerine göre çalışmaya devam ettiklerinden, yetersiz kalmaktadır. Günümüzde, doğrusal bir ekonomide doğru olmayan şekilde yönetilen atıklar gezegene ve topluma zarar vermekte olup, acil eylemler alınmalıdır. Bu zayıf atık yönetim yaklaşımı toplumların sağlığını etkilemekte, hastalıkların yayılmasına yol açmakta ve bilmeden bu atıkları tüketen hayvanlara zarar vermektedir. Dünya Bankası'na göre, 2050 yılı geldiğinde, dünya genelindeki atık oluşumunun 2016 yılına kıyasla %70 artarak yıllık 3,40 milyar tona ulaşması beklenmektedir. Bu da atık kavramının yeniden tanımlanması ve doğrusal bir ekonomiden dögüsel bir ekonomi modeline geçmemiz gerektiği anlamına gelmektedir. Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesince yapılan yeni bir çalışma, hızlı teknolojik gelişmelerle güçlendirilmiş dögüsel bir ekonomi modeli benimsemenin Avrupa ekonomilerinin 2030 yılına kadar 600 milyar Avro tutarında temel kaynak kazancı oluşturmaya ve kaynak üretkenliğini yıllık %3'e kadar artırmasına olanak sağlayacağı ile ilgili yeni kanıtlar ortaya koymuştur. Paris İklim Anlaşması hedeflerine ulaşmak için kanun yapıcıların, STK'ların ve özel sektörün atığa değerli bir kaynak gözüyle bakması ve dögüselliliği artırmak için iş birliği yapmaları hayati önem taşımaktadır.

Atık Yönetimi Sistemimizi ISO 14001 ile uyumlu şekilde geliştirerek, sistemi gerek yürürlükteki mevzuat, gerekse Şirketin sürdürülebilir kalkınma ilkeleri doğrultusunda iyileştirdik. Çevresel etkilerin azaltılması ve atık yönetimi faaliyetlerinin dögüsel ekonomiye geçişi amacıyla Şirketin her türlü malzeme kullanımı ve atık yönetimini bir yaşam dögüsü yaklaşımı vasıtasıyla yürütüyoruz.

Tehlikeli Atık Yönetimi: Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini azaltmayı ve yaşam dögüsü yaklaşımını kullanarak atıkların ekonomiye geri kazandırmak için dönüştürülmesini hedefliyoruz. Tehlikeli atıklar mevzuata uygun olarak depolanmakta ve lisanslı geri dönüşüm şirketlerinin yardımıyla bertaraf edilmektedir. İstanbul Kurtköy, Adana, Ankara Natoyolu, Gaziantep, Mersin, Hatay Çaycuma ve Kastamonu Lojistik Hizmet Merkezlerimizdeki depolama alanlarında atıklar geri dönüşüm/geri kazanım özelliklerini kaybetmeden ayrılmakta ve yetkili atık şirketlerine teslim edilmektedir. Ayrıca, tehlikeli atıkların geçici olarak depolandığı tüm depolama alanları için yasal olarak gerekli olan Tehlikeli Maddeler ve Tehlikeli Atık Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortaları yıllık olarak yenilenmektedir. Tüm sahalar, ilgili şehrin Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüklerinden Tehlikeli Atık Geçici Depolama izni almıştır. 2020 yılında, tesislerimizde toplam 3.922 ton tehlikeli atık oluşmuş ve bunların 3.880 tonu geri dönüşüm tesislerine gönderilmiştir.

Tehlikeli Olmayan Atık Yönetimi: Tüm lokasyon/bina ve tesislerimizde Sıfır Atık Yönetmeliğine uygun olarak Sıfır Atık Sistemi kurulması için uyum çalışmalarına başladık.

- **Şebeke Atıkları:** Şebeke atıkları yaşam dögüsü çevresel etkilerini yönetmek üzere; tekrar kullanılacak/geri dönüştürülecek ya da yukarı yönlü dönüştürülecek değerli materyaller içermektedir. Bu sebeple, bir yaşam dögüsü yaklaşımı ile çevresel etkileri kontrol etmek ve kaynakların tüketimini azaltmak için dağıtım faaliyetlerinden kaynaklı şebeke atıklarının uygun şekilde toplanması, mümkün olduğunca tekrar kullanılması, mevzuat gereğince depolanması ve lisanslı geri dönüşüm şirketlerince bertaraf edilmesi sağlanmaktadır. Bu kapsamda, şebeke atıkları Malzeme Kalite Kontrol ve Geri Dönüşüm Test Merkezi süreçlerinden geçmekte ve malzemeler mümkün olduğunca geri dönüştürülmektedir. Böylelikle atık miktarı azalmaktadır.
- **Evsel ve Geri Dönüştürülebilir Atıklar:** İlgili belediyelere ve belediyelerin lisanslı atık yönetim tesislerinin yetkili şirketlerine gönderilmektedir.
- **Biyolojik Olarak Bozunabilir Atıklar:** AYEDAŞ merkez ofisimizde biyolojik olarak bozunabilir atıklar komposta dönüştürülmektedir.
- **Bitkisel Yağlar:** Yüklenicilerin catering hizmetlerinden ortaya çıkan atık bitkisel yağlar Atık Yağ Kontrol Yönetmeliği uyarınca bertaraf edilmek üzere lisanslı şirketlere gönderilmektedir.
- **Hijyen Atıkları:** COVID-19 Salgın Önleme Tedbirleri çerçevesinde maske, eldiven ve tek kullanımlık hijyen atıklarına yönelik mevzuata uygun atık toplama-bertaraf sistemi kurulmuştur.

- **Tıbbi Atıklar:** İşyeri sağlık birimlerinde oluşan tıbbi atıklar Tıbbi Atık Yönetmeliği'ne göre yönetilmekte ve lisanslı şirketler vasıtasıyla uygun şekilde bertaraf edilmektedir.

2020 yılında, tesislerimizde toplam 8.727 ton tehlikeli olmayan atık oluşmuş ve bunların hepsi geri dönüşüm tesislerine gönderilmiştir.

Atık yönetimi ile ilgili diğer gelişmeler şu şekildedir:

- Şirketin Malzeme Kalite Kontrol ve Geri Dönüşüm Test Merkezlerinde, üretim ve ömrünü tamamlama aşamasında önemli çevre boyutuna sahip malzemeler olan dağıtım trafoları, hücre ve devre kesiciler hedeflenen oranlarda geri dönüştürülmüştür. Böylece üretim ve bertaraf aşamasındaki çevresel etkiler, yaşam dögüsü ilkesine göre azaltılmıştır.
- Tüm lokasyonlarda atık ayrıştırma uygulamaları, Sıfır Atık Yönetim Sistemi ile uyumlaştırılmıştır. Buna göre, plastik, kağıt, metal, cam, biyobozunur, geri dönüştürülemeyen atıklar ayrı ayrı toplanmaktadır.
- Dağıtım iş kolunda, 2020 yılı hurda alım sözleşmeleri kapsamında faaliyetlerimizden ortaya çıkan atıkların dögüsel ekonomiye kazandırılmasını sağlamaktayız. Bu sözleşme kapsamındaki yüklenicilerin ISO 14001 belgesine sahip olmaları zorunlu kılınmıştır. Dögüsel ekonomiye katkı sağlayacak ömrünü tamamlamış olan faydalı şebeke envanterlerinin satışı için açılan ihaleler de (Hurda Satış İhalesi) yine 2020 yılında yenilenmiştir. Yeni ihale, Çevre Mevzuatındaki son düzenlemeler ve dögüsel ekonomi ilkelerine uyan atık hiyerarşisine göre yapılandırılmıştır.
- Tedarikçilerin operasyonları çerçevesinde atık yönetim planlarının olması istenmektedir. Bu

ÇEVRE YÖNETİMİ

çerçeve atıkların sınıflandırılarak mevzuata uygun şekilde geri dönüşüm veya bertarafı koordine edilmektedir.

- Kağıt kullanımı ve geri dönüşümü için yapılan çalışmalar kapsamında tüm yazıcılarda sertifikalı (Forest Certification) endüstriyel üretim kağıt kullanılmaktadır. Kullanılan kağıtlar geri dönüşüme kazandırmak için ayrıştırılmakta ve yerel yönetimlerle yapılan anlaşmalarla geri dönüştürülecek şekilde teslim edilmektedir. Yazıcılarda çift taraflı baskı ve fotokopi alınması ayarlanarak yaklaşık 500 ağaç kurtarılmıştır. Atık yazıcı kartuşlarının toplanması için Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile sözleşme imzalanmıştır.

Bağımsız sınırlı güvence kapsamındaki atık verilerini eklerde bulabilirsiniz.

Ek V'e bakınız.

Plastik Atıklar

Şirket binalarında tek kullanımlık plastik kullanımının sonlandırılmasına yönelik girişimlerde bulunularak planlar geliştirilmektedir. Tek kullanımlık plastik, kağıt ve benzeri atıkları önlemek için Şirket içinde farkındalık artırma faaliyetleri devam etmektedir. Plastik kirliliği üzerine eğilmek üzere Global Compact Türkiye, Türkiye Sanayici ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD), İş Dünyası ve Sürdürülebilirlik Kalkınma Derneği (SKD) iş birliğiyle kurulan İş Dünyası Plastik Girişimine katıldık.

Enerjisa Enerji Genel Müdürlükte ve İstanbul Anadolu Yakası ve Toroslar Bölge Müdürlüklerinde artırmalı su sebilleri kullanımına geçilerek, çalışanlara sağlıklı cam şişeler dağıtılmış ve plastik şişe kullanımı en aza indirilmiştir. Bu sayede yıllık tüm bölgelerde oluşan 450.000 adet plastik su şişesi atığının önüne geçilmiştir. Başkent Bölgesi Genel Müdürlükte ise bu uygulama 2021 yılında başlayacaktır.

SU YÖNETİMİ

Su, yaşam için gerekli temel kaynaklardan biri olup, ekonominin pek çok sektörü için de büyük önem taşımaktadır. Enerjisa Enerji olarak, tüm operasyonel lokasyonlarda temel olarak şehir şebekesinden sağlanan şebeke suyunu kullanıyoruz. Özelleştirme öncesi inşa edilmiş olan bazı dağıtım lokasyonlarında izni bulunan yeraltı kuyuları bulunmaktadır, ancak, yer altı kuyusu yalnızca tek bir lokasyonda çoğunlukla bahçe sulama ve yangın söndürme muslukları için kullanılmaktadır. Doğal alıcı ortamlara hiçbir şekilde endüstriyel atık su deşarj etmiyoruz.

2020 yılında, su tüketimimiz 98.654 m³'de (92.504 m³ şebeke suyu ve 6.150 m³ yeraltı suyu) olarak gerçekleşmiş, 2019 yılına kıyasla %3,1 oranında düşüş olmuştur. Bu düşüşte ofislerde çalışan personelimizin ev-ofis çalışma modeline kaymasının yanı sıra şirket tesislerindeki su altyapısında yapılan iyileştirmeler de etkili olmuştur.

Hem dağıtım hem de perakende satış iş kolunda su tüketiminin izlenmesi ve azaltılmasından İdari İşler Birimleri sorumludur. 2020 yılında su tüketimimizi lokasyon bazında yakın bir şekilde izlemeye başladık. Çalışanlarımız için bilinçlendirme kampanyaları düzenliyor ve su tüketimini azaltmak için musluklara musluk havalandırıcı takıyoruz.

Oluşan atık sular, herhangi bir alıcı ortama deşarj edilmemekte ve doğrudan şehir kanalizasyon sistemine verilmektedir (bahçe sulama amaçlı kullanılan yeraltı suları hariç). Atık sular, yemekhane-mutfak kaynaklı bitkisel atık yağ ve diğer endüstriyel kimyasallar ile kontamine edilmemektedir. Ayrıca, Kimyasal Sızıntı-Döküntü Talimatı ve Kirliliğin Önlenmesi Planı ile ilgili talimatlar yayınladık, elektrik dağıtım faaliyetlerini sürdürürken kendi binalarımız dışında şebeke, yüzey ve yeraltı su kaynaklarında herhangi bir çevre kirliliği oluşmaması için zorunlu kurallar ve süreç kontrolleri oluşturduk ve tüm çalışanları bu konuda bilgilendirdik. Ayrıca, İstanbul ve Toroslar Genel Müdürlük binalarında bahçe sulama, tuvaletlerdeki sifonlar ve temizlik işleri için yağmur suyu toplayan yağmur suyu hasat düzeneği kurulmuştur. Bu yağmur suyu hasat sistemini diğer lokasyonlara da yaygınlaştırmayı planlıyoruz.

Bağımsız sınırlı güvence kapsamındaki su verilerini eklerde bulabilirsiniz.

Ek V'e bakınız.



SOSYAL SORUMLULUK

Topluma değer katmayı ve ilerlemeye katkıda bulunmayı amaçlıyoruz. Çalışanlarımızın gönüllü katılımları ve sosyal toplum kuruluşlarına yaptığımız doğrudan finansal desteklerle sosyal sorumluluk

projeleri gerçekleştiriyoruz. Sosyal etkimizi dikkate alıyor, toplum güvenliği, çeşitlilik ve enerji verimliliği ile ilgili eğitimlerle farkındalık artırmak üzere aksiyon alıyoruz.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİ

Eğitim, çevre-toplum ve enerji olmak üzere kurumsal sosyal sorumluluk odak alanlarımızı belirledik.

Enerjimi Koruyorum: Enerji kullanımında davranışsal değişiklikler enerji sektörünün bütünsel dönüşümü ve karbon emisyonlarındaki azalmayı hızlandırmak için temel unsurlar arasındadır. Tüketicilerin enerjiyi nasıl kullandığı ile ilgili günlük seçimlerini değiştirmek için eğitim ve bilinçlendirme kampanyalarına artan bir şekilde ihtiyaç duyulmaktadır. Enerji sağlayan bir şirket olarak, toplumun enerjiyi verimli kullanmasını hedeflemekteyiz ve bunun da çocuklara eğitim vermekle başlayabileceğine inanıyoruz. 2010 yılından bu yana Enerjimi Koruyorum projesi çocuklarda enerji verimliliği konusunda farkındalık oluşturmaktadır. 7 ila 10 yaşları arasındaki çocuklara enerji verimliliği eğitimi veriyoruz. Bu kapsamda projeye 420 enerjik çalışanımız katılmış ve 14 ilde, 650 okuldan 300.000'den fazla öğrenciye eğitim verilmiştir.

2020 yılında Türkiye çapında 7-13 yaş arası yaklaşık 1.000 çocuk ile enerji tasarrufu farkındalığını ve davranışsal duyarlılıklarını ölçmek amacıyla araştırma gerçekleştirilmiş ve araştırmanın sonucunda çocuklarımızın %51'inin enerji tasarrufu hakkında çok az bilgi sahibi olduğunu gösteren verilere ulaşılmıştır. Bu verilerden hareketle pandemi sebebi ile 2020 yılında ülke genelinde daha fazla öğrenciye ulaşmak için projeye dijital kanalların kullanımı entegre edilmiştir. Proje

internet sitesi  ve güncellenmiş mobil uygulama üzerinden çocuklar, enerji verimliliği oyununu oynayabilmekte, dünyanın enerji kaynaklarıyla ilgili bilgi edinirken keyifli bir şekilde kısıtlı kaynakları nasıl koruyabileceklerini öğrenmektedirler. Yeni ara yüzü sayesinde gün içinde en fazla bir saat oyun oynayabilmeye izin veren uygulama ile çocuklar yeni bir şehir inşa ederken her adımda enerji tasarrufu sağlayacak yöntemleri öğrenmektedirler. Dijital uygulama 2020 yılında yaklaşık 6 milyon etkileşim almıştır.

ENBİZ: Çeşitlilik ve kapsayıcılığı teşvik etmek için "ENBİZ" projesini yürütmekteyiz. 2016 yılından beri işsiz engellilere kişisel gelişim ve farkındalık eğitimleri vererek gelişimlerini desteklemekteyiz. 2020 yılında, Engelliler Günü'nde engelli bireylerin toplumsal yaşama tam ve diğer bireylerle eşit katılım sağlamalarını desteklemek amacıyla "Enerjimiz Engel Tanımıyor" webinarı düzenlenmiştir. Ayrıca, Enerjisa çalışanları engelli farkındalığı hareketine destek vermek için kampanyayı #morisikyak etiketi ile sosyal medya hesaplarına taşımıştır.

Farkındalık Kampanyaları: 2020 yılında sürdürülebilirlik ve gelecek teknolojilerini vurgulamak üzere yeni bir farkındalık projesi başlattık. Bu kapsamda "Gelecekte çocuklarınıza ne bırakacaksınız?" mottosuyla hazırlanan iki imaj filmimiz hem geleneksel hem de dijital kanallarda yayınlanmıştır.



Videoyu izle 

BAĞIŞLAR VE SPONSORLUKLAR

Bağışlar: 2020 yılında 18,4 milyon TL bağış yaptık. Her yıl, topluma sosyal ve kültürel açıdan katkıda bulunarak, Sabancı Grubu'nun sektörel ve ekonomik gücüne ortak olan Sabancı Vakfı'na bağışta bulunuyoruz. 2020 yılında, Sabancı Vakfı ve Sabancı Üniversitesine çoğunluğu Türkiye'deki eğitim ve kültür projelerinde kullanılmak üzere 16,8 milyon TL bağışta bulunduk. Ayrıca, sosyal, eğitim ve çevre ile ilgili konulara odaklanan yerel STK'ları da desteklemeye devam ediyoruz. Adana ve Kastamonu orman yangınlarında evleri hasar gören kişilere kuru gıda ve temizlik malzeme bağışında bulunurken, ceket yardım kampanyasına da dâhil olduk.

ÇALIŞAN GÖNÜLLÜLÜĞÜ

Çalışanlarımızın gönüllü katılımları, onların motivasyonunu ve bağlılıklarını arttırırken aynı zamanda şirket içindeki aidiyet hislerini de güçlendirmektedir. Sosyal sorumluluk projelerimizde ve sosyal refaha katkı sağlamada çalışanlarımızın gönüllü katılımlarını desteklemekteyiz. 2020'de COVID-19 nedeniyle gönüllülük faaliyetleri 160 çalışanın gönüllülük projelerine katılımı ile sınırlı kalmıştır.

Kodluyoruz (kodlama konusunda çalışan bir dernek) tarafından geliştirilen bir programa



Videoyu izle 

Sponsorluklar: Dijitalleşme, inovasyon ve enerji verimliliği gibi çeşitli konularda Türkiye'deki ve dünyanın dört bir yanındaki paydaşları birleştiren ve değer yaratan projelere sponsor oluyoruz. 2020 yılında, bu kapsamdaki desteklerimiz 132.000 TL'ye ulaştı ve ayrıca enerji sektöründe marka bilinirliğini arttırmak ve ilişkileri güçlendirmek üzere Türkiye Enerji ve Doğal Kaynaklar Zirvesi ile Kalite Çemberleri Paylaşım Konferansına sponsor olduk.

Daha fazla bilgi için Yardım ve Bağış Politikamıza bakabilirsiniz. 

sponsorluk yapmaktayız. Programın amacı, sosyal fayda yaratmak için genç programcılar yetiştirmek ve Türkiye'nin tüm şehirlerinde gençlerin öğrenim görebilmesi için eşit fırsatlar yaratmaktır. Java ve SQL üstüne verilen 72 saatlik eğitime, belirli seçim aşamalarından geçmiş olan 35 genç yazılımcı adayı katılmıştır. Enerjisa İnsan Kaynakları ve Bilişim personeli, katılımcılarla buluşmak ve onlara yardımcı olmak için webinarlara konuşmacı olarak katılmak suretiyle süreci desteklemeye devam etmektedir.



İŞİMİZ ENERJİ

Gücümüz geleceğe
hazır olmamız

Yeni Enerji Dünyasını Şekillendirmek

63 YETENEK YÖNETİMİ

72 GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

77 MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ





Yeni Enerji Dünyasını Şekillendirmek

Yetenek Yönetimi



Geleceğin Enerjisi için İnovasyon



Müşteri Çözümleri



Türkiye'nin lider ve en büyük elektrik dağıtım ve perakende satış şirketi olarak, enerji arz güvenliği ve kalitesini sağlarken rekabetçi, öngörülebilir ve sürdürülebilir olmak için çalışıyoruz. Küresel mega trendlerle dönüşen (dijitalleşme, düşük karbonlu büyüme, deregülasyon, dağıtım üretim ve kentleşme) dinamik bir sektörde faaliyet gösterirken, net bir vizyonla gelecekteki gelişmelere hazırlanıyor, çalışanlarımız ve inovasyon kültürümüzle değer katan fırsatları ön planda tutuyoruz. Bu temel değişikliklere, mevzuatı şekillendirilmesine yardımcı olarak ve yeni iş fırsatlarını keşfederek hazırlanıyoruz. Sürdürülebilir enerji çözümlerine odaklanarak Yeni Enerji Dünyasına sektörde liderlik ediyoruz.

Çalışanlarımızla birlikte geleceğin enerji sektörünü yaratmayı amaçlıyoruz. Kendilerini anlama ve yeteneklerini en doğru ve verimli şekilde kullanma imkanı vererek kendilerini gerçekleştirme süreçlerinde tüm çalışanlarımızı destekliyoruz.

İnovasyonla yeni iş imkanları araştırırken, Yeni Enerji Dünyasındaki sürdürülebilirlik yolculuğumuzda teknoloji ve dijitalleşmeyi hayati kolaylaştıran önemli unsurlar olarak kullanıyoruz.

YETENEK YÖNETİMİ



Enerji dünyasındaki değişiklikleri ve mega trendleri yakından takip ediyoruz. Sektörümüzde başarılı bir dönüşüme liderlik etmek ve bu dönüşümü başarmak için çeşitli, genç ve iyi donanımlı insan kaynaklarımıza odaklanarak inovasyon kültürümüzü zenginleştiriyoruz.

Günümüzde elektrik hizmeti veren lider şirketler müşteri ihtiyaçlarına daha iyi yanıt vermek için iş modellerini ve stratejilerini gözden geçirmektedirler. Bu da daha çevik ve yenilikçi bir kültürü olanaklı kılmak için belirli organizasyonel teknik becerileri geliştirmeyi gerektiriyor.¹⁵ Bu çerçevede, bu bizim için enerji sektörüne liderlik etme vizyonumuz, şirketimizin stratejik hedeflerini gerçekleştirebilen ve mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarımızı

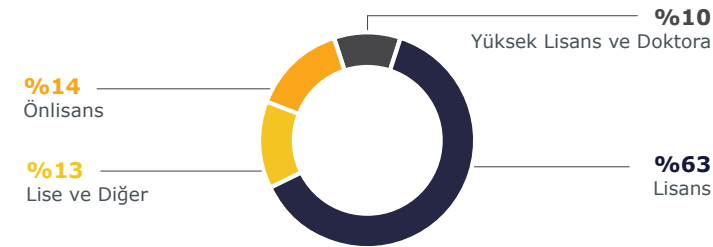
karşılatabilen eğitilmiş ve donanımlı insan kaynakları gerektirmektedir.

Enerji sektöründe tercih edilen bir işveren olmak ve tüm sektörlerdeki şirketler arasında ilk 15 içinde yer alma vizyonumuz doğrultusunda pozitif organizasyonel iklimi, iletişimi ve kültürü geliştiren anlamlı bir çalışma ortamı yaratmaya odaklanıyoruz. Farklı büyüme ve ilerleme imkânları sağlayan eğitim ve gelişim fırsatları sunuyoruz. Çalışanlarımıza ayrıca gelişim fırsatları ve tüm

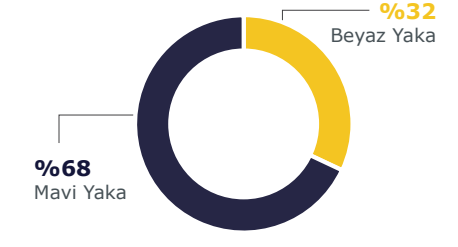
potansiyellerini gerçekleştirmelerine izin veren eşit, katılımcı ve güvenli bir iş ortamı sunmaktayız.

Eşit fırsatlar sunmakta ve “doğru işe doğru kişi” ilkesiyle çalışmaktayız. Yetenek yönetimi yaklaşımımız, tüm çalışanlarımıza kendilerini keşfetme ve anlama fırsatı vererek değer yaratmaya dayanmaktadır. Çalışanlarımızın becerilerini mümkün olan en verimli şekilde kullanması ve geliştirmesini sağlamak için eğitim ve gelişim yoluyla onlardaki liderlik özelliklerini ortaya çıkarmaya odaklanmaktayız. Yeteneklerin sürekliliğini sağlamak üzere tüm kritik pozisyonlar için kısa ve orta vadeli yedekleme planları

BEYAZ YAKA ÖĞRENİM DURUMU



ÇALIŞAN SAYISI DAĞILIMI



2020 yılında 10.415 kişiye istihdam sağladık. İş gücümüzün %68'ini mavi yaka çalışanlarımız oluşturmaktadır.

hazır ediyoruz. Çalışanlarımızın ihtiyaçlarına göre liderlik, bireysel ve profesyonel gelişim programları tasarlıyoruz.

Enerjisa Enerji tüm süreçlerinde çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkesini odağına yerleştirmiştir. Tüm İnsan Kaynakları süreçlerinde dil, din, milliyet, ırk, etnik köken, yaş, cinsiyet, evlilik durumu, sağlık, engellilik durumu, siyasi görüş, sendika üyeliği ve benzer konularda eşit bir tutum sergiliyoruz. Tüm faaliyetlerimizi yürürlükte olan yasal düzenlemeler ile Enerjisa İş Etiği Kurallarına uygun şekilde yürütmekteyiz.

COVID-19 VE ÇALIŞMA ORTAMIMIZ



COVID-19 süresince, faaliyetlerimize, müşterilerimize kesintisiz enerji sağlamak hususundaki sorumlu kamu hizmeti yaklaşımımızla devam ettik. Şirket yönetimi, doğru bilgi akışının her bir çalışanla aynı şekilde yapılabilmesi için takip, destek ve sürekli iletişim mekanizmalarıyla mümkün olan en etkin şekilde süreci yönetebilmeyi amaçlamıştır. COVID-19 salgını Türkiye’de yaygınlaşmaya başlamadan önce, yeni kurulmuş kriz yönetimi komitemiz bu konuda çalışmalarına başlamıştı. Dijital çözümlerden etkin bir şekilde yararlanarak, İnsan Kaynakları mobil uygulamamız olan İKON üzerinden tüm çalışanlarımızla pandemi döneminde de hızlı ve eş zamanlı iletişim, takip ve müdahale sağlanmıştır.

¹⁵ PwC, The three “R’s” of talent management for power and utilities



YETENEK YÖNETİMİ

ÇEŞİTLİLİK

Enerjisa çeşitli ve kapsayıcı bir iş ortamı taahhüt etmektedir. Çeşitliliğin karar alma sürecini zenginleştirdiğini ve kapsayıcılığın ise çalışanları değerli hissettirerek, çalışan bağlılığını arttırdığına inanıyoruz. Adil ve eşit koşullar çalışanlarımızı motive ederken, aynı zamanda katılımlarını ve üretkenliklerini de artırıyor. Çalışanlarımıza dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, inanç, din, mezhep, yaş, fiziksel engel veya benzeri nedenlere dayanarak ayrımcılık yapmıyoruz. ÇSY Komitesi ayrımcılık ve kötü muameleyle konu olabilecek her türlü eylemin, gizlilik prensipleri doğrultusunda çalışanlar tarafından bildirilmesini ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlıyor. İş Etiği İlkeleri (Enetik 2.0) ve İnsan Kaynakları Politikası vasıtasıyla tüm temel ilkelerimizi çalışanlarımızın tamamı ile paylaşıyoruz.

Çeşitliliği desteklemek ve farkındalığı arttırmak için aktif bir şekilde aşağıdaki programlarda yer alıyoruz:

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programı: Hayatın her alanında olduğu gibi iş ortamında da toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanmasını destekliyoruz. Bu yıl, bir Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi programı olarak şirketlerin Sürdürülebilir Kalkınma Amacı 5.5.'e¹⁶ katkıda bulunmalarına yardımcı olan Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programına Enerjisa'dan 2 temsilci ve 1 elçi katılmıştır. Program, şirketlerin, yönetim kurulundaki kadınların sayısını arttırmak ve tedarik zincirindeki girişimci kadınların sayısını arttırmak gibi iddialı ve gerçekçi kurumsal hedefler belirlemelerine ve bu hedefleri gerçekleştirmek için eyleme geçmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi

Prensipleri: 2019 yılından itibaren Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi İlkelerinin imzacıları arasındayız.

İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı Platformu:

2020 yılında Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından yürütülen "İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı" (Business Against Domestic Violence - BADV) projesine katılım sağladık. Bu kapsamda gerçekleştirilen Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitim Programına İnsan Kaynakları ekibinden temsilciler katılmıştır. Bu temsilciler eğitim çıktılarını şirket içinde hayata geçirmek için çalışmalara başlamıştır.

Turkish Women's International Network

(TurkishWIN): 2020 yılında Turkish Women's International Network üyeliğimizi yeniledik. 15 kadın yöneticimiz ağı eğitim ve mentorluk imkanlarından faydalanmıştır.

Elektrik Dağıtım Sektöründe Eşit Fırsatlar

Projesi: Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Program Koordinatörlüğü iş birliği ve Deloitte danışmanlığı ile Elektrik Dağıtım Sektöründe Eşit Fırsatlar projesini gerçekleştirmekteyiz. Proje kapsamında, İnsan Kaynakları uygulamalarımızı gözden geçirerek, teknik ve yönetici pozisyonlarındaki kadın istihdamını teşvik etmeyi, fırsat eşitliği konusunda net ve ölçülebilir hedefler belirlemeyi ve bu alanda çalışan kurum ve kuruluşlarla iş birlikleri kurmayı hedeflemekteyiz. Bu çalışmalar şirketin farklı fonksiyonlarından, gönüllü çalışanların katılımıyla

oluşturulan proje ekibi ile gerçekleştirilecek ve proje çıktıları üst yönetim ekibinden oluşan yönlendirme komitesine raporlanacaktır. Kasım 2020'de başlayan proje, 2021 yılında da devam edecektir.

Sensiz Olmaz: Yeni çeşitlilik ve kapsayıcılık platformumuz Sensiz Olmaz 8 Mart 2021 tarihinde başlatılmış ve bu konuda farkındalığı arttırmak amacıyla Kadınlar Günü haftasını destekleyici etkinlikler organize edilmiştir.

Çeşitlilik yaklaşımımız cinsiyetle sınırlı değildir. Çalışanlarımızın birbirlerinden bir şeyler

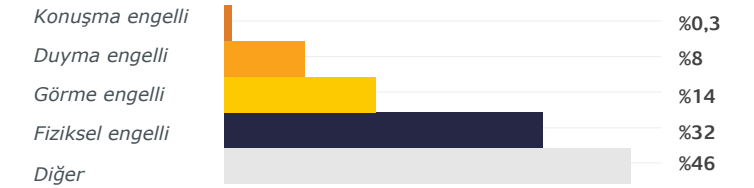
KADIN İSTİHDAMI İSTATİSTİKLERİ (%)

 toplam işgücü içerisinde %11	 beyaz yaka çalışanlar içerisinde %33	 yönetim kurulunda %25
 mavi yaka çalışanlar içerisinde %1	 yönetici pozisyonlarında %28	 üst yönetimde (müdür seviyesi üzeri) %14
 STEM (IT, Mühendislik, vb) pozisyonlarında %23	 gelir getiren yönetici pozisyonlarında %22	

öğrenmesini sağladığı için yaş çeşitliliği ve nesil farklılıklarını desteklemekteyiz. 2020 yılında yeni işe aldığımız çalışanlarımızın %70'i 30 yaşın altında, %30'u ise 31 ile 49 yaşları arasındadır. Çalışanlarımızın %26'sı 30 yaşın altındayken %72'si 30-49 yaş aralığındadır. Çalışanlarımızın %52'si 5 ila 10 yıl arasındaki bir süreden beri Enerjisa'da çalışmaktadırlar.

Engellilerin sosyal ve ekonomik yaşama eşit koşullarda katılımını desteklemekteyiz. 2020 yılı itibarıyla, toplam engelli çalışan sayımız 306 olup, bu sayı yasal zorunluluğun üstündedir.

ENGELE GÖRE ÇALIŞAN DAĞILIMI



Örgütlenme Özgürlüğü

Çalışanlarımızın ifade özgürlüğüne saygı duyuyor ve ifade özgürlüğünü kullanmalarını önleyen hiçbir tutumu hoş görmüyoruz. Ayrıca yürürlükteki yasa ve yönetmelikler altında çalışanların sendikalaşma hakkını destekliyoruz. Enerjisa Enerji Dağıtım Şirketleri ve TES-İŞ Sendikası (Türkiye Enerji, Su ve Gaz İşçileri Sendikası) arasında imzalan Toplu İş Sözleşmesi (TİS) üç yıl (01.03.2018-28.02.2021) geçerlidir. 7.112 mavi yaka çalışanın, ücret ve

çalışma koşulları yürürlükteki TİS hükümlerine göre belirlenmiş bulunmaktadır.

TES-İŞ Sendikası, Ocak 2021 itibarıyla 69.459 üyesi ile üye sayısı açısından Türkiye'nin yedinci, enerji iş kolunun ise en büyük sendikasıdır. Öte yandan, Enerjisa Enerji Dağıtım Şirketleri ve TES-İŞ Sendikası arasındaki Toplu İş Sözleşmesi görüşmeleri 21 Nisan 2021 tarihinde başlamıştır.

¹⁶ SDG 5.5 Ensure Full Participation in Leadership and Decision-Making: Ensure women's full and effective participation and equal opportunities for leadership at all levels of decision-making in political, economic and public life.

YETENEK YÖNETİMİ

ENERJİSA'DA ÇALIŞMAK

2018 yılında %71 olan çalışan memnuniyeti skoru 2020 yılında %80'e, çalışan bağlılığı oranı ise aynı dönem için %55'ten %70'e yükseldi.

Çalışan katılımı, rekabetçi iş dünyasında devamlılığın ve başarının hayati önem taşıyan itici güçlerinden biridir. Çünkü çalışan katılımı, çalışanları elde tutma oranını arttırma, kurumsal performansı güçlendirme ve müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamakla doğrudan bağlantılıdır. Enerjisa olarak, çalışanlarımızdan gelen geri bildirimleri önemsemekte ve onlara kendilerini değerli hissettikleri bir çalışma ortamı sunmaktayız. Çalışan memnuniyetini her iki yılda bir anketler yoluyla ölçmekteyiz. 2018 yılında %71 olan çalışan memnuniyeti skoru 2020 yılında %80'e, çalışan bağlılığı oranı ise aynı dönem için %55'ten %70'e yükseldi. 2020 yılı itibariyle anketlere mavi yaka çalışanlarımızı da dâhil ettik. Bu anketler, çalışma koşullarını iyileştirmek için aksiyon alabilmemizi sağlamaktadır. Çalışanlardan gelen geribildirimleri değerlendirmekte ve kuruluşumuz içindeki memnuniyet ve bağlılığı iyileştirmeye ve çalışan devri oranını azaltmaya çalışmaktayız. 2020 yılında kadın çalışanlar için çalışan devri oranı %0,4, iken erkek çalışanlar için bu oran %2 olmuştur.

Çalışan şikâyetlerini, görüşlerini ve önerilerini almak için anketlerin yanı sıra, birebir görüşmeler ve odak grupları gibi farklı mekanizmalar da

kullanmaktayız. Ayrıca tüm çalışan talepleri, tüm Enerjisa çalışanları için erişilebilir olan yardım masası sisteminde toplanmaktadır. Bu taleplere göre aksiyonlar planlanmakta ve bu aksiyonlar proaktif bir yaklaşımla uygulanmaktadır. Gelen talepler ilgili kişiye yönlendirilmekte ve çözüm süreci başlatılmaktadır. Operasyon sahibi talebin yöneldiği aksiyonu aldıktan sonra, bu sistem üzerinden aksiyonun tamamlandığına dair bir bildirimde bulunmaktadır ve bu bilgi, talebi açan çalışana ulaşmaktadır. 2020 yılında alınan talep sayısı 8.191 olmuş ve bunların %96,6'sı çözümlenmiştir.

Çalışan taleplerinin %96,6'sı çözümlenmiştir.

Enerjisa olarak çalışanlarımızın iş ve özel hayat dengelerine ve esnek çalışma şartlarına önem veriyoruz. 2019 yılında, esnek çalışma saatleri, esnek kıyafet ve uzaktan çalışmayı kapsayan Sen Seç çalışma modeli tüm genel merkezlerimizde uygulanmaya başlanmıştır. Pandemi sebebiyle çalışma koşullarında gerçekleşen olağandışı değişikliklerden önce dahi, genel müdürlüklerde çalışan personeller (tüm personelin %16'sı) esnek

çalışma saatleri imkanından faydalanmaktaydı. Pandemi süresince, sağlık riskleri yakından takip edilerek, çalışma koşulları aktif bir şekilde yönetilmiş ve genel müdürlüklerimizde çalışan personelimizin büyük çoğunluğu evlerinden çalışmaya başlamıştır. Çalışanlara sürekli olarak e-posta ve bilgilendirme seansları vasıtasıyla esnek ve uzaktan çalışma koşulları ile ilgili gelişmeler hakkında güncel bilgiler iletilmiştir.

Paydaş Katılım Planımıza göre, çalışanlarımız ve diğer paydaş gruplarımız için katılım yöntemlerimiz revize edilmiştir. COVID-19 pandemisi süresince, sosyal buluşmalar, yüz yüze toplantılar ve sosyal mesafe ile ilgili zorunlu kısıtlamaları sebebiyle kullandığımız iletişim yöntemleri arasında kısa mesajlar, e-postalar, telekonferans ve video konferans kullanımları bulunmaktadır.

Çalışan Destek Programı: 2018 yılında hayata geçirmiş olduğumuz Avita Çalışan Destek Programı ile, çalışanlarımızın ve aile bireylerinin yararlanabildiği psikolojik, tıbbi, iyi yaşam, finans ve hukuk konularında uzman desteği sağlanmaktadır. 2020 yılında Avita Çalışan Destek Programı vasıtasıyla 2.574 talep kayıt altına alınmıştır.

Pınar Kaymaz

Müşteri Operasyonları, Endeks Okuma – Operatör

Dağıtım şebekesinde bulunan sayaçların zamanında ve doğru okunması önceliklerimizden, çünkü elektrik tüketimini ölçümleyebilmek büyük önem taşıyor. İş dünyasında olmak, yeni şeyler üretmek biz kadınları daha mutlu kılıyor. Kadın istihdamına önem veren ve eşit fırsatlar sunan bir şirkette çalışıyor olmak geleceğe dair güven veriyor.

Osman Singer

Şebeke Operasyonları, Bakım – Baş Operatör

Enerjisa ailesi sahada çalışan tüm çalışanlarının güvenliğini ilk sırada tutuyor. Pandemi döneminde müşterilerimize kesintisiz elektrik sağlamayı önceliklendirirken, alınan ek önlemlerle iş güvenliği ve çalışan sağlığından da ödün vermedik.

YETENEK YÖNETİMİ

DİJİTAL DÖNÜŞÜM, TEKNOLOJİ VE YENİ TRENDLER

İş süreçlerimizi geliştirmenin ve hızlandırmanın yanı sıra karar alma süreçlerimizi veri odaklı yapmak amacıyla insan kaynakları uygulamalarımızda teknolojik araçlar ve dijitalleşmeyi kullanıyoruz. Dijital İnsan Kaynakları Platformumuz, İKON, farklı bölgelerdeki çalışanlarımızın şirketteki tüm gelişmeler hakkında aynı anda bilgilendirilmesini, İK ve self servis uygulamalarına cep telefonları üzerinden ulaşmasını ve anlık, hızlı ve kullanıcı dostu anketler ile geri bildirimlerini paylaşmasını sağlamaktadır.

İnsan Kaynakları süreçlerinin dijitalleşmesi kapsamında, oryantasyon süreci dijital platformumuz üzerinden gerçekleştirilmektedir. Sistem, adayın işe başlangıç tarihinden önce adaptasyonunu hızlandırmak üzere tasarlanmış ve adayın hem Enerjisa hakkında bilgi edinmesini hem de süreçteki uygulamalarla iyi bir aday deneyimi yaşamasını sağlamaktadır. Dijital işe alım platformumuzla, tüm işe alım süreçlerini tek bir

platformdan yöneterek, yetkinlik envanterleri ve yabancı dil sınavları ile adayları daha verimli bir şekilde değerlendirmeyi amaçlamaktayız.

Trend Talks

Çalışanlarımızın dünyada ve Türkiye’de yaşanan dijital dönüşümün, teknolojik gelişmelerin ve yeni trendlerin iş yapış biçimlerine etkilerini anlaması ve mevcut iş yapış biçimlerinde gerekli değişim ve dönüşümleri gerçekleştirebilmeleri amacıyla 2019 yılından itibaren Trend Talks buluşmalarını organize etmekteyiz.

Sosyal Ağ

2020 yılında, Sabancı Topluluğu çalışanları arasında ve şirketlerin kendi içlerinde iletişimi ve iş birliğini arttırmak amacıyla, Sabancı Topluluğu İnsan Kaynakları Direktörlüğü ve SabancıDx ile birlikte gerçekleştirdiğimiz Sosyal Ağ projesini devreye aldık.

YETENEK GELİŞTİRME PROGRAMLARI

Sürekli gelişim, Enerjisa Enerji’nin en önemli değerlerinden biridir. Bireysel başarıların kuruluşun başarısındaki temel unsur olduğuna inanıyoruz.

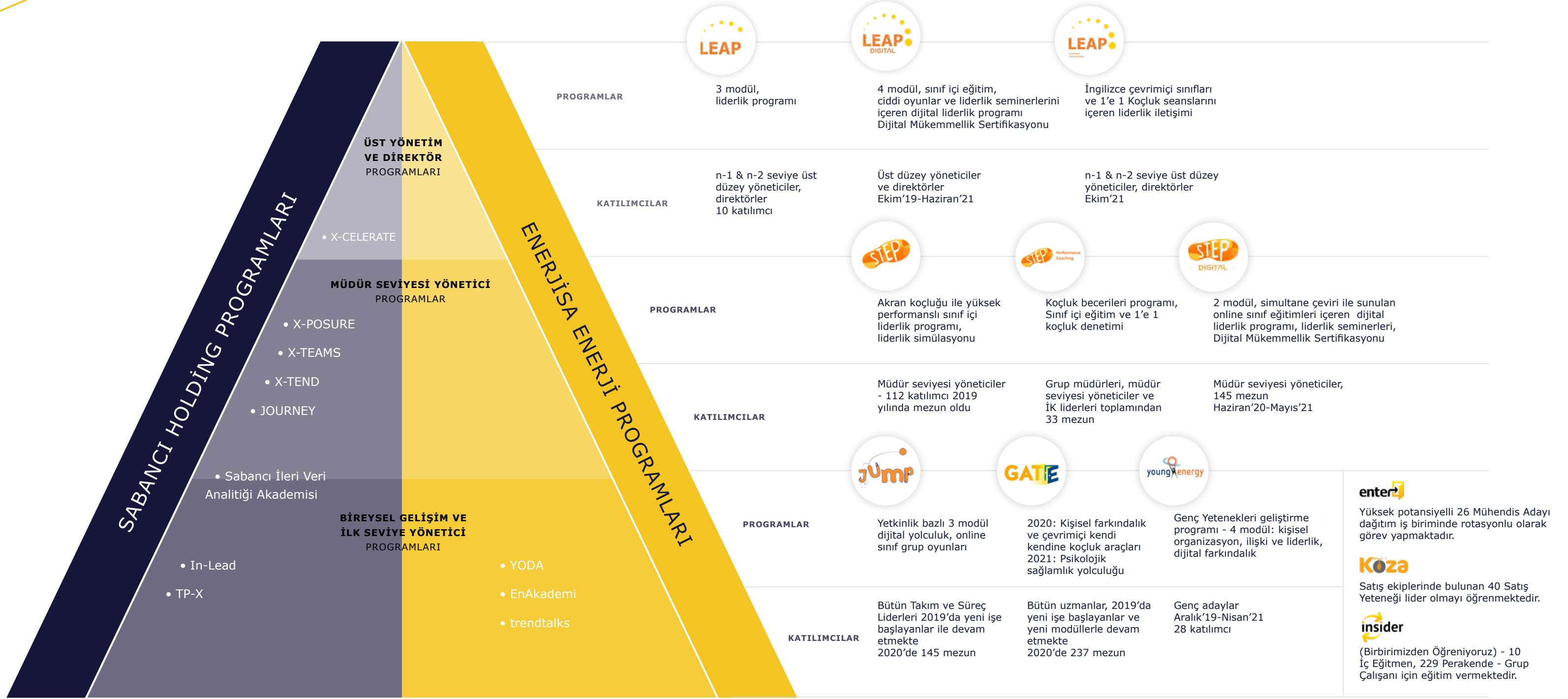
Çalışanlarımızı çeşitli liderlik, bireysel ve mesleki gelişim programları ve araçları ile destekliyoruz.



Bireysel başarıların kuruluşun başarısındaki temel unsur olduğuna inanıyoruz. Çalışanlarımızı çeşitli liderlik, bireysel ve mesleki gelişim programları ve araçları ile destekliyoruz.



YETENEK YÖNETİMİ



YETENEK YÖNETİMİ

LİDERLİK GELİŞİM PROGRAMLARI

Geliştirdiğimiz programlarla, etkili liderler yetiştirmek üzere direktör ve yönetici seviyesindeki çalışanlarımızın şirketimize en hızlı ve en etkin şekilde liderlik etmelerine yardımcı oluyoruz.

LEAP Dijital (Liderlik Hızlandırma Programı)

LEAP Dijital (LEAP Liderlik Hızlandırma Programının devamı) ile amacımız direktör seviyesindeki yöneticilerin yeni teknolojilerin sunduğu fırsatları kendi fonksiyonlarına yansıtma ve dijital çağın gerektirdiği liderlik yetkinliklerini geliştirmelerini sağlamaktır. Leap Digital programı dört modülden oluşmakta olup, Ekim 2019'da gerçekleşen ilk modül ve ardından Şubat 2020'de tamamlanan ikinci modüle 25 direktör katılmıştır. Üçüncü modülün ilk buluşması Aralık 2020'de gerçekleşmiştir. İkinci modülde hem Türkiye pazarında hem de global pazardaki yeni teknolojik gelişmeler ele alınırken, üçüncü modülde yeni nesil liderlik yaklaşımları ele alınmıştır. Katılımcılarımız, Financial Times derecelendirmesine göre en iyi yönetici eğitim okullarından biri olan Berlin Teknoloji Enstitüsü Avrupa Yönetim ve Teknoloji Okulu tarafından ESMT Digital Excellence Sertifikası almaya hak kazanacaklar.

Step Digital

Dijitalleşen dünyanın, global düzeyde ve enerji sektörü özelinde getirdiği fırsatları ve yeni iş yapış biçimlerini anlamak, yeni nesil teknolojilerle ilgili bilgi ve yetkinlikleri güçlendirmek, bu teknolojilerin yardımıyla tüm fonksiyonlarda değer yaratacak yeni dijitalleşme projelerine bilgi transfer etmek üzere tasarlanan Step Dijital programı 2020 yılında uygulamaya alınmıştır. Leap Dijital'de

de iş ortağımız olan ESMT Berlin ile pandemi sürecinde yeni normalin getirdiği koşullara adapte edilen çevrimiçi sınıflarda simultane tercüme ile gerçekleşen Step Dijital eğitiminin ilk modülünde 145 kişiye ulaşılmıştır.

Uzun soluklu eğitim ve gelişim programlarını hayata geçirmeden önce pilot uygulamalarda tasarım odaklı bilişsel aşamalara başvurulmaktadır. Pilot grup uygulaması ile program tüm şirkette yaygınlaştırmadan önce prototip eğitimle deneyimlenmekte ve test edilmektedir. Katılımcı yorumları da tasarımın geliştirilmesinde dikkate alındıktan sonra, eğitimin amacına ulaştığı doğrulanmaktadır. Step Dijital tasarım ve uygulama sürecinde pilot gruplar sayesinde eğitim Enerjisa'ya özel ve amacına ulaşan bir program noktasına getirilmiştir.

Step Yönetim & Step Performans Koçluğu

Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (Executive Development Unit - EDU) iş birliğinde gerçekleştirilen STEP Yönetim modülü ile müdür ve grup müdürü seviyesindeki yöneticilerin liderlik vasıflarının güçlendirilmesini hedefliyoruz. Altı günlük bu program yüksek performans kültürünün sürekliliğini sağlamak üzere 2019 yılında hayata geçirilmiştir. 2020 yılının ilk çeyreğinde programı 46 katılımcı tamamlamıştır.

STEP Performans Koçluğu, Enerjisa Enerji'nin yüksek performans kültürü, yeni nesil performans yönetimi ve sürekli geri bildirim yaklaşımını odağına alarak müdürler için geliştirdiği programdır. Şubat 2020'de gerçekleşen sınıf içi eğitimlere 33 müdür katılmıştır. Eğitimin ana odaklarından olan nezaret koçluğu seansları gerçekleştirilmiştir. Müdürlerin

koçluk becerilerine odaklanılan bu birebir seanslar ile öğrenme yolculuklarına yıl sonuna dek devam edilmiş ve toplam 126 birebir seans gerçekleştirilmiştir.

JUMP

JUMP programı takım ve süreç yöneticisi rollerini üstlenen Enerjisalıların, mevcut rollerindeki etkinliklerini artırmalarını ve yönetsel becerilerini geliştirmek için karma öğrenme metoduyla tasarlanmıştır. 2019 yılının ikinci yarısında tasarım çalışmaları başlayan yeni dönem programı Jump 2.0, 2020 yılında hayata geçmiştir. Enerjisa yetkinliklerine göre düzenlenen tasarımda "Değerlerimi Yaşıyorum", "Liderliğimi Geliştiriyorum" ve "Performansımı Yükseltiyorum" modüllerinden oluşan program, üç e-öğrenme modülü, bir webinar ve üç çevrimiçi buluşmadan oluşmaktadır. Programın e-öğrenme modüllerine 249 kişi katılmıştır. E-öğrenme platformunu en efektif kullanan iki kişinin katılımı ve program danışmanının moderatörlüğünde gerçekleşen, programın katılımcılarına öneri ve tavsiyeler sunan webinara 137 kişi katılmıştır. Programın devamında "Değerlerimi Yaşıyorum" sanal buluşmasına 188 kişi; "Liderliğimi Geliştiriyorum" sanal buluşmasına 261 kişi katılmıştır. "Performansımı Yükseltiyorum" sanal buluşmaları ise 2021 yılında tamamlanacaktır.

Young Energy

Kariyerinin başındaki yüksek potansiyelli insan kaynağını geliştirmek ve geleceğin yönetici adaylarını yetiştirmek üzere Young Energy programı 2010 yılında başlatılmış ve 4 jenerasyon mezun vermiştir. 5. jenerasyon 2019 yılında başlamıştır. Programın Aralık 2019'da 3 günlük oryantasyon programına katılan katılımcılar için

Kişisel Farkındalık, Organizasyonel Farkındalık, Liderlik ve İlişki Farkındalığı, Dijital Farkındalık olmak üzere 4 modülden oluşan bir program tasarlanmıştır. 2020 yılında gerçekleşen Kişisel Farkındalık modülünde katılımcılar profesyonel imaj, kişisel liderlik konularında çalışmış ve 3 seanslık birebir koçluk programları ile kendi gelişim alanlarına odaklanmışlardır. Organizasyonel Farkındalık modülü kapsamında enerji endüstrisi ve Enerjisa hakkında bilgi edinen katılımcılar, enerji endüstrisinde değer zinciri, finansal okuryazarlık ve stratejik farkındalık konularına odaklanmış, Enerjisa bünyesindeki konu liderleri ile bir araya gelmişlerdir. Bu modül kapsamında, katılımcılarımıza "Enerjisa'nın Geleceği" teması altında Enerjisa'nın radarında olan konularla ilgili proje görevlendirmeleri yapılmıştır. Grup halinde çalışarak sunumlarını yapan katılımcılardan en iyi hazırlanmış proje grubu Genç Strateji Komitesi olarak seçilmiş ve Enerjisa'nın gelecek strateji çalışmaları için bir kaynak olarak konumlandırılmışlardır. Young Energy ekibi "Capsim Simulasyonu" ile bu modülü tamamlamışlardır. Young Energy grubu Liderlik ve İlişki Farkındalığı ile Dijital Farkındalık modüllerini 2021 ilk çeyreğinde tamamlayarak programdan mezun olacaklar.

ENTER

Enter projesi ile dördüncü sınıf ve yüksek lisans elektrik elektronik mühendisliği öğrencilerine enerji sektörünü ve Enerjisa Dağıtım süreçlerini deneyimleyecekleri fırsatlar sunulmuştur. Bir yıl boyunca devam eden programda, yatırım yolu, müşteri yolu ve şebeke yolu olarak adlandırılan bölümlerde rotasyonlu olarak görev alan aday mühendisler, enerji dağıtım iş kolundaki tüm mühendislik fonksiyonları hakkında bilgi

YETENEK YÖNETİMİ

edinmektedirler. Katılımcılar, yetenek koçları aracılığıyla mentorluk desteği alarak ilgi alanlarını keşfedebilme olanağı yakalamıştır. 2020 yılında Enter programını tamamlayan 22 aday mühendisten 10'u dağıtım şirketlerinde işe başlamıştır. 2020 yılında pandemi nedeniyle 4. dönem Enter programına dâhil olacak aday mühendislerin seçim ve işe alım süreçleri tamamen çevrimiçi olarak gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen değerlendirme süreci ve çevrimiçi mülakatlar sonrasında 4. dönem Enter programının açılışı Ekim ayında gerçekleşen tanıtım toplantısı ile yapılmış, 26 yeni aday mühendis üç bölgede gelişim yolculuklarına başlamıştır.

Diğer

Sabancı Holding tarafından düzenlenen üst düzey liderlik gelişim programı X-CELERATE, gelecek rollere hazırlanan orta seviye yöneticiler için hazırlanan X-Posure ve potansiyeli yüksek genç çalışanların katıldığı genç yetenek programı TPX Liderlik Gelişim programlarına 2020 yılında hedef kitleye uygun 10 Enerjisa Enerji çalışanı katılmıştır.

Yenibirlider Derneği'nin Boğaziçi Üniversitesi iş birliğiyle hazırlayarak sunduğu "Yeni Bir Lider Profesyonel" programına 2020 yılında 7 çalışanımız katılmıştır. Program; eğitim, mentorluk, koçluk ve sektör buluşmaları oturumlarını içermektedir.

BİREYSEL GELİŞİM PROGRAMLARI

Çalışanlarımızın kariyer hedeflerine ulaşmalarını ve potansiyellerini gerçekleştirmelerini sağlamak amacıyla çeşitli temel eğitim ve gelişim programları sunmaktayız.

YODA Mentorluk ve YODA Tersine Mentorluk
2017 yılında tasarlanan YODA Mentorluk ve YODA Tersine Mentorluk programları ile Enerjisa'daki farklı nesillerin birbirlerinden öğrenmelerini sağlayacak bir platform oluşturmak hedeflenmiştir. Yeni nesil çalışanların Enerjisa Enerji Üst Yönetimi'ne mentorluk yapma fırsatı bulduğu YODA Tersine Mentorluk programı sektörün ilklerinden olma özelliği taşımaktadır. Yoda Tersine Mentorluk Programı 2019 yılında direktör seviyesine yaygınlaştırılmıştır ve hem mentorluk almak isteyen direktörlerin hem de mentor olmak isteyen genç Enerjisa'lıların program başvuruları alınmıştır. 2020 yılında, 34 genç mentor ve 10 mentorluk alan direktör, mentor-mentorluk alan eğitimlerini tamamlamış, birebir eşleşmeler gerçekleştirilmiş ve 6 ay sürecek mentorluk süreci başlatılmıştır. Eğitimini tamamlayan ama henüz eşleştirilmeyen 24 genç mentor ile programın farklı yönetsel seviyeleri de kapsayacak şekilde 2021 yılında yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

EnAkademi

Enerjisa'lıların kariyer hedeflerine ulaşmaları için ihtiyaçları olan eğitimleri ve gelişim araçlarını sunduğumuz online öğrenme platformu EnAkademi'den 2020 yılında 3.740 çalışan eğitim almıştır. Bilgi güvenliği, rekabet hukuku ve etik gibi bölümlerden oluşan her Enerjisalı'nın tamamlaması gereken eğitim paketinde katılımcılar EnAkademi'deki eğitim programı kapsamında 7.879 saatlik e-öğrenme sürecini tamamlamıştır.

Gate: Kişisel Farkındalık Yolculuğu

Gate kariyerinin başında bulunan uzman seviyesindeki çalışanların gelişime açık ve güçlü yönleri ile kendilerini keşfetmelerini hedefleyen bir programdır. 2019 yılında pilot çalışma kapsamında

platform 50 çalışana tanıtılmıştır. Geri bildirimlerin ardından iyileştirilen platform 2020 yılında 1.358 katılımcıya açılmıştır. Katılımcılara, farkındalık kazandıkları konularda kendilerini geliştirebilmeleri için e-eğitim, video, makale gibi araçlar EnAkademi Bireysel Gelişim Platformu üzerinden sunulmuştur. Ayrıca katılımcılar, yöneticileriyle birebir gelişim görüşmeleri planlamış ve gelişim alanları ile ilgili sohbetler yapabilmişlerdir.

Uzaktan çalışmanın arttığı pandemi döneminde Gate'in hem katılımcılarına hem de yöneticilerine daha fazla destek sağlaması için haziran ayında iki farklı webinar gerçekleştirilmiştir. Yöneticilerin katıldığı "GATE ile Çalışan Gelişimine Mentorluk Etmek" webinarında çalışanın gelişim yolculuğuna destek olmak, etkin geri bildirim vermek ve uzaktan çalışma döneminde çalışana mentorluk etmek konuları ele alınmıştır. 355 çalışanın katıldığı webinarda farkındalığı artırmak, öğrenme ve gelişimde devamlılığı sağlamak üzerinde durulmuştur. Çevrimiçi platformda kendi kendine koçluk adımlarını tamamlayan, e-öğrenmelere katılan, yöneticileri ile görüşerek gelişim alanlarını belirleyen 983 Enerjisa Enerji katılımcısı sanal sınıflarda yetkinlik eğitimlerine katılmaya hak kazanmış ve 797 kişi eğitimlerini tamamlamıştır.

Sen Seç: Katalog Eğitimleri

Enerjisa'nın eğitim ve gelişim süreçlerinde dijitalleşmenin devam ettiği 2020 yılında sürekli gelişim odağıyla tasarlanan Sen Seç: Eğitim Kataloğu çalışanlarla buluşturulmuştur. Katalogda ihtiyaç analizlerinin çıktıları ile oluşturulan katalogda 12 farklı eğitim içeriğine yer verilmiştir. Katılımcılar bireysel ilgi alanı ve ihtiyaçları kapsamında eğitimleri seçmişlerdir. Satış ve Grup iş birimleri 2020 Kasım-Aralık aylarında tamamlanmıştır.

İleri Veri Analitiği Akademisi (İVAA)

Sabancı Holding, Sabancı Üniversitesi ve Sabancı EDU iş birliği ile hayata geçirilen İleri Veri Analitiği Akademisi'ne 17 çalışan katılmıştır. 3 kişi Veri Mühendisi, 5 kişi Veri Bilimci ve 9 kişi de Veri Çevirmeni rolüyle programdan başarıyla mezun olmuştur.

2020 yılında bu yoğun programa gönüllü katılımı teşvik etmek, farklı fonksiyon ve seviyelerden katılımcı seçmek ve katılımcıların bu programa dair motivasyonlarını ve hedeflerini ilk gün itibarıyla belirlemelerini sağlamak üzere bir süreç oluşturulmuştur. Seçim sürecine dâhil olmak isteyen çalışanlar bir başvuru formu aracılığıyla programa neden katılmak istediklerini ve edindikleri bilgilerle uygulamak isteyecekleri proje fikirlerini paylaşmışlardır. Daha sonra ölçme ve değerlendirme adımlarını tamamlayan başvuru sahipleri farklı fonksiyonlardan yöneticilerin, İK ekiplerinin ve İVAA mezunlarının da olduğu bir komite tarafından değerlendirilmiş ve en gerekli kriterleri sağlayan çalışanlar programa seçilmiştir.

Sanayi Liderleri

Sabancı Holding ve Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi EDU iş birliğiyle hayata geçirilen program 2020 yılında teknik rollerdeki mühendis ve yöneticilerin gelişimine odaklanmıştır. Dokuz ay süren program boyunca katılımcılar hem teknik hem de yetkinlik gelişim eğitimlerine katılmış ve proje sunumları ile programdan mezun olmuştur.

Satış Okulu

2014 yılında Sabancı Üniversitesi iş birliği ile hayata geçirdiğimiz Satış Okulu projesi ile çalışanlara, öncelikli olarak Satış ve Müşteri Odaklılık bakış açısı olmak üzere sektör özelinde gerekli birçok davranışsal ve teknik konuda



YETENEK YÖNETİMİ

eğitim verilirken, hizmet kalitesi, operasyonel mükemmellik ve müşteri memnuniyeti de arttırılmaktadır. Bu okul kapsamında, Takım Lideri Gelişim Atölyesi programı yeni yetkinlik seti ile 2019 yılında başlamıştır.

2020 yılında Satış Okuluna 211 çalışan katılmıştır. Satış Okulu 2020 eğitim programı içeriği, Müşteri Hizmetleri Bölgeler Müdürleri ve Müşteri Temsilcileri ile yapılan odak grup çalışmaları ile belirlenmiştir. Stratejik öncelikler ve katılımcıların ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan interaktif video formatındaki eğitimler, çevrimiçi gelişim koleksiyonu ve canlı webinar içerikleri ile yıl boyunca çalışanlar ile buluşturulmuştur.

KOZA Gelişim Programı

2019 yılında başlayan KOZA gelişim programı, satış temsilcisi/yetkilisi gelişim programı olarak satış fonksiyonundaki genç yetenek havuzunu beslemeyi amaçlamaktadır. Seçim sürecini başarıyla tamamlayan 40 Satış Yetkilisi ve Temsilcimizin gelişimlerini destekleyerek mevcut yeteneklerini geliştirdik ve kendilerini bir sonraki rollerine hazırladık. Süresi 1,5 yıl olan gelişim programı 3 modülden oluşmaktadır ve programa 2020 yılında çevrimiçi eğitimlerle devam edilmiştir. Katılımcılar eğitimlerini tamamlamalarının ardından iş süreçleri ile ilgili geliştirme/iyileştirme önerilerinin paylaşılacağı proje konuları üzerinde çalışmalar yaparak üst yönetime projelerini sunma imkanı yakalayacaklardır. Program yeni katılımcılar ile 2021 yılında devam edecektir.

Birbirimizden Öğreniyoruz

2019 yılında oluşturduğumuz Birbirimizden Öğreniyoruz platformu ile Enerjisa çalışanlarının sahip oldukları bilgi ve deneyimi birbirleriyle

paylaşmalarını sağlayarak şirket içinde birbirinden öğrenme kültürünü yaygınlaştırıyoruz. Bu platform sayesinde 229 çalışan çalıştıkları bölümden bağımsız sektör dinamikleri, dijitalleşen dünyadaki yeni yaklaşımlar, enerji sektörüne global bakış hakkında derinlemesine bilgi ve yetkinlik sahibi oldu. Bu program kapsamında 2020 yılında şirket içi eğitmenlerimiz tarafından hazırlanan iki eğitim, interaktif video formatına dönüştürülerek talep eden tüm çalışanlar ile paylaşılmıştır.

DİĞER EĞİTİMLER

Bu yıl da çalışan başına 13 saatlik eğitim verilerek Enerjisa çalışanlarının mesleki ve kişisel gelişimlerini desteklemeye devam edilmiştir. Yüklenicilerimize tesis yönetimi, özel güvenlik hizmetleri ve temel İSG hakkında 32 saatlik eğitim verilmiştir. Ayrıca, yüksek lisans destek programı için başvuran 36 çalışanın başvurusu kabul edilmiştir. Yaklaşık 600 çalışan çevrimiçi yabancı eğitimlerinden faydalanmış, toplam 3.888 saat e-eğitim gerçekleşmiştir.

Tüm çalışan geliştirme programlarının faydalarını ölçmekteyiz. Tüm eğitimlerimizde 1. seviye ölçümler gerçekleştirilmekte ve eğitim memnuniyeti puanları bildirilmektedir. Öğrenim ve gelişim programlarına 2. seviye ölçümler uygulanmakta olup, burada katılımcıların ne kadar ilerleme kaydettiğini anlamak için 360 derece test öncesi ve test sonrası değerlendirme araçları kullanılmaktadır. Test öncesi ve test sonrası uygulamaları aynı zamanda bazı teknik eğitimlerimizin etkinliğini ölçmek için de kullanılmaktadır.

Gelecek yıllar için hedefimiz, daha fazla esneklik sağlamak, mevcut programlardaki dijital deneyimi

iyileştirmek, tüm eğitim programlarında öğrenim hedeflerini yetkinlik modeline bağlı olarak davranışsal göstergelerle hizalamak, programları şirket stratejilerine dayalı olarak şekillendirmeye devam etmek ve liderlerimizin dijital iş yönetimi yetkinliklerini güçlendirmek amaçlarıyla daha fazla yeni nesil dijital öğrenim aracı kullanmak ve dijital eğitim deneyimini sanal sınıf uygulamalarıyla geliştirmektedir.

Mesleki Eğitimde İş Birliği Protokolü

2017 yılı sonunda T.C. Milli Eğitim Bakanlığımız ile Mesleki Eğitimde İş Birliği Protokolü imzalanmıştır. Bu protokolün amacı Elektrik Dağıtım sektörünün istihdam kaynağı olan meslek lisesi öğretmen ve öğrencilerinin mesleki gelişimlerini destekleyerek sektöre nitelikli işgücü kazandırmaktır. İş birliği protokolü kapsamında elektrik ve elektrik-elektronik alanında eğitim alan meslek lisesi öğrencilerini, şirket ve elektrik dağıtım sektörü konusunda bilgilendirmek, aldıkları teorik eğitime ek olarak uygulamalı eğitimlerle desteklemek ve güncel sektör uygulamalarını göstermek amacıyla faaliyetler gerçekleştirilmiştir. 2019 yılında öğretmenlerin de güncel sektör uygulamalarını öğrenmeleri ve deneyimlemeleri amacıyla alan öğretmenlere yönelik iki ayrı hizmet içi eğitim gerçekleştirilmiştir. 2020 yılında pandemi sebebi ile protokol çerçevesinde bir etkinlik düzenlenmemiştir, ancak protokol 2022 yıl sonuna kadar uzatılmıştır.

Mühendis Gelişim Okulu

Dağıtım şirketlerinde çalışan mühendislerin teknik gelişimini hedefleyen Mühendis Gelişim Okulu, dağıtım operasyonları faaliyetlerine yönelik bir eğitim sistemi oluşturarak, mühendislerin teknik kapasitelerini ve teknik verimliliği artırmayı

ve iş kazalarının önüne geçmeyi amaçlamaktadır. 2020 yılında Enerjisa Dağıtım şirketlerinde saha operasyonlarında çalışan 96 Elektrik-Elektronik Mühendisi eğitim almıştır. 2021 yılı içerisinde eğitimin ikinci aşamasına 600'ün üzerinde mühendisin katılması beklenmektedir.

Çalışma İlişkileri Bilgilendirme Sunumları

Çalışma İlişkileri Bilgilendirme Sunumlarına toplam 410 süpervizör davet edilmiş, 16 oturumda genel katılım oranı %90 olarak gerçekleşmiştir. Bu sunumlar ile süpervizörlere uzmanlıklarını iyileştirmelerine yardımcı olmak amacıyla İşçi, İşveren, Sendika, İş Sözleşmesi ve Toplu İş Sözleşmesi Tanımları, Sendika ile İlişkiler, Ücret ve Yan Haklar, Yıllık İzin, Deneme Süresi, Disiplin Süreci, Durum Değişiklikleri ve Fazla Mesai gibi pek çok konuda Enerjisa'nın bilgilendirme sunumları yapılmıştır. Bu sunumlarda süpervizörlerin, işlerinin yürütümü esnasında sık karşılaştıkları sorunlara ve merak ettikleri konulara da yer verilmiştir.

Teknik Bilgi Yarışması

Teknik Bilgi Yarışması elektrik dağıtım sektörü gibi oldukça teknik bir iş kolunda çalışan saha operatörlerimize hem rekabet ortamı hem de ödül kazanma fırsatı sunmak üzere organize edilmiştir. Yarışma Kasım ayından itibaren tüm yıl boyunca aylık olarak düzenlenecektir. Şirketimizde mavi yaka olarak görev yapan çalışanların İKON uygulaması üzerinden Teknik Bilgi Yarışmasına katılabilir. Yarışma çalışanların hem teknik bilgilerini göstermelerine hem de ödül kazanmalarına imkan tanımaktadır.



YETENEK YÖNETİMİ

Sahada Güvenli Çalışma Eğitimi

Bu eğitim ile Şebeke Operasyonları saha operatörlerinin teknik anlamda gelişimleri, malzeme bilgisinin artması ve operasyonel süreçlere hakimiyetinin artmasını amaçlanmaktadır. Bu kapsamda 2020 yılı içerisinde 157 operatöre üç günlük Sahada Güvenli Çalışma eğitimi verilmiştir.

VR Gözlük Projesi

Günümüzün hızlı değişen ve dijitalleşen dünyasında lider bir firma olarak, VR Gözlük projesi ile eğitimde dijitalleşmede büyük bir adım atılmıştır. Elektrik Dağıtım sektöründe çok önemli bir yere sahip olan enerji tesis proje kabul süreçlerinin doğru yapılması için ilk modül tamamlanmış ve kabul süreçleri için toplam 12 adet ilgi çekici modül planlanmıştır.

Uygulamalı Python Eğitimi

Enerjisa Enerji Dağıtım Şirketlerinde veriyle çalışan, veri toplayan ve analizini yapan birimlerdeki çalışanlara yönelik bilişimsel düşünme kavramlarını pratikte uygulayabilmeleri adına temel programlama yetenekleri de kazandırmayı hedefleyen Uygulamalı Python eğitimi düzenlenmiştir. Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi (EDU) ve Sabancı Üniversitesi öğretim üyeleri tarafından tasarlanan eğitimlerde katılımcılar, dersler, ödevler ve uygulama çalışmaları ile algoritma tasarlamayı, bir problemi alt problemlere bölebilmeyi ve parçalardan bütüne gidecek şekilde problem çözmeyi öğrenmişlerdir.

Endeks Okuma ve Kaçak Eğitimi

Toroslar bölgesindeki ilgili saha operasyonları çalışanları için Endeks Okuma ve Sızıntı Eğitimi düzenlenmektedir. Bu eğitimde amacımız,

çalışanların süreçle ilgili teknik bilgilerini ve becerilerini arttırmaktır. 2020 yılında eğitimlere 452 çalışan katılmıştır.

Çevrimiçi İK Toplantıları

Yönetici seviyesindeki çalışanların çevrimiçi toplantılarda bir araya geldikleri çevrimiçi İK toplantılarında, gündemdeki konular ve uygulamalar paylaşılmış ve sorular cevaplanmıştır. Ayrıca, Müşteri Hizmetleri Merkezlerinde yetkili ve temsilci pozisyonlarda olan çalışanlarımızdan, süreçlerimiz, sistemlerimiz ve uygulamalarımız hakkında geribildirim almak için toplantılar düzenlenmiştir. Farklı ekipler, kıdem ve bölge gibi kriterlere dayalı olarak çeşitliliği ve katılımı güvenceye almak için perakende ve grup şirketlerimizdeki 100'den fazla çalışanla Odak Grup toplantıları gerçekleştirilmiştir.

Pusula

Pusula Mesleki Gelişim Programı altında dağıtım şirketleri için eğitim ve gelişim süreçleri yürütülmektedir. Enerjisa Enerji bu program ile çalışanları için kişisel, mesleki, teknik ve İSG alanlarında gelişim fırsatları sunmaya devam etmektedir. Pusula programı kapsamında, 558 çalışana toplam 6.079 saat eğitim verilmiştir.

YÜKSEK PERFORMANS KÜLTÜRÜ

Enerjisa Enerji'nin stratejik önceliği sürekli öğrenme, çeviklik, tutku, kararlılık ve sorumluluğa dayanan yüksek performans kültürüdür. Yüksek performans kültürünün devamlılığını desteklemek amacıyla trend araştırmaları ve sistem araştırmaları ile çalışanlarla çalıştaylar organize edilerek, 2019 yılında temelleri atılan bu yeni performans sistemine 2020 yılında geçiş yapılmıştır. Yeni performans yönetimi sisteminde şirket stratejileri, taahhüt ve hedeflerini destekleyecek yapıda iş birliğini destekleyen, açık ve sürekli geri bildirim diyalogları ile beslenen ve aynı zamanda çalışanların gelişimini destekleyen bir yapı kurulmuştur. Şeffaflığa dayanan, çevik ve esnek, kullanıcı dostu, internet ve mobil uygulama üzerinden kullanılabilen Performans Yönetimi Sistemini kapsamındaki tüm çalışanlar

deneyimlemiştir. Mobil uygulama ile erişim imkanı sağlaması, çalışanların diğer çalışanlar ile hedeflerini ilişkilendirebilmesi, sürekli açık sistemde hedef ekleme ve revizyon işlemlerinin yıl boyu mümkün olması, hedeflerin açık ve şeffaf olması, yönetici ve çalışan arasında hedefe yönelik diyalog alanlarının bulunması, yıl boyunca anlık ve sürekli yapısal geri bildirim imkan sağlaması, hedeflere bağlı kilometre taşı belirleme özelliği ile birlikte hedef takibi kolaylığını sağlaması sistemin yüksek performans kültürünü destekleyen diğer özelliklerindendir.

Aynı zamanda, 2020 yılı boyunca müdür ve üstü seviyedeki yöneticilerine performans koçluğu eğitimleri ve koçluk desteği sağlamıştır.

ÖDÜL VE YAN HAKLAR

Ödüllendirme ve yan haklar; adil, şeffaf, rekabetçi ve yüksek performanslı ödüllendiren prensiplere dayanmaktadır. Tüm süreçlerde ücret piyasası, faaliyet gösterilen sektör ve makroekonomik göstergeler dikkate alınmaktadır. Düzenli piyasa analizleriyle rekabetçi ve adil bir ücret politikası uygulamakta ve adil bir çalışma ortamı yaratmanın ihtiyaç duyulan yeteneklerin organizasyona çekilmesine ve çalışan bağlılığını arttırmaya yardımcı olacağına inanmaktayız.

Sana Değer platformu kullanılarak geliştirilen uygulamalarla çalışanların; bireysel çabalarının

ve gelişimlerinin yanı sıra, kurumsal gelişime katkılarının da takdir edilmesi mümkün olmaktadır. Bölge ve segmente göre satış ekiplerimizde en yüksek performans seviyesine sahip olan çalışanlar, her çeyrekte duyurulup takdir edilerek, Sana Değer platformu üzerinden ödüllendirilmektedir. Satış ekiplerinde en yüksek IVR puanını (müşteri memnuniyeti puanı) alan çalışanlar da her çeyrekte duyurulmakta ve takdir edilmektedir.

GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

Şebeke ve teknoloji yatırımlarımızı artırmaya devam ederken, sektörü de müşteri odaklı, sürdürülebilir, dağıtık ve düşük karbonlu olan Yeni Enerji Dünyasında yönlendirmek için adımlar atıyoruz.

İNOVASYON

Şirket içinde inovasyon kültürünü destekleyerek fayda sağlamakta ve hızla değişen bir ortamda rekabet edebilmek için süreçlerimizi iyileştirmekteyiz. Mevcut verileri gelişmiş analitik metotlarla analiz etmek, şirketlerin daha yüksek verimlilik seviyelerine erişmelerini ve stratejik öngörülere sahip olmalarını mümkün kılmaktadır.¹⁷ Saha çalışanlarını uzaktan yönlendiren yapay zeka kullanımı, problemlerin öngörülmesini ve önlenmesini, aynı zamanda da kesintileri hızlı ve güvenli biçimde çözülmesini sağlamaktadır. İnovasyon Departmanımız, Enerjisa içindeki inovasyon kültürünü yönlendirerek girişimcilik ekosistemine odaklanmakta ve güçlü iş birlikleri kurmaktadır. İşimizin yanı sıra müşterilerimizi de dönüştürmek için yenilikçi ürünler ve süreçler üretmekteyiz.

AÇIK İNOVASYON

Açık inovasyonu, inovasyon süreçlerimizi zenginleştirmek için öne çıkan bir araç olarak görmekteyiz. Yeni girişimler, üniversiteler, hızlandırma programları, kuluçka şirketler, teknoloji geliştirme bölgeleri ve farklı sektörlerden şirketlerle iş birliği yapma fırsatlarını aktif olarak aramaktayız.

Yeni Girişimler ile İş Birlikleri: Yeni girişimlerin yenilikçi fikirlerini şirketimize çekmek için üç farklı

iş modeli uygulanmaktadır:

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

Küresel İş Birlikleri: Müşterilerimize yenilikçi ürün ve hizmetler sunmaya ve dijitalleşme süreçlerimizi yeni teknolojilerle hızlandırmaya odaklanmaktayız. Bu doğrultuda, Avrupa ve Kuzey Amerika başta olmak üzere sektörde benzer faaliyetler gösteren şirketlerle ortak proje geliştirmekte ve uluslararası ölçekte girişimlere ev sahipliği yapan hızlandırma programlarıyla iş birlikleri gerçekleştirmekteyiz. Avrupa Birliği tarafından fonlanan EIT InnoEnergy ile Kanadalı girişimci hızlandırıcı The DMZ ile iş birliği başlatılmıştır.

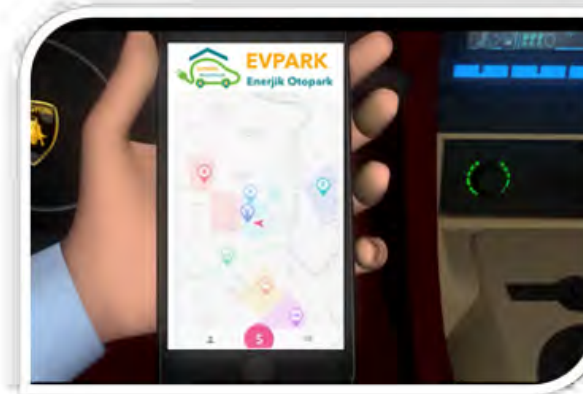
Üniversite İş Birlikleri: 2020 yılında Sabancı Üniversitesi girişimcilik iletişim birimi olan İnovent A.Ş. ile yapılan iş birliğine devam edilmiştir. Ayrıca İTÜ Arı Teknokent'in kuluçka merkezi İTÜ

Çekirdek ile iş birliğine devam edilerek girişimler desteklenmiştir.

Kurumsal Girişimcilik ve İnovasyon Programı: NAR

Kurum içi girişimcilik ve inovasyon programımız NAR, 6 yıldır çalışanların yenilikçi fikirlerini toplamaktadır. Kurum içi girişimciler, hızlandırma programı kapsamında pratik ve teorik kapsamda yalın girişimcilik eğitiminden geçip, kuluçka sürecine dâhil olmaktadır.

Programın 2020 yılı teması olan Verimlilik Sağlayan Dijital Çözümler kapsamında çalışanlarımızdan 160 fikir başvurusu alınmıştır. Çevrimiçi olarak gerçekleştirilen Nar'ın 6. döneminin hızlandırma aşaması için bunlar arasından 15 fikir kabul edilmiştir. Fikir sahibi ekipler bootcamp girişimcilik eğitimlerini dijital olarak tamamlamış ve sonrasında Ar-Ge ve İnovasyon Komitesi üyelerinin jüri olduğu final jürisinde sunumlarını gerçekleştirmişlerdir. 8 proje



fikri hızlıca hayata geçirilmeleri amacıyla ilgili iş birimlerine devredilmiş ve 4 proje ise kuluçka aşamasında pilot sürecine devam etmektedir.

Kabul edilen projeler aşağıdaki gibidir:

EVPark Projesi: EVPark projesi ile kullanıcıların hayatlarını kolaylaştıran ve yenilenebilir enerji kullanımını destekleyen sürdürülebilir bir dijital otopark ekosisteminin kurulması amaçlanmaktadır. Proje ile özellikle park yeri sıkıntısı yaşanan büyük şehirlere çözüm sağlanması hedeflenmektedir. Tüm dünyada bilinen ve kullanımı gittikçe yaygınlaşan park yeri paylaşım modeline EVPark projesi sayesinde dijital çözüm sağlanması amaçlanmaktadır.

Simply Sun Projesi: Simply Sun projesi ile son tüketicilerin evlerinde kolayca kurabilecekleri bir güneş enerjisi çözümü tasarlanmıştır. Proje, çatı üzeri güneş enerjisi santrallerinin izin sürecini ve çatı kurulum ihtiyacını ortadan kaldıracak,



¹⁷ Value Creation in Power and Utilities 2020, BCG

GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

enerji ihtiyacını yenilenebilir enerji kaynağından karşılayacak, teknik bilgi gerektirmeden kurulum yapılacak portatif, ölçeklenebilir tak/çalıştır mikro güneş enerji (micro solar) çözümü sunmaktadır.

Touch in Safe Projesi: Touch in Safe projesi ile geliştirilen donanım sayesinde sahada İş Sağlığı ve Güvenliği risklerinin düşürülmesi ana hedef olarak belirlenmiştir. Yüksek gerilim sigorta değişiminde, direğe tırmanarak yapılan çalışmada hem yüksekte düşme hem elektriğe çarpılma riski meydana gelmektedir. Projenin amacı, yüksek gerilim sigortalarının ayırıcı direğine çıkmadan, yerden tasarlanan sistem ile daha güvenli olarak montaj ve demontajlarının yapılmasını sağlamaktır.

G-Check Projesi: G-Check Projesi ile geliştirilen ürün, enerji varlığını manyetik alan prensibi ile güvenli bir şekilde tespit ederek GSM üzerinden ekip tabletlerine ileten gelişmiş bir cihazdır. Enerjiyi kestikleri nokta ile işlem yapılacak adres arasındaki mesafe saha ekipleri için yolda geçen zaman ve iş gücü kaybı yaratmaktadır. Mesafe sebebiyle kesinti kontrolünün gecikmesi de bakım onarım yapacak ekipleri İSG riskiyle karşı karşıya bırakır. G-Check, saha ekiplerinin doğru adresin enerjisini kesmesini sağlayıp, İSG riskini ortadan kaldıran güvenli bir süreç sağlar. Aynı zamanda gereksiz uzun süreli enerji kesintilerini engeller, müşteri memnuniyetini artırır, iş gücü kaybı ve gereksiz operasyonel giderleri engeller.

İVME: Girişim Hızlandırma Programı
Enerji sektörünün odaklandığı mevcut problemlere çözümler üretmek ve sunmak, kolay uygulanabilecek ve ölçeklenebilir teknolojiler geliştirmek ve gelecek nesil girişimlerin oluşmasına ve büyümesine katkıda bulunmak

amacı ile 2020 yılı içerisinde Enerjisa Ar-Ge birimi tarafından İvme Girişim Hızlandırma Programı başlatılmıştır. Enerji sektöründe etki yaratan girişimleri desteklemeyi hedefleyen İvme Girişim Hızlandırma Programı girişimleri Enerjisa Dağıtım Şirketleri ile buluşturmakta, güncel problemlerle birlikte geleceğin fırsatlarını ele alırken girişimlerin prototip ürün ile ticarileşme arasında aşmakta zorlandığı basamağı aşmalarına yardımcı olmaktadır. İvme Girişim Hızlandırma Programının birinci döneminde 8 ana odak alanı altında 44 girişimin başvurusu içerisinde seçilen 10 girişim ile İSG, mikro-solar çözümler, tüketim analitiği, görüntü işleme, akıllı aydınlatma ve drone çözümleri konularında POC çalışmaları gerçekleştirilmiştir. 6 girişim ile ürün geliştirme üzerine EPDK projesi hazırlanmış, 1 girişim ile ürün ortak satışı konusunda çalışma başlatılmıştır.

Program tarafından desteklenen ve POC sürecine kabul edilen girişimler şu şekildedir:

AREYLight: Girişim şehirlerde ve büyük kompleks alanlarda (sokaklar, parklar, sanayi ve üniversite bölgeleri) dış mekanları aydınlatma için harcanan enerji ve bakım maliyetlerini, yapay zeka teknolojisiyle azaltarak %60'a kadar verimlilik sağlayan ve kurulduğu bölgeleri "akıllı şehir" konseptine taşıyan, çevre dostu ileri teknoloji çözümler sunmaktadır.

CY Enerji: Çatı üstü güneş enerjisi sistemlerine özgü tek eksenli güneş takip sisteminin Ar-Ge çalışmalarını yapan girişim, mikro solar çözümleri ve güneş takip sistemleri sayesinde güneş enerjisinden maksimum verim elde etmeyi hedeflemektedir.

EventGates: Güvenlik ve İSG alanlarında yapay görme ve makine öğrenmesine dayalı çözümler üreten girişim, uygulama yazılımları, görüntü işleme, derin öğrenme ve makine öğrenmesi konularında çözümler sunmaktadır.

Humming Drone: Drone ile havadan görüntüleme ve analiz hizmetleri üzerine çalışan girişim, toplanan görüntüleri kullanarak haritalama ve analiz yapılabilmesini sağlayan INSPECT adında bir yazılım geliştirmiştir. Bu yazılım sayesinde elde edilen görüntüler interaktif bir harita üzerinden incelenip notlar alınabilmekte, bitki sağlığı raporları çıkartılabilmekte ve dijital yükseklik haritası görüntülenebilmektedir.

Massive Energy: Girişim ev enerji tüketimini herhangi bir donanım kurulumu olmadan kendi yaptıkları toplumsal araştırma ve büyük veriden faydalanarak analiz etmektedir. Elektrik dağıtım ve perakende şirketlerine kullanıcıları ile interaktif bir ilişki kurabilecekleri ürünler sağlamaktadır.

Eye of the Power/Rtm Elektronik: Elektronik donanım alanında çalışma yapan girişim, nesnelerin interneti ve bulut destekli çalışan sistem üzerinden özel olarak aydınlatma kontrolü, uzaktan kontrol, enerji izleme ve kontrol ürünleri üretmektedir.

Stroma Vision: Geliştirdiği görüntü işleme teknolojisi sayesinde inşaat, lojistik ve üretim alanlarında insan hayatına tehlike oluşturan durumları algılayan ve proaktif bir şekilde önlem alınmasını sağlayan sistemler tasarlamaktadır. Ürünlerinde, Kişisel Koruyucu Ekipman Takibi, Yorgunluk ve Dikkatsizlik Takibi, Ergonomik Risk Analizi, Sosyal Mesafe Takibi, Yüz Tanıma

ile Doğrulama, Nesne-Alan Tanıma ve Hareket Algılama özelliklerine yer veren girişim, daha güvenli bir iş kültürü yaratmayı amaçlamaktadır.

Visiosoft: Yapay zeka ile görüntü işleme üzerine, haritacılıkta araçtan santimetre düzeyine küresel konum saptamaktan, fabrika kalite kontrolünde hatalı ürünleri tespit etmeye kadar farklı ürünleri bulunan girişim, obje tanıma ve konum bulma alanlarında hizmet vermektedir.

Xena Vision: Computer Vision alanında uzmanlaşan Xena Vision, kameralardan insan tespiti, insan aktivite tespiti ve acil durum tespiti üzerine çalışmaktadır.

Geodo Technology: Arazi keşfi ve ölçümleri yapan girişim, hassas arazi ölçümü gerektiren endüstriyel ihtiyaçlar doğrultusunda işaretleme, haritalandırma ve raporlandırma hizmetlerini bir el terminali ile gerçekleştirmektedir.

Fatih Alp Yiğit

İvme - Girişimci

Enerjisa, biyoçeşitliliğin korunması ve enerji hat verimliliği için iş süreçlerini iyileştirdiği ve bizim de katıldığımız İVME programını yürüttü. Enerjisa'nın bu program ile enerji verimliliğinin artırılması ve sürdürülebilir iş modeli konusunda kayda değer adımlar atmış olduğunu görüyoruz.

GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

Enerji sektöründe teknolojik gelişmelerin yakından takip edilmesi çok kritiktir. Ar-Ge iş birimiz, yeni ürün, sistem veya tasarım geliştirmeye odaklanmaktadır. Sürdürülebilir ve akıllı bir gelecek için yenilenebilir enerji kaynakları, elektrikli araçlar, mikro şebeke ve depolama sistemleri, nesnelerin interneti (IoT), bilgi ve haberleşme teknolojileri, yapay zeka, büyük veri ve siber güvenlik konularında çalışmalar gerçekleştirmekteyiz. Bunları yaparken dağıtım şebekesine yönelik dünyadaki en iyi uygulama örneklerini araştırmakta ve yerli kaynaklar ile Türkiye'ye özgü çözümler üretmekteyiz. Ar-Ge çalışmaları şirket içerisinde inovasyon kültürünün yaygınlaştırılmasında önemli rol oynamaktadır. Ayrıca tasarlanan projelerle ilgili çıktılar EPDK ile de paylaşıldığı için gelecekte çıkacak mevzuatlara yön de verebilmektedir.

Ar-Ge projelerimiz hem yerli hem de yabancı fon kaynakları tarafından fonlanmaktadır. Ana fon kaynağı EPDK'nın Ar-Ge fonu olup, TÜBİTAK, Avrupa Birliği Çerçeve Programları, ITEA Horizon 2020 ve EUROGIA kaynakları da kullanılmaktadır.

EUREKA'nın çatısı altında enerji alanında faaliyet gösteren EUROGIA 2020 kümesinin hem yönetiminde hem de teknik değerlendirme komitesinde görev almaktayız. Kümenin başkanlığını Enerjisa Enerji CEO'su yürütmektedir.

13 kişiden oluşan Ar-Ge ekibi elektrik dağıtımında sürdürülebilirlik, verimlilik, güvenilirlik ve sürekliliği artıracak projelere odaklanmaktadır.

2020 yılında sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon projelerine 6,7 milyon TL yatırım yaptık.

Enerjisa Enerji'de CEO liderliğinde yürütülen ve tüm iş birimlerinden en üst seviye yöneticilerin bir arada karar alıcı ve yönlendirici olarak bulunduğu Ar-Ge ve İnovasyon Komitesi bulunmaktadır. Bu komite Şirketin yeni ürün, hizmet veya proje hayata geçirme sürecinde farklı uzmanlık alanlarının görüşlerinin harmanlandığı bir yapıdır. Şirketin tüm Ar-Ge projeleri şirket içi ihtiyaç ve beklentiler, şirketin stratejik hedefleri ve uluslararası Ar-Ge gelişmeleri göz önünde bulundurularak seçilmekte ve Ar-Ge ve İnovasyon Komitesi tarafından takip edilmektedir.

Üniversitelerle iş birliği yapılmaktadır. Bu kapsamda ODTÜ, Bartın Üniversitesi, Özyeğin Üniversitesi, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Bilkent Üniversitesi, İTÜ, Sabancı Üniversitesi ve KTÜ ile iş birlikleri 2020 yılında da devam etmiştir.

2020 yılında yürüttüğümüz projeler şunlardır:

Personal Energy Administration Kiosk Application (PEAKApp): Bu proje ile elektrik fiyatlarını etkileyen makro talep tahminlerin doğru yapılması ve PEAKApp mobil uygulama üzerinden tüketicilerin hangi cihazın ne kadar elektrik tükettiğini farkına varmasının sağlanması amaçlanmıştır. Enerjisa'nın Avrupa Birliği Horizon 2020 tarafından fonlanan ilk projesi olan uygulama aynı zamanda TÜBİTAK'tan Başarı

Ödülü, Austrian Energy Globe Award'tan ise Jüri Özel Ödülü almıştır. Geliştirilen cep telefonu uygulaması ile kullanıcılar hem tüketimlerini aktif olarak takip etmekte, geçmiş tüketim değerleri ile karşılaştırabilmekte, hem de "ciddi oyun" kavramı ile kendilerine tasarruf hedefleri koyarak, bu hedefler doğrultusunda puan alıp, arkadaşları ile yarışabilmektedir.

Kullanıcılar kazandığı puanlarla çeşitli indirimlerden yararlanabilmekte ve elektriğin değişken fiyatlandırıldığı piyasalarda elektriğin ucuz olduğu saatler konusunda bilgilendirilmektedir. Uygulama Avusturya, Estonya, Letonya ve İsveç'te test grupları tarafından denenmiş ve proje sonuçları Avrupa Komisyonu'na raporlanmıştır.

Portatif Araç Palet Sistemi (PENÇE): Elektrik dağıtım sektöründe kesintisiz, sürdürülebilir ve kaliteli enerji arzı büyük önem taşımaktadır. Zorlu coğrafi ve çevresel koşullar sebebiyle operasyonlarımızda paletli araçlar kullanmamız gerekmektedir. Bu kar paletli araçların da nakli ve kullanılması maliyetli olduğundan, Taşınabilir Portatif Palet Sistemi (PENÇE) ile bir alternatif geliştirilmiştir. Araçların tekerleklerine takılabilen portatif bir palet sistemi geliştirilerek, arazi koşullarının elverişsiz olduğu bölgelerde de enerji arz güvenliği sağlanmaktadır.

Enerji Depolama Projesi (KEDEP): Son yıllarda elektrik dağıtım sektöründe, sıkışıklık yönetimi, yük öteleme, puant yük tıraşlama, yatırım öteleme, mikro şebeke gibi pek çok alanda depolama teknolojilerinin kullanıldığı gözlenmektedir. Bu doğrultuda geliştirilen ve EPDK tarafından desteklenen KEDEP Ar-Ge projesi

kapsamında beş elektrik dağıtım şirketinde farklı kullanım senaryoları için lityum iyon bazlı depolama sistemleri kullanılarak pilot bölgelerde test edilecektir. Bu kapsamda Başkent EDAŞ 420 kWh lityum iyon batarya sistemi kurulumu gerçekleştirerek mikro şebeke uygulamalarını deneyimlemeyi hedeflemektedir.

Yüksek Gerilim Havai Hatları için Sensör ve İzleme Yazılımı Üretimi: Bu projenin amacı enerji kalitesinin ve verimliliğinin artırılması ile elektrik enerjisinin kullanım analizini yaparak kayıp/kaçakların belirlenmesi ve kaçak kullanımların noktasal tespiti için havai hatlara takılabilen yerli üretim bir Enerji İzleme Sisteminin oluşturulmasıdır. Müşterinin sayaç endeksi ve tüketicinin hattan çektiği akım yük profili anlık olarak izlenip, tüketici kaynaklı ani yük kayıpları analiz edilerek, müdahale noktalarının belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Şebeke Arıza Süresi Tahminlenmesi ve Optimizasyonu: Şebekede oluşan arıza sürelerin doğru tahmini ve müşterinin doğru bilgilendirilmesi amacı ile başlatılan EPDK destekli proje kapsamında, arıza sürelerinin tahmin edilmesi ve optimizasyonu için yapay zeka, büyük veri, veri analizi ve iş zekası tabanlı bir platform geliştirilmektedir.

Milli Akıllı Sayaç Sistemleri: Bu projede haberleşme sistemleri, çeşitli modem ve sayaç modelleri gibi akıllı sayaç sistemini oluşturan tüm bileşenlerin analizi yapılmaktadır. Tüm dağıtım şirketlerinden alınan geri dönüşler ile mevcut sistemin eksikleri de göz önünde bulundurularak, en uygulanabilir sistemin tasarımı yapılacaktır.

GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

Yeni Nesil Güvenli Elektrik Şebekeleri Projesi:

Bu uluslararası projenin ana amacı, tüketim modellerinde gerçekleşen olası anomalilerin yapay zeka algoritmasıyla tespit edilmesi (kaçak kullanım tespiti, ölçüm sistemine izinsiz giriş gibi) ve bunların önlenmesidir. Proje ile akıllı sayaç sistemleri üzerinden iletilen ve toplanan veriler kullanılarak saldırı türlerinin tespit edilmesi hedeflenmektedir. 2020 yılı içerisinde saldırı senaryoları geliştirilen platformda denenmiştir.

Mikro Şebeke Yönetim Yöntemleri ve Kontrol Donanımı Geliştirilmesi:

Mikro şebekelerin temel yapı taşları yenilenebilir enerji kaynağı, depolama sistemi, yükler ve bu üç unsur arasındaki ilişkiyi kurgulayan bir mikro şebeke yönetim sistemidir. Bu proje kapsamında yerli kaynaklar ile bir mikro şebeke kontrol donanımı ve yönetim yazılımı geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

TEKNOLOJİ

Teknolojik gelişimleri ve trendleri takip ederek iş süreçlerimizde ve projelerimizde teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmaktayız.

21,6 milyon kişiye dünya standartlarında hizmet kalitesi sunmak için yeni fikirler uygulamak ve müşterilere özel inovatif hizmet ve çözümler sunmak öncelikli hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

2020 Faaliyet Raporuna bakınız.

Diğer Ar-Ge ve İnovasyon projeleri için 2020 Faaliyet Raporuna bakınız.

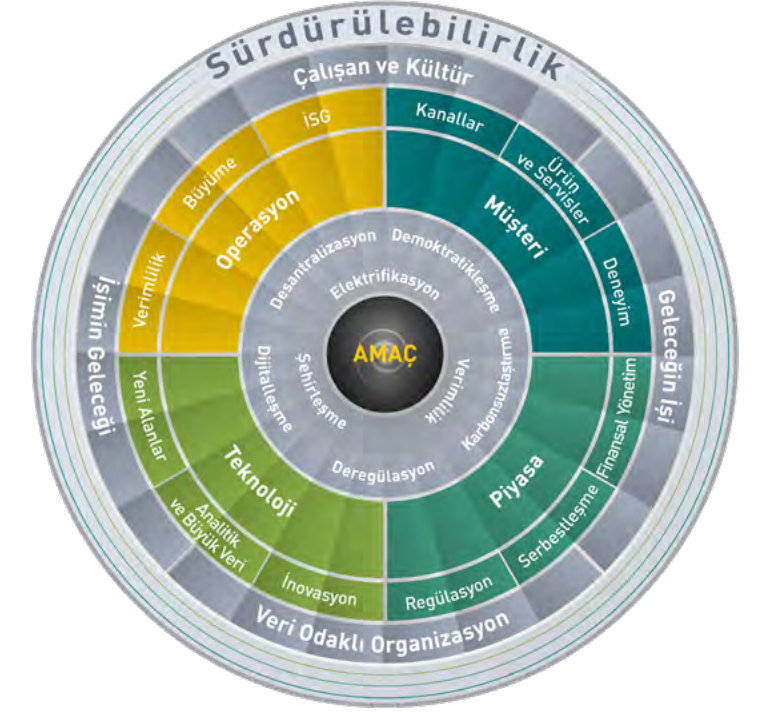
GİRİŞİM SERMAYESİ FONU YATIRIMLARI

Girişim ekosisteminde yatırımcı olarak söz sahibi olmak, yeni teknolojilere, yeni iş yapış modelleri ve ürünlere direkt erişim sağlamak ve girişim yatırım süreçleri bilgisine erişim sağlamak amacı ile girişim sermaye fon yatırımlarını değerlendirmekteyiz. Bu çerçevede Revo Capital Fon II'ye yapılan yatırım 2020 yılında tamamlanmıştır. IFC, EBRD ve EIF Revo Capital'ın yatırımcıları arasında bulunmaktadır. Bu yatırım aracılığıyla girişimlere iş geliştirme fırsatları sunarak, Türkiye'deki teknoloji girişimi ekosistemini de güçlendirmeyi hedefliyoruz.

DİJİTALLEŞME

E-Ternal (Dünyamız İnsanımız İşimiz)

Müşterilerimize enerji ulaştırırken, dünyamıza, insanımıza ve işimize, teknolojinin gücü ile daima değer katıyoruz. Dijitalleşme bu değeri yaratmak için elimizdeki en iyi araç. 2020 yılında, sürdürülebilirliği bütünsel olarak dijitalleşme ile güçlendirmek için Dijital Dönüşüm Modelimiz olan E-TERNAL'ı geliştirdik. Ternal kendimizi Dünyamızı, İnsanımızı ve İşimizi geliştirmeye adanmamızı temsil ederken, E harfi de Elektronik, Enerji ve Enerjisa'yı temsil ediyor. Dijital girişimlerimizi birleştirmek için, geniş kapsamlı bir karşılaştırmalı değerlendirme ve iç ve dış paydaşlarla iletişim gerçekleştirilmiştir. Bunun sonucunda dijital dönüşüm yolculuğumuzu tasarladık ve enerji sektöründe ilk defa yapılan bir uygulama olarak modelimizin patentini aldık. Bu modelle, tüm dijital girişimlerimizi amacımızla eşleştirerek, küresel ve mega enerji trendler ile uyumlu hale getiriyoruz. Önümüzdeki 5 yıllık süreç için 500'ün üzerinde yeni dijital proje ile birlikte geçmişteki ve mevcut projelerimizi tanımlayıp, büyük değer yaratılacak alanları 14 dijital program içerisinde yeniden yapılandırılarak tarihteki ilham veren bilim insanlarının isimleri ile eşleştirdik.



Nilgün Ülkü

Dijital Program Müdürü – IT ve Dijital İş Yönetimi Departmanı

Teknolojinin gücünü kullanarak, dünyamıza, insanımıza ve işimize sürekli değer katma vizyonu ile hareket ediyoruz. Bu kapsamda, Dünya'da enerji sektöründe patenti alınan ilk Dijital Dönüşüm modeli olan E-TERNAL'ı tasarladık. Türkiye'nin enerji sektöründe lider oyuncusu olarak, çerçevesini sürdürülebilirlikle çizdiğimiz dijital dönüşüm yolculuğumuzu sizler ile paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.



GELECEĞİN ENERJİSİ İÇİN İNOVASYON

PROGRAMLAR	AMAÇ	MEVCUT VE TAMAMLANAN BÜYÜK PROJELER
Çalışan Odağı Mevlana	İnsan kaynakları süreç ve araçlarını sistem üzerinden entegre bir yaklaşım ve analitikler ile yönetirken, tüm çalışanlar için kişiselleştirilmiş bir deneyim, iş ve gelişim ortamı sunmak	Dijital raporlama altyapısı - Raporlama sistemleri - Yönetim dashboardu Çalışanlarımız için özel uygulamalar - İKON, EnAkademi, Esnek Yan Haklar Ana süreçlerin dijital platformlara aktarılması - Dijital İşe Alım Yolculuğu - Dijital Oryantasyon - HRNext & PerfX Analitik bir yaklaşımla organizasyonun yeniden yapılandırılması - Proje X, Çalışan segmentasyonu
Arz Sürekliliği Nikola Tesla	Kesinti sürelerini en aza indirerek bölgelerimizde arz sürekliliği sağlama	Kesinti yönetimi ve operasyonunu iyileştirmek için dijital altyapı - ŞOYS – Şebeke Operasyonları Yönetim Sistemi - CCCO – Müşteri, Çağrı Merkezi ve Operasyon Entegrasyonu - CBS – Coğrafi Bilgi Sistemi Arzın sürekliliğini güçlendirmek için Uzaktan Yönetim Sistemleri - SCADA – Şebeke Uzaktan Yönetim Sistemi - OMS – Kesinti Yönetim Sistemi
Veri Odaklı Operasyon Alan Turing	Saha operasyonlarımızı ve süreçlerimizi veriye dayalı kararlarla mükemmelle taşıma	Veriye dayalı bir yaklaşımla saha operasyonlarının optimizasyonu - Kayıp & Kaçak - PROSA - Sayaç Sağlığı Analitiği Veriye dayalı operasyonlar için altyapı oluşturma - Talep optimizasyon sistemi - Sayaç verisi yönetim sistemi Operasyonel üretkenliğin yeni teknolojilerle geliştirilmesi - Otomatik Sayaç Okuma Sistemi - SCADA
Teknoloji Altyapısı Mimar Sinan	Yeni dönemin ihtiyaçları doğrultusunda sistemlerin genişletilmesi ve çeşitlendirilmesinin gerçekleştirilmesiyle tüm faaliyet alanlarımızda iş sürekliliğini sağlama	E-Dönüşüm ile süreçlerimizin dijitalleşmesi - E-Fatura / E-Arşiv - E-Defter / E-İrsaliye - Dijital Sözleşme Yönetim Sistemi Regülasyona Uyum - EDVARS – Regülatif Raporlama Programı - KVKK Sıkılaştırma Süreçlerimizdeki yeni teknolojiler - RPA - Blockchain
Önce Güvenlik İbn-i Sina	Dijital yetkinliklerimizi güçlendirerek iş kazalarının ve çalışanlarımıza ve çevreye gelebilecek zararın önüne geçme	- Panik Butonu - Cankurtaran - Dokunma Bana - Yüklenici İletişim Portalı
Varlık Yönetimi Michael Faraday	Entegre bir şekilde şebeke varlıklarımızı yönetme, izleme ve planlama	Dijital sistemlerle altyapı ve varlık yönetimi planları - Dijital Proje Araçları - Mobil Varlık Yönetimi - Proje Planlama Araçları Varlık yönetimi dokümantasyon süreçlerinin dijitalleşmesi - Yapım ve Bakım Mobil İhtiyaç Aracı - Yüklenici İletişim Portalı

PROGRAMLAR	AMAÇ	MEVCUT VE TAMAMLANAN BÜYÜK PROJELER
Enerji Piyasası Albert Einstein	Dijital yetkinliklerimiz ve teknoloji kullanımı sayesinde, enerji piyasasındaki en güçlü ve rekabetçi oyuncu olmak	Enerji piyasası yönetimi için dijital altyapı - CPS - SAS & Açık kaynak yazılım ortamı Talep öngörüsü için analitik çözümlerin geliştirilmesi - Elektrik Piyasası Tahminleme, Proteus, Gün Öncesi, Saatlik Tahminleme Fiyat tahminlemesi ile ilgili projeler - SMF Projesi
Müşterinin Yanında Durmak Graham Bell	Yeni teknolojiler kullanarak müşterilerimize en iyi hizmet ve deneyimi sunmak	Müşterilerimiz için yeni kanallar - Enerjisa Mobil, Mobil 186, Online İşlem Merkezleri, Bayi Altyapısı, B2B Portal, Dijital Ödeme Çözümleri, WhatsApp Müşteri Hattı Müşterilerimiz için yeni teknolojiler - Chatbot / Volti - Değer-kat - Enerjimi Koruyorum Çağrı merkezlerimizi güçlendirme - İnteraktif Sesli Yanıt (IVR) - Mükerrer Çağrı Analizi Müşterimiz için operasyonlarımızın iyileştirilmesi - CRM 360, Kapıdan Kapiya (D2D), Envision Entegrasyonu
Zenginleştirilmiş Satış Leonardo Fibonacci	İnsan, teknoloji ve müşteri odaklı yaklaşımla dijital çözümler sunarak enerji sektöründe farklılaşmak	Yeni satışlar ve hizmet kanalları - Salesco, B2B Portal, D2D, Dijital Kanallar, Telesatış, Bayi Kanalı Dijital satışlar için veri odaklı çözümler - Saatlik Maliyet Verisi Yeni ürün satışı için dijital altyapı - Akıllı Ev Sistemleri
Dijital Finans Harizmi	Finansal yönetimi güçlendirerek daha şeffaf ve bilgili karar almayı destekleme, tekrarlayan görevleri daha güvenli, hızlı ve verimli hale getirmek	Dijital raporlama altyapısı Tedarikçi ve yüklenici yönetim süreçleri Finans operasyonlarımız için altyapı entegrasyonu
M2C Yolculuğu Cahit Arf	Sayaçtan ödemeye tüm süreçte en yüksek seviyede dijital müşteri deneyimi sağlama	Operasyonel süreçlerimizi dijitalleştirme Hukuk-operasyonların entegrasyonu Optimize ve dijitalleştirilmiş ödeme süreçleri
Özel Çözümler Louis Pasteur	Müşteri beklentilerini hızlı büyüyen, esnek ve entegre ürün / hizmet gelişim yetkinlikleri ile karşılama	Ürün fiyatlandırma için sistem altyapısı Müşteri bazlı ürün fiyatlama Müşteri ve ürün arasındaki süreçlerin entegrasyonunun arttırılması
Bakım Marie Curie	Etkin şebeke bakımı	Sistemler vasıtasıyla bakım ve malzeme kullanımı Bakım kademelerine göre dijital altyapı oluşturulması - PSIGMA Dijital altyapı ile bakımın güçlendirilmesi - Şebeke Operasyonları Yönetim Sistemi - Dijital eğitim - Arttırılmış gerçeklik / Sanal gerçeklik uygulamaları

MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ

Global ekonomideki düşük karbonlu büyüme trendi, sektörümüzde ve çok sayıda endüstride değişimin en güçlü itici güçlerinden biri olmaya devam edecektir. Enerji sektörünü şekillendiren mega trendler ile yenilenebilir ve dağıtık üretimin payının artmaya devam etmesi beklenmektedir.

Ürünlerimizle enerji kullanımında verimliliğe ve hem müşterilerimizde hem de toplumda farkındalık yaratmaya katkıda bulunmaktayız. İşimin Enerjisi çatısı altındaki inovatif ve sürdürülebilir ürünlerimizle hem müşterilerimizin enerji verimliliğini arttırmayı hem de karbon emisyonlarını azaltmaya katkıda bulunmayı amaçlıyoruz.

E-MOBİLİTE

Düşük karbonlu üretime katkıda bulunmak için elektrikli ve verimliği yüksek araçların yaygın kullanımını teşvik etmekteyiz. Bu nedenle, elektrikli araç şarj istasyonları, elektrik depolama sistemleri, akıllı ev teknolojileri ve tüketicilerin kendi elektriğini üretmelerine yardımcı olan sistemler gibi yenilikçi iş alanlarındaki fırsatları etkin bir şekilde araştırıyoruz.

Türkiye’de 23 milyonluk araç parkının içinde 2020 verilerine göre yaklaşık 2.600 adet elektrikli araç bulunmaktadır. Ancak hem yerli hem de yabancı markaların geleceğe dönük hedefleri bu sayının katlanarak büyüyeceğini göstermektedir. Türkiye’nin Otomobili Girişim Grubu (TOGG) tarafından, elektrikli araç üretiminin 2022 sonunda başlayacağı ve 2030’a kadar üretim sayısının toplamda 1 milyona ulaşacağı açıklanmıştır.

Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş. 2018 yılında Eşarj Elektrikli Araçlar Şarj Sistemleri A.Ş.’nin (Eşarj) hisselerinin çoğunluğunu satın alarak şirketin hakim hissedarı olmuştur. Dağıtım ve satıştaki liderliğimizin yanı sıra, elektrikli araçlar sektöründe ve endüstrinin dönüşümünde rol üstlenmeyi hedeflemekteyiz. Bugün itibarıyla, 186 halka açık noktada 109’u hızlı şarj ünitesi olmak üzere toplamda 320 şarj soketini işleten şarj istasyonu ağını ve özel şarj istasyonlarını kapsayan e-mobilite çözümleri sunmaktayız. Eşarj ile, amacımız ulusal şarj istasyon ağı ve işletim sistemi oluşturarak, tüm müşterilere ülke genelinde geniş ürün ağı ile müşterilerimiz için şarj çözümleri sunabilmek ve Türkiye’nin altyapı çalışmalarına katkıda bulunmaktır.

Cem Bahar

Genel Müdür/EŞARJ

Enerjisa, sürdürülebilirliğe olan bağlılığı ile e-mobilite ekosistemi üzerinden kendini dönüştürmek için vizyoner bir yaklaşım sergilemiştir. Bu yaklaşım yalnızca çevremizi korumaya yardımcı olmakla kalmayacak, aynı zamanda son kullanıcılarımız için önemli bir değer yaratacaktır. İçten yanmalı otomobillerden elektrikli araçlara kademeli bir “geçiş” ile başlayan e-mobiliteye yönelik sağlam adımlar görmek şimdiden oldukça umut verici.

Eşarj 2020 yılı içerisinde elektrikli ve hibrit araçlarını piyasaya sunmaya başlayan binek otomobil markaları tarafından e-mobilite iş/çözüm ortağı olarak seçilmiştir. Ayrıca, Eşarj, market zincirlerinden benzin istasyonuna kadar pek çok marka ile şarj istasyonu kurulması için iş birliğine girmiştir. Şarj ağı operatörleri arasında bir ilk gerçekleştirilerek Eşarj’ın halka açık istasyonlarında 1 Temmuz’dan itibaren tümüyle yenilenebilir enerji kullanılmaya başlanmıştır. Uluslararası Yeşil Enerji Sertifikası (IREC)

sayesinde Eşarj kullanıcılarının şarj sırasında kullanacağı enerjinin %100 olarak rüzgâr ve güneş santrallerinden kaynaklandığı belgelenmiştir. Bu gelişmeyle karbon salınımının azaltılmasına önemli bir katkı sağlanması beklenmektedir.

2020 Faaliyet Raporuna bakınız.



Ürünlerimizle enerji kullanımında verimliliğe katkıda bulunuyor, hem müşterilerimizi hem de toplumu bilinçlendiriyoruz.

MÜŞTERİ ÇÖZÜMLERİ

YEŞİL ENERJİ VE ENERJİ VERİMLİLİĞİ ÇÖZÜMLERİ

Müşterilerimize yeşil enerji sertifikasyonu, enerji verimliliği çözümleri ve Kojenerasyon/Trijenerasyon uygulamaları gibi alternatif çözümler sunuyoruz.

Yeşil Enerji Çözümleri: Müşterilerimiz iki tip sertifika ile elektrik tüketimlerinden kaynaklı sera gazı salınımlarını azaltabilir ya da nötrleyebilirler.

- **Yenilenebilir Enerji Sertifikası:** Yenilenebilir elektrik üretiminin çevresel, sosyal ve diğer güç dışı niteliklerinin mülkiyet haklarını temsil eden piyasaya dayalı bir araç olan ve 1 MWh elektriğin yenilenebilir bir enerji kaynağından üretilip elektrik şebekesine teslim edildiğini gösteren Yenilenebilir Enerji Sertifikasını ifade etmektedir. 2020 yılında, 44.000 MWh yenilenebilir enerji sertifikası satışı gerçekleştirdik.
- **Karbon Azaltım Sertifikası:** Gerçek veya tüzel kişiye ait (yenilenebilir enerji kaynaklı üretim yapan işletmeye/santrale ait), standartlaştırılmış, ticareti yapılabilen ve metrik ton CO₂ cinsinden ifade edilen kredi olan Karbon Azaltım Sertifikasını ifade etmektedir. 2020 yılında, 7.000 metrik tona eşdeğer CO₂ emisyonu azaltma sertifikası satışı gerçekleştirdik.

Enerji Verimliliği Çözümleri: Atık ısı geri kazanımı çözümleri, ısıtma, soğutma ve havalandırma (HVAC), basınçlı sistemler, elektrik motorları ve aydınlatma gibi alanlar başta olmak üzere enerji performans sözleşmesi (EPS/ESCO) modeli ile enerji verimliliği uygulamaları sunmaktayız. Bu kapsamda çözümlerimizi 2020 yılında özellikle aydınlatma alanında LED dönüşümü projeleri sunmaya devam ettik. Bu uygulamalar ile toplamda yıllık 1.600 MWh'ı aşan elektrik enerjisi tasarrufu sağlanarak, toplamda 870 metrik tonu aşacak CO₂ emisyonu önlenmiş olacaktır. 2020 yılı itibarıyla, uygulanan LED projelerinin elektrik tüketimini yıllık 3.300 MWh azaltması beklenmektedir.

Kojenerasyon (CHP) ve Trijenerasyon (CCHP) Çözümleri: Anahtar teslim olarak kurulumu gerçekleştirilen kojenerasyon ve trijenerasyon sistemlerinin sunduğu verimlilik sayesinde toplam enerji maliyetleri büyük oranda düşmekte ve birincil enerji tüketimindeki azalma sayesinde karbon salınımı azalmaktadır. Bu kapsamda Sabancı Üniversitesi, Hilton Adana ve Hilton Ankara lokasyonlarında devreye alınan kojenerasyon ve trijenerasyon sistemlerinin verimliliği ile önümüzdeki on yıl içerisinde en az 30.000 ton CO₂ emisyonunun önüne geçilmesi beklenmektedir.

DAĞITIK ÜRETİM ÇÖZÜMLERİ

Dünyada enerji santralleri gittikçe daha özerk hale gelmekte olup, bu sayede dağıtık enerji kaynakları enerji piyasalarını dönüştürmektedir.¹⁸ Dağıtık enerji, elektrik üretim, iletim ve dağıtımında kayıpların ve maliyetlerin azaltılması, arz güvenliğinin sağlanması, dışa bağımlılığın azaltılması, sera gazı salınımlarının azaltılması, yenilenebilir enerji kaynaklarının tercih edilmesi ve bölgesel kalkınmanın sağlanması konularına katkı sağlamaktadır. Enerji verimliliğinin sağlanması ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı gerek dünyada gerekse ülkemizde iklim krizi ile mücadelede destek olmaktadır.

İklim krizi ile mücadelede bir rol üstlenmek için, merkezi sistemli enerji modeline paralel olarak merkezi olmayan dağıtık enerji modelleri üzerinde çalışılmaktadır. Dağıtık Üretim elektrik enerjisinin, tüketildiği yerde veya tüketildiği yerin yakınında çeşitli teknolojilerle üretimini ve enerjinin depolanmasını ifade etmektedir.

Yenilenebilir Enerji Çözümleri - Güneş Enerjisi Santralleri (GES): Müşterilerin özgün ihtiyaçları dikkate alınarak güneş enerjisi santrallerine ilişkin yenilikçi iş ve finansal modelleriyle güvenilir çözümler sunulmaktadır. GES çözümleri tüm sanayi, ticarethane ve kamu tesisleri için uygulanabilmektedir. GES'lere ilişkin projelendirme, anahtar teslim kurulum ve işletme modeli ile uçtan uca bir çözüm sunulmaktadır. Bu kapsamda, izin ve bağlantı prosedürleri gibi idari süreçlerin yanında profesyonel mühendislik desteği, anahtar teslim kurulum, sözleşme

süresince bakım hizmetleri, sözleşme süresince performans ve ürün garantisi verilmektedir. İhtiyaçlara uygun olarak enerji depolama, elektrikli araç şarj etme altyapılarını içeren uçtan uca entegre çözümler de sunulmaktadır.

Bu kapsamda hizmet verilen toplam GES kapasitesi 2020 yılı sonunda 9 MWp olarak gerçekleşmiş olup, bu kapasitenin 2025 yılı sonunda 100 MWp üstüne çıkması hedeflenmektedir. 2020 yılı son çeyreğinde öz tüketime yönelik çatı GES kurulumu için toplamda 3,2 MWp kurulu gücünde iki proje için anlaşma yapılmıştır. Bu projeler ile toplamda 2.200 metrik tonu aşacak CO₂ emisyonunun da önüne geçilmiş olunacaktır.

İbrahim Tahmaz

İşletme ve İştirakler Müdürü / Ümraniye Belediyesi

Ümraniye Belediyesi olarak sürdürülebilir belediyecilik anlayışına önem veriyoruz. Enerjisa Enerji ile birlikte enerji verimliliği projesi için yaptığımız Enerji Performans Sözleşmesi ile sektörde bir ilke imza attık. Bu proje kapsamında; Ümraniye Belediye binası ve otoparklarındaki 2.981 adet armatürün yeni LED armatürlerle değişimi ile, toplam aydınlatma grubu içerisinde %67 ve yıllık toplam elektrik enerjisi tüketiminde %13 tasarruf sağlamasını hedefliyoruz.

¹⁸ Distributed Energy Resources: Making the Modern Grid, BCG



RAPOR HAKKINDA

YÖNETİMDEN
MESAJLAR

ŞİRKET PROFİLİ

ÇSY STRATEJİSİ

GÜVENİLİR KAMU
HİZMETİ

SEKTÖRDE
ROL MODEL

YENİ ENERJİ DÜNYASINI
ŞEKİLLENDİRMEK

EKLER



EKLER



EK-I: SINIRLI GÜVENCE RAPORU



Sınırlı Güvence Raporu Enerjisa Enerji A.Ş. Yönetim Kurulu'na,

Enerjisa Enerji A.Ş. ("Enerjisa" veya "Şirket") tarafından 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan Şirket'in 2020 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2020 Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 34, 48, 89, 90, 91, 92, 94 ve 96. sayfalarında bulunan ve ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler'in kapsamı 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

- Sosyal Göstergeler
 - İş Sağlığı ve Güvenliği
 - Kritik Kaza Sayısı
 - Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları (STF) hariç) (TRIF w/o STF)
 - Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF)
 - İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranı (LTISR)
 - Ölümlü Kaza Sayısı
 - Toplam Çalışma Saati
 - Cinsiyete göre Çalışan Dağılımı
 - Yönetmelik Rollerde Çalışan Dağılımı (Yönetici ve Üzeri Seviye)
 - Gelir Getirici Yönetici Rollerde Çalışan Dağılımı
 - STEM (IT, Mühendislik, vb.) Rollerin Çalışan Dağılımı
- Çevresel Göstergeler
 - Enerji Tüketimi
 - Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)
 - Elektrik Tüketimi (kWh)
 - Doğalgaz Tüketimi (m³)
 - Motorin Tüketimi (l)
 - Benzin Tüketimi (l)
 - Su Tüketimi
 - Kaynağına Göre Su Çekimi ve Deşarjı (m³)
 - Atık Yönetimi
 - Türüne ve Bertaraf Yöntemine Göre Toplam Tehlikeli ve Tehlikesiz Atık (ton)



- Kapsam 1, 2 ve 3 Emisyonları
 - Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı Emisyonları (tCO₂e)
 - Enerji Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları (tCO₂e)
 - Diğer Dolaylı (Kapsam 3) Sera Gazı Emisyonları (tCO₂e)
- Ekonomik Göstergeler
 - Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar
 - Çevresel Yatırımlar (TL)
 - Çevresel Harcamalar (TL)
 - Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler
 - Sürdürülebilir İş Modeli
 - Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı (#)
 - Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Tutarı (TL)
 - Sürdürülebilirlik Odaklı AR-GE ve İnovasyon Yatırımları (TL)
- Yönetişim Göstergeleri
 - Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
 - İş Etiği Kuralları Hakkında İletişim ve Eğitim
 - Tespit Edilen ve Önlem Alınan Yolsuzluk Vakası Adedi

Bağımsız güvence raporumuz yalnızca 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl için düzenlenmiş olup önceki dönemlere ya da 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler dışında yer alan diğer bilgilere dayalı herhangi bir işlem uygulanmamış ve bu nedenle herhangi bir sonuç bildirilmemiştir.

Ölçüt

Şirket Seçilmiş Bilgiler'i hazırlarken 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 82-86 sayfalarında bulunan yer alan Enerjisa 2020 Sürdürülebilirlik Raporu - Raporlama Kılavuzu ("Raporlama Kılavuzu") bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

Şirket'in Sorumlulukları

Şirket, 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğinden ve Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmasından sorumludur. Şirket, Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasında kullanılan bilgilerin suistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde iç kontrollerin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden de sorumludur.



EK-I: SINIRLI GÜVENCE RAPORU



Sınırlamalar

Konunun özellikleri ve bu tarz bilgileri belirlemede kullanılan metotlar düşünüldüğünde, finansal olmayan bilgiler finansal bilgilerden daha fazla doğal sınırlamalara tabidir. Bir kurum tarafından ortaya koyulmuş uygulamaların olmaması nedeniyle önemli düzeyde farklı ölçümlerin yapılması ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek şekilde farklı, fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesi söz konusu olabilir. Farklı ölçüm tekniklerinin hassaslığı da değişkenlik gösterebilir. Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu çerçevesinde okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.

Diğer hususların yanı sıra, özellikle enerji kaynağı yakıtların tüketimlerinde MWh birimine dönüşüm faktörleri ve karbon emisyonu ile ilgili hesaplamalar konusunda, Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtildiği gibi Şirket içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarca sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarca sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

Bağımsızlık ve Kalite Kontrol

Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu ("IESBA") tarafından yayımlanan; dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Kontrole ilişkin Uluslararası Standart 1'i uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun belgelendirilmiş politikalar ve süreçleri içeren bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.

Bağımsız Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, gerçekleştirdiğimiz sınırlı güvence çalışmasına dayanarak Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir hususun dikkatimizi çekip çekmediğine ilişkin bir sonuç bildirmektir. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu tarafından çıkarılmış Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı 3000 - "Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3000" Revize) ve Uluslararası Güvence Denetimi Standardı 3410 - "Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3410") uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410 standartlarına uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.



Yürütmüş olduğumuz prosedürler profesyonel yargımıza dayanmakta ve araştırmalar, gerçekleştirilen süreçlerin gözlenmesi, belgelerin incelenmesi, analitik prosedürler, ölçüm yöntemlerinin uygunluğunun ve raporlama politikalarının değerlendirilmesi ve altta yatan kayıtların üzerinde mutabakata varılmasından oluşmaktadır.

Yürütmüş olduğumuz sınırlı güvence prosedürleri şunları içermektedir:

- Şirket yönetimi ve ilgili Seçilmiş Bilgiler'den sorumlu kişiler ile görüşmelerde bulunulmuştur;
- Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasına ilişkin süreç anlaşılmıştır. Bu prosedür Seçilmiş Bilgileri yönetmek ve raporlamak için önemli süreç ve kontrollerin değerlendirilmesini içermektedir;
- Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması için kullanılan kaynak veriler değerlendirilmiştir ve seçilen belirli hesaplama örnekleri yeniden yapılmıştır;
- Şirket tarafından hazırlanan Seçilmiş Bilgiler'in derlenmesi ve hazırlanması için örnekleme bazında sınırlı testler gerçekleştirilmiştir.
- Raporlanan veriler üzerinden analitik prosedürler uygulanmıştır.

Sınırlı Güvence Sonucu

Prosedürlerimizin ve elde ettiğimiz kanıtların sonucunda, Şirket'in 2020 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Bu rapor, sonucu da dahil olmak üzere, Şirket'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla Şirket Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. Şirket Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir sınırlı bağımsız güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2020 Sürdürülebilirlik Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak Enerjisa Enerji A.Ş. Yönetim Kurulu ve Enerjisa Enerji A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

PwC Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.

Mehmet Cenk Uslu, SMMM
Ortak

İstanbul, 5 Temmuz 2021



EK-II: RAPORLAMA KILAVUZU

Bu raporlama kılavuzu ("Kılavuz"), Enerjisa Enerji A.Ş.'nin ("Enerjisa", "Şirket") 2020 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan bağımsız denetim kapsamındaki göstergelere ait veri toplama ve hesaplama metodolojilerine dair bilgi vermektedir. Bu göstergeler; **sosyal göstergeleri** (iş sağlığı ve güvenliği, cinsiyete göre çalışan dağılımı), **çevresel göstergeleri** (enerji tüketimi, su tüketimi, atık yönetimi, kapsam 1, 2 ve 3 emisyonları), **ekonomik göstergeleri** (çevresel yatırımlar ve harcamalar, kapsayıcılık programlarıyla ulaşılan hassas kitleler, sürdürülebilir iş modeli) ve **yönetişim göstergelerini** (rüşvet ve yolsuzlukla mücadele) kapsamaktadır. Yukarıda belirtilen bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır.

Bu kılavuzda yer alan bilgiler 31 Aralık 2020 tarihinde sona eren 2020 mali yılını (01 Ocak – 31 Aralık 2020) ve "Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı" bölümünde ayrıntılandırıldığı gibi şirketin sorumluluğunda olan Türkiye'deki ilgili operasyonları ile iştiraklerini kapsamakta olup, aksi belirtilmedikçe taşeronlar ile ilgili bilgileri hariç tutmaktadır.

GENEL RAPORLAMA İLKELERİ

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

- Bilgilerin hazırlanmasında - bilginin kullanıcılarına bilginin uygunluk ve güvenilirliğinin temel ilkelerini vurgulamak,
- Bilgilerin raporlanmasında - bilgilerin önceki yıl dâhil diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ilkelerini ve kullanıcılara netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak.

TEMEL TANIMLAMALAR VE RAPORLAMA KAPSAMI

Bu raporun amacı doğrultusunda Şirket aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	İş Sağlığı ve Güvenliği	
	Kritik Kaza Sayısı	Raporlama döneminde gerçekleşen; • 1,8 metrenin üzerinde bir yükseklikten düşme sonucu olan iş günü kayıplı kazalar, • iş günü kayıplı elektrik çarpması kazaları, • iş günü kayıplı elektrik arkı kazaları, • 10 günden daha fazla iş günü kayıplı trafik kazaları, • iş günü kayıplı yük kaldırma ve iletme kazaları, • yoğun bakım ünitesinde tedavi gerektiren kazalar ve uzuv kaybı ile sonuçlanan kazalar sonucu yaralanmalar anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile, iştirakler ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları (STF) hariç) (TRIF w/o STF)	Raporlama döneminde gerçekleşen, düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç tutularak, ölümlü, iş günü kayıplı ve tıbbi müdahaleli iş kazalarının sıklık oranı anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile, iştirakler ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF)	Raporlama döneminde gerçekleşen, ölümlü, iş günü kayıplı ve tıbbi müdahaleli iş kazalarının sıklık oranı anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile, iştirakler ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranı (LTISR)	Raporlama döneminde gerçekleşen, iş günü kaybı veya kalıcı iş göremezlik ile sonuçlanan (tıbbi müdahale ile sonuçlanan kazalar) kazaların sıklık oranı anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile, iştirakler ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	Ölümlü Kaza Sayısı	Raporlama döneminde gerçekleşen, bir veya birden fazla ölüm ile sonuçlanan iş kazası anlamına gelmektedir. Bu indikatör, Şirket ile, iştirakler ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	Toplam Çalışma Saati	Raporlama dönemindeki toplam çalışma saati anlamına gelmektedir. Dağıtım şirketleri ve yüklenici şirketler için ayrı formüller hesaplanır. Bu indikatör, Şirket ile, iştirakler ve taşeronlarını kapsamaktadır.
	Cinsiyete göre Çalışan Dağılımı	
	Yönetsel Rollerde Çalışan Dağılımı (Yönetici ve Üzeri Seviye)	Raporlama döneminde Şirket'in yönetim kategorisine göre kadın-erkek çalışan sayısı anlamına gelmektedir. Yönetim kategorileri, Şirket'te üst yönetim, direktör, müdür ve yönetici şeklinde kategorize edilmektedir.



EK-II: RAPORLAMA KILAVUZU

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	Gelir Getirici Yönetici Rollerde Çalışan Dağılımı	Raporlama döneminde Şirket'in gelir getirici yönetici rollerindeki çalışan kadın-erkek çalışan sayısı anlamına gelmektedir. Gelir getirici roller; Ar-Ge ve İnovasyon Grup Müdürlüğü, Dağıtım Direktörlükleri (Ayedaş, Başkent, Toroslar), Serbest Piyasalar Grup Direktörlüğü, Regüle Piyasalar Grup Direktörlüğü, Enerji Yönetimi Direktörlüğü, Yatırım Planlama Direktörlüğü birimlerinde bulunan roller şeklinde kategorize edilmektedir. Yönetici rolleri, Şirket'te üst yönetim, direktör, müdür ve yönetici şeklinde kategorize edilmektedir.
	STEM (IT, Mühendislik, vb.) Rollerin Çalışan Dağılımı	Raporlama döneminde Şirket'in STEM rollerinde çalışan kadın-erkek çalışan sayısı anlamına gelmektedir. STEM rolleri; Dağıtım Direktörlüğü, Bilgi Teknolojileri, Satış Direktörlüğü (Kurumsal Çözümler ve Büyük Ölçekli Müşteriler), Şebeke ve Sistem İşletme Direktörlüğü, Yapım İşleri Direktörlüğü ilgili roller şeklinde kategorize edilmektedir.
Çevresel Göstergeler	Enerji Tüketimi	
	Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde satın alınan, Şirket'in yenilenebilir enerji tüketimini ifade etmektedir.
	Elektrik Tüketimi (kWh)	Raporlama döneminde satın alınarak iklimlendirme, aydınlatma, elektrikli cihaz kullanımı ve diğer elektrik gerektiren operasyonlarda kullanılan toplam elektrik enerjisi miktarı anlamına gelmektedir. Konsolide bazda MWh olarak raporlanmaktadır.
	Doğalgaz Tüketimi (m³)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda ısıtma, mutfak ve diğer doğalgaz gerektiren operasyonlarda kullanılan toplam doğalgaz miktarı (hacmen – m³) anlamına gelmektedir. Konsolide bazda MWh olarak raporlanmaktadır.
	Motorin Tüketimi (l)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda jeneratör yakıtı ve Şirket'e ait araçlarda kullanılan motorin akaryakıt miktarı (hacmen – l) anlamına gelmektedir. Konsolide bazda MWh olarak raporlanmaktadır.
	Benzin Tüketimi (l)	Raporlama döneminde satın alınarak ilgili lokasyonlarda Şirket'e ait araçlarda kullanılan toplam benzin akaryakıt miktarı (hacmen – l) anlamına gelmektedir. Konsolide bazda MWh olarak raporlanmaktadır.
	Su Tüketimi	
	Kaynağına Göre Su Çekimi ve Deşarjı (m³)	Raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarda yapılan toplam su çekimi ve deşarjı (hacmen – m³) anlamına gelmektedir.
	Atık Yönetimi	
	Türüne ve Bertaraf Yöntemine Göre Toplam Tehlikeli ve Tehlikesiz Atık (ton)	Raporlama döneminde Şirket operasyonlarının gerçekleştiği yerlerde türüne ve bertaraf yöntemine göre toplam atık miktarı (ağırlık – ton) anlamına gelmektedir. Tehlikeli atıklar insan sağlığı ve çevre için tehlikeli olan ve zararlılık potansiyeli taşıyan maddeleri içeren atıklar, tehlikesiz atıklar ise insan sağlığına ve çevreye herhangi bir zararı bulunmayan atıklar anlamına gelmektedir.
	Kapsam 1, 2 ve 3 Emisyonları	
	Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı Emisyonları (tCO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında doğalgaz, motorin, benzin tüketimi, SF6 ve soğutucu gazlar ile yangın söndürücü cihazların kullanımı sebebiyle oluşan sera gazı salımı anlamına gelmektedir.
	Enerji Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları (tCO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında satın alınan elektrik enerjisi tüketimi sebebiyle oluşan sera gazı salımı anlamına gelmektedir.
	Diğer Dolaylı (Kapsam 3) Sera Gazı Emisyonları (tCO ₂ e)	Raporlama döneminde Kapsam 1 ve Kapsam 2 altında değerlendirilmeyen enerji ile ilgili faaliyetler, atık imhası, iş seyahati ve satın alınan mal ve hizmetler gibi şirkete ait olmayan ve doğrudan kontrol edilmeyen kaynaklara bağlı dolaylı olarak oluşan sera gazı salımı anlamına gelmektedir.



EK-II: RAPORLAMA KILAVUZU

Türü	Gösterge	Kapsam
Ekonomik Göstergeler	Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar	
	Çevresel Yatırımlar (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in azaltım ve kolaylaştırıcı nitelikte gerçekleştirdiği yatırımlar anlamına gelmektedir.
	Çevresel Harcamalar (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in kanunen zorunlu olan ve kanunen zorunlu olmayan harcamaları anlamına gelmektedir.
	Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler	Raporlama döneminde, Şirket'in kapsayıcılık programlarıyla ulaştığı hassas kitlelerin (gençler, kadınlar ve engelliler, vb.) kişi sayısı anlamına gelmektedir. Bu göstergenin kapsamı dâhilinde; şehit aileleri ve Muharip / Malul Gaziler, 65 yaş üzeri müşteri grubu ve "Hasta Var" Programı'ndaki cihaza bağlı yaşamını idame ettiren müşteri grubu bulunmaktadır.
	Sürdürülebilir İş Modeli	
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı (#)	Raporlama döneminde Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan ürün ve hizmet sayısı anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Tutarı (TL)	Raporlama döneminde Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan ürün ve hizmetlerden elde edilen gelir anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)	Raporlama döneminde Şirket'in sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımları anlamına gelmektedir.
Yönetişim Göstergeleri	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	
	İş Etiği Kuralları Hakkında İletişim ve Eğitim	Raporlama döneminde, Şirket'in İş Etiği Kuralları ve Prosedürleri için hazırlayıp kullanmış olduğu iletişim ve eğitim dokümanları anlamına gelmektedir.
	Tespit Edilen ve Önlem Alınan Yolsuzluk Vakası Adedi	Raporlama döneminde tespit edilerek soruşturma açılmış olan ve sonuçlanarak önlemlerin alındığı yolsuzluk vakası adedi anlamına gelmektedir.

VERİLERİN HAZIRLANMASI

Sosyal Göstergeler

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Verileri

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller İSG verilerinin hesaplanmasında kullanılmaktadır.

Formüller:

Tanım	Formül
Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç) (TRIF w/o STF)	(düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç; toplam ölümlü, iş günü kayıplı, tıbbi müdahaleli iş kazası sayısı) x 1.000.000 / Toplam çalışma saati
Toplam Kaydedilebilir Kaza Sıklık Oranı (TRIF)	(Toplam ölümlü, iş günü kayıplı, tıbbi müdahaleli iş kazası sayısı) x 1.000.000 / Toplam çalışma saati
İş Günü Kayıplı Kaza Ağırlık Oranı (LTISR)	(Toplam iş günü kayıplı kazaların gün kayıp sayısı) x 1.000.000 / Toplam çalışma saati



EK-II: RAPORLAMA KILAVUZU

Çevresel Göstergeler

Enerji Tüketimleri

Enerji tüketimi verileri kapsamında elektrik, doğalgaz, motorin ve benzin olmak üzere birincil yakıt kaynakları raporlanmaktadır.

Elektrik tüketimi verileri servis sağlayıcıların sayaç ve faturalarından elde edilmektedir. Motorin tüketimi jeneratör ve Şirket'e ait araçlar için servis sağlayıcıların faturalarından elde edilmektedir. Benzin tüketimi ise şirkete ait araçlar için servis sağlayıcıların faturalarından elde edilmektedir.

Şirket enerji tüketimi hesaplamalarında aşağıda belirtilen dönüşüm faktörlerini kullanmaktadır:

- Elektrik tedarik birimi kWh cinsinden faturalandığı için GJ cinsine dönüşümünde $1 \text{ kWh} = 0,0036 \text{ GJ}$ dönüşüm faktörü kullanılmaktadır;
- Doğalgaz tedarik birimi m^3 cinsinden faturalanan tüketimler için GJ cinsine dönüşümünde $[1 \text{ m}^3 * (34,52) \text{ MJ/m}^3] / 1000$ dönüşüm faktörü kullanılmaktadır;
- Motorin tedarik birimi litre cinsinden faturalandığı için GJ cinsine dönüşümünde $[1 \text{ l} / (1204,82) \text{ l/ton} * (42,68) \text{ GJ/ton}]$ dönüşüm faktörü kullanılmaktadır;
- Benzin tedarik birimi litre cinsinden faturalandığı için GJ cinsine dönüşümünde $[1 \text{ l} / (1360,54) \text{ l/ton} * (43,51) \text{ GJ/ton}]$ dönüşüm faktörü kullanılmaktadır;
- Tüm yakıt tüketimlerinin birimi MWh olarak raporlandığı için GJ cinsinden dönüşümünde $1 \text{ GJ} = 0,277777 \text{ MWh}$ dönüşüm faktörü kullanılmaktadır.

Diğer Çevresel Performans Verileri

Diğer çevresel performans verileri kapsamında yer alan kaynağına göre su çekimi ve deşarjı, yeraltı suyu ve şebeke suyunu kapsamaktadır. Şebekeden çekilen suyun tamamının belediye atık su sistemine deşarj edildiği kabul edilmiştir. Yeraltından çekilen suyun tamamının yeraltı suyuna deşarj edildiği kabul edilmiştir.

Kapsam 1, 2 ve 3 Emisyonları

Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 emisyonları ISO 14064-1'e uygun olarak, "Sera Gazları Protokolü: Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı" çerçevesinde operasyonel kontrol ilkesiyle hesaplanmıştır. Hesaplamalarda CO_2 , CH_4 , N_2O , HFC'lerin (SF6 ve soğutucu gaz) CO_2 eşdeğeri faktörleri kullanılmıştır. Kullanılan emisyon faktörleri aşağıdaki tabloda detaylandırılmıştır. Küresel Isınma Potansiyeli (Global Warming Potential, GWP) katsayıları Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 5. Değerlendirme Raporu ve Sera Gazı Protokolü (Greenhouse Gas Protocol (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gasreporting-conversion-factors-2020>)) yayınlarından alınmış ve bileşke ton CO_2 -e değeri uygun katsayılarla çarpılarak hesaplanmıştır.

Kapsam 3 hesaplamalarında kullanılan kuyudan tanka enerji emisyonları ve atık yönetimi faktörleri Birleşik Krallık DEFRA 2020 Emisyon Faktörleri listesinden alınmıştır. Uçuşlardan kaynaklanan emisyonların hesabında ICAO Karbon Emisyonu Hesaplayıcısı kullanılmıştır.

Emisyon Faktörleri – Kapsam 1	Toplam Karbon Faktörü (kg CO_2 -e)
Doğalgaz (kg/ m^3)	2,0263
Motorin – sabit (kg/l)	2,6403
Motorin – hareketli (kg/l)	2,6652
Benzin – hareketli (kg/l)	2,2731
HFC – SF6 (kg)	23.500,00
Soğutucu gaz – R410A (kg)	1.923,50
Emisyon Faktörleri – Kapsam 2	kg CO_2-e/kWh
Elektrik enerjisi (yenilenebilir enerji kaynaklı)	0,0000
Türkiye Elektrik enerjisi (Şebeke kaynaklı)	0,4919

Emisyon Faktörleri, Kuyudan Tanka – Kapsam 3	Toplam Karbon Faktörü (kg CO_2 -e)
Doğalgaz (kg/ m^3)	0,02649
Motorin (kg/l)	0,62611
Benzin (kg/l)	0,59732



EK-II: RAPORLAMA KILAVUZU

Ekonomik Göstergeler

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller ekonomik göstergelerin hesaplanmasında kullanılmaktadır.

Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar

Şirket'in raporlama döneminde gerçekleşen çevresel yatırım ve harcamalarını kapsamaktadır.

Çevresel yatırımlar, azaltım yatırımları ve kolaylaştırıcı yatırımlar olarak raporlanmaktadır. Bu göstergelerde raporlanan toplam tutarlar Şirket'in onaylanmış bütçesi dâhilinde yapılan harcamalardan oluşturulmuştur.

- Azaltım yatırımları, enerji verimliliği ve kojenerasyon çözümlerini içermektedir.
- Kolaylaştırıcı yatırımlar Eşarj, SCADA, OSOS ve voltaj çevirim projelerine ilişkin yatırımları içermektedir.

Çevresel harcamalar zorunlu ve zorunlu olmayan harcamaları kapsamaktadır.

Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler

Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler göstergesi Şirket'in dezavantajlı gruplara (gençler, çocuklar kadınlar vb.) yönelik, destekleyici faaliyetler ile ulaştığı kişi sayısını ifade etmektedir.

2020 yılı içerisinde hassas kitleler; gazi ve şehit yakını müşteriler grubu, 65 yaş üzeri müşteri grubu ve "Hasta Var" Programı'ndaki cihaza bağlı yaşamını idame ettiren müşteri grubunu kapsamaktadır. 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla aşağıdaki grupların toplam sayıları veritabanından çekilmiş ve ilgili dokümanlarla kontrol edilmiştir:

- Şehit aileleri ve Muharip / Malul Gaziler.
- 65 yaş üzeri müşteri sayısı: Doğum tarihi 1956 ve üzeri müşteri sayısını temsil etmektedir.
- "Hasta Var" Programı'ndaki cihaza bağlı yaşamını idame ettiren müşteri sayısı.

Sürdürülebilir İş Modeli

Sürdürülebilir ürün ve hizmet gelirlerinin tutarı,

- Azaltım projeleri Yeşil Enerji Sertifikaları (Yenilenebilir Enerji Sertifikası, Karbon Azaltım Sertifikası), Kojenerasyon, enerji verimliliği ürünleri, Güneş Enerji Santral projeleri ve;
- Kolaylaştırıcı projeler (Eşarj AC, Eşarj DC) altında takip edilen satış listeleri üzerinden tespit edilmiştir ve bu bazda raporlanmıştır.

Ar-Ge yatırımları temel olarak dağıtım şirketleri için belirlenen gelir gereksinimi limitleri içindeki Ar-Ge yatırım harcamalarını içermektedir. Bu kalem dâhilindeki sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımları ise, toplam Ar-Ge ve inovasyon yatırımları içerisindeki sürdürülebilirlik odaklı yatırımları kapsamaktadır.

Yönetişim Göstergeleri

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller yönetim göstergelerinin hesaplanmasında kullanılmaktadır.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

İş Etiği Kuralları Hakkında İletişim ve Eğitim, konuyla ilgili prosedür dokümanlarının incelenmesi ve düzenlenen eğitimlerin ekran paylaşımı ile kontrol edilmiştir. Tespit edilen ve önlem alınan yolsuzluk vakası adedi, açılmış olan ve sonuçlanan yolsuzluk vakası tutanaklarının incelenmesi ile kontrol edilmiştir.

YENİDEN GÖRÜŞ BEYANI

Doğrulan verilerinin ölçülmesi ve raporlanması kaçınılmaz olarak bir dereceye kadar tahmin içerir. Şirket seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.



EK-III: PAYDAŞ İLİŞKİLERİ

Grubu	Paydaş Kategorisi	Paydaş İletişim Platformu ve Metotları	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarı Öz Değerlendirme Kriterleri
Analistler	Dış	Toplantılar, konferanslar, telefon görüşmeleri, üç ayda bir yapılan yatırımcı telekonferansları, analist bilgilendirme faaliyetleri, podcast'ler, internet yayınları, Yatırımcı İlişkileri internet sitesi	Sürekli	- Şeffaflığı artırma - Piyasayı Şirket hakkında bilgilendirme - Şirket değerleme raporları - Şirket itibarını artırma - Finansal sürdürülebilirlik
Basın	Dış	E-posta kampanyaları, sponsorluklar ve sektörel etkinlikler (pandemi dönemi hariç), düzenli/düzensiz basın açıklamaları, basın toplantıları, röportajlar	Yıl boyunca	- Kamuoyunu doğru bilgilendirme - Şirket itibarını ve marka değerini artırma - Basın mensupları ile güçlü ilişkiler kurma
Kredi Derecelendirme Kuruluşları	Dış	Toplantılar, telekonferanslar ve telefon görüşmeleri, e-posta	Yılda bir defa	- Şeffaflığı artırma - Şirketin öz kaynakları için gerçeğe uygun değer yaratma - Şirket itibarını artırma - Finansal sürdürülebilirlik
Finansal Kurumlar	Dış	Toplantılar, telekonferanslar ve telefon görüşmeleri	Sürekli	- Şeffaflığı artırma - Şirket itibarını artırma - Finansal sürdürülebilirlik
Hissedarlar	Dış	Yönetim Kurulu toplantıları, komite toplantıları üç ayda bir yatırımcı telekonferansları, Genel Kurul, Yatırımcı İlişkileri internet sitesi	Sürekli	- Sürdürülebilirlik risklerini yönetme - Hedef odaklı bir yönetim yaklaşımı benimseme - Çevresel performansı şeffaf bir şekilde paylaşma - Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum - Finansal sürdürülebilirlik
Devlet Kurumları ve Düzenleyici Kurumlar	Dış	Toplantılar, telekonferanslar ve telefon görüşmeleri	Sürekli	- Paydaş katılımını iyileştirme - Müşteri iletişimde şeffaflığı artırma - Finansal sürdürülebilirlik
PEK'ler (arazi sahipleri/ kullanıcılar, yerel topluluklar)	Dış	Yüz yüze toplantılar, e-posta, telefon görüşmeleri, SMS, Mobil Uygulama, e-posta, internet sitesi yoluyla iletişim	Sürekli	- Projelerin sosyal risklerini yönetme ve olumsuz etkileri azaltma - PEK'leri doğru bilgilendirme - Paydaş katılımını iyileştirme
Doğrudan etkilenen ilgili uzmanlar (elektrik teknisyenleri/ elektrik mühendisleri)	Dış	Yüz yüze görüşmeler, telefon görüşmeleri, SMS, Mobil Uygulama, e-posta, internet sitesi ve Enerjisa'nın diğer kanalları üzerinden iletişim, elektrikçiler için yetkilendirme eğitimleri	Sürekli	- Paydaş katılımını iyileştirme - Kapasite oluşturmayı ve bilginin geliştirilmesini destekleme (proje tasarımı, değişen mevzuat vb.) - Yetkili elektrik teknisyenleri ve elektrik mühendislerinin katılımı ve işbirliği
Müşteriler	Dış	Müşteri Hizmetleri Merkezleri (MHM), Enerjisa Operasyon Merkezleri (EOM), alternatif satış kanalları, çağrı merkezleri, dijital kanallar (Mobil uygulama, internet sitesi), müşteri temsilciliği sosyal medya kanalları, SMS ve müşteri memnuniyeti anketleri	Sürekli	- Müşteri odaklı çözümler geliştirme - Müşteri memnuniyetini artırma - Yenilenebilir enerji kaynaklarından sürekli enerji tedarikinin sağlanması - Veri güvenliğinin sağlanması - Akıllı teknolojilerin artırılması

Grubu	Paydaş Kategorisi	Paydaş İletişim Platformu ve Metotları	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarı Öz Değerlendirme Kriterleri
Sendikalar	Dış	Yüz yüze görüşme	Yılda bir defa	- Kesintisiz ve ulaşılabilir enerji sağlama - Enerji verimliliği konusunda liderlik ve farkındalığı artırma
Sivil Toplum Kuruluşları	Dış	Konferanslar (pandemi döneminden sonra), yönetim toplantıları, odak grubu etkinlikleri	Sürekli	Enerji verimliliği konusunda liderlik ve farkındalığı artırma
Tedarikçiler ve İş Ortakları	Dış	Ortak projeler	Sürekli	- Dağıtım bölgelerinde kesintisiz enerji sağlamak için alternatif tedarik altyapılarının oluşturulması - Müşteri memnuniyetinin ve sürekli enerji tedarikinin sağlanması
Uluslararası Kuruluşlar ve Girişimler	Dış	Ortak projeler	Sürekli	Enerji verimliliği konusunda liderlik ve farkındalığı artırma
Üniversiteler	Dış	Ortak projeler	Yılda en az dört kez	- Paydaşlarla işbirliği - Nitelikli becerileri çekme - Ar-Ge'ye yatırım
Yatırımcılar	Dış	Tanıtım toplantıları, toplantılar, telekonferanslar, üç ayda bir yatırımcı telekonferansları, podcast'ler, internet yayınları, Genel Kurul, Yatırımcı İlişkileri internet sitesi, çevrimiçi anketler	Sürekli	- Sürdürülebilirlik risklerini yönetme - Hedef odaklı bir yönetim yaklaşımı benimseme - Çevresel performansı şeffaf bir şekilde paylaşma - Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum - Finansal sürdürülebilirlik
Yerel yönetimler/ Muhtarlar	Dış	WhatsApp Muhtar Destek Hattı, muhtarlarla düzenli toplantılar	Sürekli	- Paydaş diyalogu oluşturma - Müşteri iletişimde şeffaflık
Çalışanlar	İç	İKON, mobil uygulamalar, Intranet, çalışan katılımı odak grupları, ekip liderleri bilgilendirme toplantıları, CEO brifing toplantıları, yönetim toplantıları, insan kaynakları toplantıları (happy hour), Trend Talks	Sürekli	- Nitelikli becerileri çekme - Başta mavi yakalılar olmak üzere çalışanların bilgi ve becerilerini genişletme - Çalışan bağlılığını artırma - Akıllı teknolojilere yatırım yapma - İSG yatırımlarını artırma
İştirakler	İç	Toplantılar, Yönetim Kurulu toplantıları	Sürekli	- Yeni teknolojilerin kullanımında liderliği teşvik - Sürdürülebilirlik risklerini yönetme - Finansal sürdürülebilirlik



EK-IV: ÜYE OLUNAN KURULUŞLAR

Birleşmiş Milletler Kadını Güçlendirme İlkeleri (WEPS)	In support of WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES	Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)	TUSIAD
Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi	 WE SUPPORT	Yeni Yatırımcı İlişkileri Derneği (TÜYİD)	
Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER)		Uluslararası Şeffaflık Derneği	
Etik ve İtibar Derneği (TEİD)		Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED)	
EUROGIA2020		Türkiye Kalite Derneği (KALDER)	
Güneş Enerjisi Yatırımcıları Derneği (GÜYAD)		Türkiye İç Denetim Enstitüsü (TİDE)	
İş Dünyası Plastik Girişimi		Enerji Düzenleyicileri Bölgesel Birliği (ERRA)	
İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD)		Yapay Zeka ve Teknoloji Derneği (YZTD)	
Teknolojide Kadın Derneği (WTEC)		Eğitim ve Gelişim Platformu Derneği (TEGEP)	
Türkiye Kojenerasyon ve Temiz Enerji Derneği		Kurumsal İletişimciler Derneği (KİD)	
Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği			



EK-V: ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

✓ Denetlenmiş veri

Enerji Tüketimi (MWh)	2018	2019	2019 (yeniden düzenlenen) ¹⁹	2020
Enerji tüketimi (Elektrik hariç)	105.312	111.688	111.566 ✓	110.561
Doğal gaz	4.693	7.958	6.725 ✓	6.728
Acil durum güç üniteleri	-	6	146.77 ✓	913
Araç filosu	100.619	103.724	104.694 ✓	102.920
Elektrik tüketimi	18.883	17.861	14.650 ✓	14.744
Yenilenebilir olmayan elektrik tüketimi	18.883	16.872	13.661 ✓	0
Satın alınan yenilenebilir elektrik	0	989	989 ✓	14.744
Toplam enerji tüketimi	124.195	129.549	126.216 ✓	125.305
Enerji yoğunluğu (MWh/milyon TL)	6,76	6,65	6,48	5,75

Sera Gazı Emisyonları ²⁰ (ton CO ₂ -eşdeğer)	2018	2019	2019 (yeniden düzenlenen)	2020
Kapsam 1	28.206	29.851	38.933 ✓	44.482
Araçlar	27.255	28.096	28.321 ✓	27.867
F-gazları & SF6	-	141	9.151 ✓	14.949
Binalarda kullanılan yakıtlar	951	1.612	1.421 ✓	1.422
Jenaratörler (dizel)	-	2	39 ✓	245
Kapsam 2	9.566	8.668	1.775.386 ✓	1.837.853
Elektrik tüketimi – lokasyon bazlı	9.566	8.668	7.206 ✓	7.252
Elektrik tüketimi – piyasa bazlı	-	-	6.719 ✓	0
Dağıtım şebekesi kayıpları	-	-	1.768.180 ✓	1.830.600
Kapsam 3	-	1.286	21.343.689 ✓	21.561.367
Yakıt ve enerji ile ilgili faaliyetler	-	-	21.343.147 ✓	21.560.658
Müşteriye satılan elektrikten kaynaklanan emisyonlar	-	-	21.335.282 ✓	21.553.880
Tüketilen yakıtların kuyudan tanka emisyonları	-	-	6.865 ✓	6.778
Servis araçları	-	364	364 ✓	250
İş amaçlı seyahat	-	922	922 ✓	196
Atık	-	-	257 ✓	263
Toplam	37.722	38.804	23.158.008 ✓	23.443.702
Emisyon yoğunluğu²¹	2,06*	2,05*	1,19**	1,08**

¹⁹ 2019 enerji tüketim rakamları yeniden düzenlenmiştir. Ana değişiklik sebepleri aşağıdaki gibidir:

- Doğal Gaz ve Satın Alınan Elektrik Tüketimi: Fatura izleme sistemde metodoloji değişikliğine gidilmiştir. Yeni metodoloji ile doğalgaz ve elektrik kullanımına ilişkin detaylı kırılımlar artık takip edilebilmektedir.

- Acil Güç Üniteleri: İzleme verilerinde metodoloji değişikliğine gidilmiştir.

²⁰ Sera gazı emisyonları, Sera Gazı Protokolü doğrultusunda hesaplanmıştır. Emisyon faktörleri '2006 Hükümetler arası İklim Değişikliği Paneli (IPCC) Ulusal Sera Gazı Envanterleri Rehberi' raporundan ve Küresel Isınma Potansiyeli (GWP) rakamları IPCC 5. Değerlendirme Raporundan alınmıştır.

²¹ Emisyon yoğunluğu, birim ekonomik faaliyet (gelir) başına sera gazı emisyonlarının seviyesidir.

* tonCO₂ / milyon TL

** kgCO₂ / TL



EK-V: ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

✓ Denetlenmiş veri

Su Tüketimi (m³)	2018	2019	2019 (yeniden düzenlenen)	2020
Şebeke suyu	97.182	101.000	97.875	✓ 92.504
Yeraltı suyu	-	-	3.967	✓ 6.150
Yüzey suyu	-	-	0	✓ 0
Toplam Su Tüketimi (m³)	97.182	101.000	101.842	✓ 98.654
Deşarj edilen şebeke suyu	97.182	101.000	97.875	✓ 92.504
Deşarj edilen yeraltı suyu	-	-	3.967	✓ 6.150

Toplam Atık Miktarı (ton) ²²	2018	2019	2019 (yeniden düzenlenen)	2020
Tehlikeli atık	6.395	5.563	4.418	✓ 3.922
Geri dönüştürülen tehlikeli atık	6.380	-	4.401	✓ 3.880
Tehlikesiz atık	12.894	6.675	7.785	✓ 8.727
Geri dönüştürülen tehlikesiz atık	12.894	6.675	7.785	✓ 8.727
Toplam atık	19.289	12.238	12.203	✓ 12.649

Çevresel Yatırım ve Harcamalar (milyon TL)	2018	2019	2020
Toplam çevresel yatırımlar			
Azaltım yatırımları	2,2	0	✓ 2,2
Kolaylaştırıcı yatırımlar	110,9	73,9	✓ 113,7
Toplam çevresel harcamalar	1,7	2,2	✓ 2,0

²² 2018 ve 2019 yılı türlerine göre atık miktarları, Mobil Tehlikeli Atık İzleme Sistemi ve atık yönetim sistemimizde ISO 14001'e uygun iyileştirmeler doğrultusunda yeniden ifade edilmiştir. Mobil Tehlikeli Atık İzleme Sistemi; T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın atık üretim sahasından atık işleme tesislerine kadar tüm atık yaşam döngüsünü takip etmek için başlattığı online bir sistemdir.



EK-VI: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ

✓ Denetlenmiş veri

	2018			2019			2020		
İş Sağlığı ve Güvenliği Performans Göstergeleri	Enerjisa	Taşeronlar	Konsolide	Enerjisa	Taşeronlar	Konsolide	Enerjisa	Taşeronlar	Konsolide
Kritik kaza sayısı	36	14	50	21	8	29	✓ 23	✓ 11	34
Toplam kaydedilebilir kaza sıklık oranı (düzde kayma, takılma ve düşme kazaları hariç) (w/o STF)	6,9	5,6	6,5	5,1	4,8	5,0	✓ 4,5	✓ 4,5	4,5
Toplam kaydedilebilir kaza sıklık oranı (TRIF)	11,8	6,4	10,0	9,6	4,9	8,2	✓ 9,0	✓ 5,6	7,9
İş günü kayıplı kaza ağırlık oranı (LTISR) ²³	104,3	67,3	84,6	106,4	113	100,7	✓ 81,3	✓ 146,6	103,0
Ölümlü iş kazası	3	1	4	2	0	2	✓ 1	✓ 1	2

	2018	2019	2020
İSG yatırımları (milyon TL)	81,5	128,9	53,6

²³ 2019 ve 2020 için LTISR yaklaşımımızı revize ettik. Hesaplamamıza uzatılan hastalık izinlerini de dâhil etmeye başladık, önceki yöntemimiz ise uzatmaları hesaba katmadan sadece vakalardan sonraki ilk hastalık izni süresini içeriyordu.



GRI 102-41

EK-VII: SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

✓ Denetlenmiş veri

	2018		2019		2020	
Kategoriye Göre Çalışanlar	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Toplam çalışan sayısı	1.075	8.656	1.106	9.124	1.131	9.282
Beyaz yakalı çalışan sayısı	1.020	2.084	1.048	2.170	1.076	2.225
Mavi yakalı çalışan sayısı	55	6.572	58	6.954	55	7.057
Toplu iş sözleşmesi kapsamındaki çalışan sayısı	55	65.72	58	6.954	55	7.057
Toplam	9.731		10.230		10.415	

	2018		2019		2020	
İstihdam Türüne Göre Çalışanlar	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Tam zamanlı	Yarı zamanlı
Beyaz yakalı çalışan sayısı	3.104	0	3.218	0	3.303	0
Mavi yakalı çalışan sayısı	6.627	0	7.012	0	7.112	0
Engelli çalışanlar	289		304		306	
Toplam	9.731		10.230		10.415	

	2018		2019		2020	
Yaşa Göre Çalışanlar	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	369	2.521	345	2.038	385	2.280
31-49 yaş	698	5.938	755	6.927	737	6.729
50 yaş üstü	8	197	6	159	11	273
Toplam	9.731		10.230		10.415	

	2018		2019		2020	
Cinsiyete ve Yaşa Göre Yönetimdeki Çalışanlar	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	9	9	1	10	7	7
31-49 yaş	95	291	128	372	170	432
50 yaş üstü	1	19	2	24	3	33
Yönetim Kurulu	2	6	2	6	2	6

	2018		2019		2020	
Tüm Yönetim Pozisyonlarındaki Çalışanlar	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İlk seviye yönetici	98	310	104	302	✓ 124	✓ 306
Orta seviye yönetici	53	119	50	126	✓ 53	✓ 142
Direktör seviye yönetici	3	20	1	19	✓ 3	✓ 19
Üst düzey yönetici	2	3	1	3	✓ 0	✓ 5
Toplam	156	452	156	450	✓ 180	✓ 472

	2018		2019		2020	
Gelir Getirici Roller	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Gelir getirici rollerdeki yöneticiler	19	68	17	63	✓ 24	✓ 87
STEM (BT, mühendislik vb.) rollerindeki çalışanlar	71	311	80	331	✓ 105	✓ 354



EK-VII: SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

1. ENERJİSA

	2018		2019		2020	
Ebeveynlik İzni	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum/ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	76	746	88	699	133	766
Doğum/ebeveynlik izninin sona ermesinden sonrası işe dönen çalışan sayısı	72	746	85	699	133	766

	2018		2019		2020	
Cinsiyete ve Yaşa Göre İşten Ayrılan Çalışanlar	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	55	188	37	150	21	95
31-49 yaş	107	341	67	249	39	180
50 yaş üstü	4	67	2	42	0	37
Toplam	166	596	106	441	61	312
Çalışan devri	%3,9		%3,2		%2,4	

	2018		2019		2020	
Cinsiyete ve Yaşa Göre Yeni İşe Alınan Çalışanlar	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	90	445	93	640	52	342
31-49 yaş	45	253	41	272	34	133
50 yaş üstü	0	1	0	0	0	1
Toplam	135	699	134	912	86	476

2. TAŞERONLAR

Hizmet Türüne Göre Taşeronlar	2018	2019	2020
Taşeron çalışanlar	4.821	4.996	5.119
İdari İşler	971	939	1.010
Yapım İşleri	2.390	2.298	2.742
Arıza onarım ve bakım	485	747	522
Çağrı Merkezi	975	1.012	845

EK-VIII: SÜRDÜRÜLEBİLİR İŞ MODELİ GÖSTERGELERİ

Denetlenmiş veri

Sürdürülebilir İş Modeli	2018	2019	2020
Sürdürülebilir ürün ve hizmetler (sayı)	4	4	7
Sürdürülebilir ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirlerin tutarı (milyon TL)	13,3	15,9	23,5
Sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve İnovasyon yatırımları (milyon TL)	3,8	3,5	6,7

EK-IX: DİJİTALLEŞME VE İNOVASYON GÖSTERGELERİ

Dijitalleşme ve İnovasyon	Metrikler	2018	2019	2020
İnovasyon yönetimi	Ar-Ge departmanı çalışan sayısı	13	13	13
	İnovasyon departmanı çalışan sayısı	6	6	4
	NAR programı ile toplanan fikir sayısı	68	249	160
Şebekenin dijitalleştirilmesi ve akıllı teknoloji gelişimi	OSOS kapsamındaki sayaçlar	72.075	75.607	79.658
	SCADA sistemindeki sensor sayısı	466.884	595.548	716.608



EK-X: DİĞER OPERASYONEL GÖSTERGELER

Diğer Operasyonel Göstergeler		2018	2019	2020
Gerilim kalitesini ve tedarikin sürekliliğini garanti ederek yüksek kaliteli elektrik tedarikini sağlamak	Ortalama Kesinti Süresi Endeksi (OKSÜRE) (saat)			
	AYEDAŞ	6,9	12,5	8,8
	Başkent	21,4	36,8	30,3
	Toroslar	30,2	62,2	64,2
	Ortalama Kesinti Sıklığı Endeksi (OKSIK) (sayı)			
	AYEDAŞ	3,9	10,6	7,4
	Başkent	10,5	23,3	19,0
	Toroslar	9,9	27,1	33,5
	Müşteri Ortalama Kesinti Süresi Endeksi (OKSÜRE/OKSIK)			
	AYEDAŞ	1,77	1,18	1,19
	Başkent	2,04	1,58	1,59
	Toroslar	3,05	2,30	1,92
Üretim ve tüketimi dengeleyen teknolojilere yatırım yapmak	Şebekeye bağlı yenilenebilir enerji ve şebeke dışı çözümlerin kurulu kapasitesi (MW)	346,7	187,7	210,2

Müşteri Memnuniyeti		2018	2019	2020
Müşteri memnuniyeti anketi (CSAT) (5 üzerinden)		3,90	3,98	4,08
Net tavsiye skoru (NPS) (-100'den +100'e)		-16	-4	+5



EK-XI: KURUMSAL YÖNETİM GÖSTERGELERİ

✓ Denetlenmiş veri

	2018	2019	2020
Siyasi yardımlar (milyon TL)	0	0	0
Tespit edilen, soruşturulan ve sonuçlandırılan rüşvet ve yolsuzluk vakalarının sayısı	26	19	✓ 14
Çalışan haklarının ihlali nedeniyle şirket aleyhine kesinleşen yargı kararlarının sayısı	29	47	36
İş sağlığı ve güvenliği sorumluluk kapsamında şirket aleyhine kesinleşen yargı kararı sayısı	13	5	4

EK-XII: YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARI

Yönetim Sistemi Standartları	Kapsam Oranı	Hesaplama Metodolojisi
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	%100	Lokasyon
ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	%100	Lokasyon
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi	%100	Lokasyon
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	%100	Lokasyon
ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi	%11	Çalışan sayısı
ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi	%4	Çalışan sayısı



EK-XIII: TCFD

Temel Alanlar	Alan	Tavsiyeler		İlgili Rapor Bölümü (Sayfa)
Yönetişim	Organizasyonun iklim bağlantılı risk ve fırsatları nasıl yönettiğini açıklayın.	a	Yönetim Kurulunun iklim bağlantılı risk ve fırsatlara ilişkin yönetim yapısını açıklayın.	ÇSY Yönetimi, 26
		b	Yönetim kademesinin iklim bağlantılı risk ve fırsatları değerlendirme ve yönetmedeki rolünü tanımlayın.	ÇSY Yönetimi, 26
Strateji	Organizasyonun tanımladığı kısa, orta ve uzun vade iklim bağlantılı risk ve fırsatların (öncelikli ise) organizasyonun işine, stratejisine, finansal planlamasına nasıl etkisi (güncel ve potansiyel) olduğunu açıklayın.	a	Organizasyonun tanımladığı kısa, orta ve uzun vade iklim bağlantılı risk ve fırsatları açıklayın.	Trendler ve İşimize Etkileri, 23-24
		b	İklim bağlantılı risk ve fırsatların organizasyonun iş, stratejik ve finansal planlaması üzerindeki etkilerini açıklayın.	Trendler ve İşimize Etkileri, 23-24
		c	2°C veya daha düşük senaryosu dâhil olmak üzere farklı senaryoları dikkate alarak organizasyonun stratejisinin esnekliğini tanımlayın.	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, 55
Risk Yönetimi	Organizasyonun iklim bağlantılı riskleri nasıl tanımladığını, değerlendirdiğini ve yönettiğini açıklayın.	a	Organizasyonun iklim bağlantılı riskleri nasıl tanımladığını ve değerlendirdiğini açıklayın.	Risk Yönetimi, 47
		b	Organizasyonun iklim bağlantılı riskleri nasıl yönettiğini açıklayın.	Risk Yönetimi, 47
		c	Riskleri tanımlama, değerlendirme ve yönetme sürecini organizasyonun tüm risk yönetimi sürecine nasıl entegre ettiğini açıklayın.	Risk Yönetimi, 46-47
Metrik ve Hedefler	İklim bağlantılı risklerin ve fırsatların (öncelikli ise) hangi ilgili metrikler kullanılarak değerlendirildiğini ve yönetildiğini beyan edin.	a	İklim bağlantılı risklerin ve fırsatların, organizasyonun strateji ve risk yönetimi süreciyle uyumlu olarak, hangi metrikler kullanılarak değerlendirildiğini beyan edin.	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, 56 Çevresel Performans Göstergeleri, 84
		b	Kapsam 1, Kapsam 2 ve eğer uygulanabilir ise Kapsam 3 sera gazı emisyonlarını beyan edin.	İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, 56 Çevresel Performans Göstergeleri, 84
		c	İklim bağlantılı risklerin ve fırsatların yönetilmesi için kullanılan hedefleri ve bu hedeflere ilişkin performansınızı açıklayın.	2021 Hedefleri, 22 İklim Değişikliği ve Enerji Yönetimi, 56 Çevresel Performans Göstergeleri, 84



EK-IV: UNGC & UN WEPs

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

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



EK-XV: ÖDÜLLER



Brand Finance

Türkiye'nin En Değerli Markaları sıralamasında 34. ve Enerji Sektöründe 1'inci



CBS News

Enerjisa CFO'su Dr. Michael Moser, CBS News Televizyonu tarafından Küresel Fikir Lider seçildi.



Corporate Register

2018 yılı Sürdürülebilirlik Raporu ile En İyi Rapor kategorisinde 2., İletişimde Yaratıcılık kategorisinde 3. olarak Türkiye'den bu ödülleri alan ilk şirket oldu.



Fortune 500

Türkiye'nin En Büyük 18. Şirketi



Fortune

Enerjisa CFO'su Dr. Michael Moser Türkiye'nin En Etkin 50 CFO'su listesinde yer aldı.



IDC Türkiye CIO Ödülleri

"360 CRM Dönüşüm Ekranları" projesi ile İşin Geleceği-Geleceğin Metrikleri ve Temel Performans Göstergeleri kategorisinde 2.'lik ödülü



Institutional Investor

2020 Yükselen EMEA Yönetici Ekibi sıralamasında Enerjisa Enerji Yatırımcı İlişkileri Programı EMEA Kamu Hizmetleri Sektöründe 3. oldu.



PRIDA Ödülleri

Ataşehir ofisine taşınma yolculuğunu konu alan Keşif Ekibi Projesi ile İç İletişim alanında Prida Ödülünün sahibi



REALTA Danışmanlık Tarafından Yürütülen En Gözde Şirketler Araştırması

46. sıraya yükseldi ve Enerji Sektöründe 1.'lik



Şikayetvar.com

Enerjisa Enerji, 2019'da Enerji Sektöründe müşteri şikayetlerini en iyi yöneten 3 firma arasında



TİM İnnovalig Ödülleri

İnovasyon Stratejisi kategorisinde üçüncülük ödülü



Türkiye İtibar Endeksi 2019 Araştırması

6. kez Enerji Sektöründe Türkiye'nin En İtibarlı Markası



TÜBİTAK Eşik Üstü Ödül

Sayaca bağlı yenilenebilir enerji entegre mesken/ticarethane içi tüketim kontrolünü sağlayacak sistem kurgusunu amaçlayan STEMION isimli HORIZON 2020 proje başvurusu TÜBİTAK tarafından eşik üstü ödülüne layık görüldü.



Uluslararası Stevie Ödülleri

İşe Alımda Başarı kategorisinde "Dijital İşe Alım Projesi" ile Bronz Stevie



2020 ARC Ödülleri

Geleneksel Olmayan Faaliyet Raporları (Enerji Sektörü) kategorisinde Gümüş Ödül



11. Sabancı Altın Yaka Ödülleri

"Cankurtaran" projesi ile Dijitalleşme kategorisinde 1.'lik "Dokunma Bana" projesi ile İnovasyon kategorisinde ödül



2019 LACP Vision Ödülleri

- 2019 Faaliyet Raporu ile 7 ödül
- Enerji Sektörü Faaliyet Raporu kategorisinde Gümüş Ödül
 - En İyi 10 Türk Faaliyet Raporu arasında
 - Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Bölgesi En İyi 40 Faaliyet Raporu arasında
 - Online Rapor kategorisinde Altın Ödül
 - En İyi 10 Türk Online Faaliyet Raporu arasında
 - Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Bölgesi En İyi 40 Online Faaliyet Raporu arasında
 - Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Bölgesi En İyi Online Rapor (Ajans)



2019/2020 LACP Vision Ödülleri

- 2019 Faaliyet Raporu ile
- Online Rapor kategorisinde Altın Ödül
 - Global En İyi 100 Rapor arasında 30.
 - Yatırımcılara En İyi Mektup kategorisinde Bronz Ödül



EK-XVI: GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Göstergeler	Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel Esaslar 2016			
Genel Göstergeler			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	Kurumsal Profil		
	102-1	4	
	102-2	10-13	
	102-3	105	
	102-4	12	
	102-5	16	
	102-6	12, 13	
	102-7	10-13	
	102-8	92	
	102-9	51	
	102-10	Ortaklık yapısında herhangi önemli bir değişiklik olmamıştır.	
	102-11	46-49	
	102-12	38, 39	
	102-13	88	
	Strateji		
	102-14	6-8	
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	12, 36	
	Yönetişim		
	102-18	34	
	Paydaş Analizi		
	102-40	38-39	
	102-41	92	
	102-42	38-39	
	102-43	38-39	
	102-44	38-39	



EK-XVI: GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Göstergeler	Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	Rapor Profili		
	102-45	10-11	
	102-46	27-30	
	102-47	27-30	
	102-48	99	
	102-49	27-30	
	102-50	4	
	102-51	01.01.2019 - 31.12.2019 Entegre Sürdürülebilirlik Raporu	
	102-52	4	
	102-53	4	
	102-54	100-104	
	102-55	80-81	
	102-56	80-81	
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri			
Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	10-11	
	103-2	10-11	
	103-3	10-11	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	10-11	
	201-2	47, 55-56	
	201-4	2020 Faaliyet Raporu https://www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/Enerjisa_Annual_Report_2020.pdf	
GRI 300: Çevresel Standart Serileri			
Enerji			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	55	
	103-2	55	
	103-3	55	



EK-XVI: GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Göstergeler	Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 302: Enerji 2016	302-1	89	
	302-3	89	
	302-4	56	
Su ve Atık Su			
GRI 303: Su ve Atık Su 2018	303-1	89	
	303-2	89	
	303-3	56	
	303-4	90	
Biyçeşitlilik			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	57	
	103-2	57	
	103-3	57	
GRI 304: Biyçeşitlilik 2016	304-2	57	
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	55, 56	
	103-2	55, 56	
	103-3	55, 56	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	89	
	305-2	89	
	305-3	89	
	305-4	89	
	305-5	56	
Atık			
GRI 303: Atık 2020	306-1	58, 59	
	306-2	58, 59	
	306-3	90	



EK-XVI: GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI Standardı	Göstergeler	Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
Uyum			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	89	
	103-2	89	
	103-3	56	
GRI 307: Çevresel Uyum 2016	307-1	55	
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	63	
	103-2	63	
	103-3	63	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	65, 91	
		65, 91	
	401-3	91	
İşgücü İlişkileri			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	63	
	103-2	63	
	103-3	63	
GRI 402: İş gücü ilişkileri 2016	402-1	Operasyonel değişikliklerle ilgili asgari hukuki bildirim sürelerine uyulmaktadır.	
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	52	
	103-2	52	
	103-3	52	
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1	52	
	403-2	52-53	
	403-3	53-54	
	403-4	52-53	



EK-XVI: GRI İÇERİK İNDEKSİ

	Göstergeler	Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-5	52	
	403-6	53	
	403-7	52-53	
	403-9	53, 91	
	403-10	53, 91	
Eğitim ve Öğretim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	63	
	103-2	63	
	103-3	63	
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1	21, 63	
	404-2	67-71	
	404-3	68, 71	
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	64	
	103-2	64	
	103-3	64	
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	405-1	64, 92	
Ayrımcılığın Önlenmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	64	
	103-2	64	
	103-3	64	
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi	406-1	64, 92	
Müşteri Gizliliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	43	
	103-2	43	
	103-3	43	
GRI 418: Müşteri Gizliliği	418-1	43	



İLETİŞİM

İLKAY DEMİRDAĞYATIRIMCI İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ

+90 216 579 09 32

investorrelations@enerjisa.com

BURAK ŞİMŞEKYATIRIMCI İLİŞKİLERİ UZMANI

+90 216 579 09 31

investorrelations@enerjisa.com

DELAL ALVERYATIRIMCI İLİŞKİLERİ UZMANI

+90 216 579 09 31

investorrelations@enerjisa.com

ÖZDE ÜNSALYATIRIMCI İLİŞKİLERİ UZMANI

+90 216 579 09 31

investorrelations@enerjisa.com

TİCARET SİCİL BİLGİSİ

TİCARET SİCİL NUMARASI

800865

TİCARET İSMİENERJİSA ENERJİ ANONİM
ŞİRKETİ**ADRES**Barbaros Mahallesi, Begonya
Sok. Nida Kule,
Ataşehir Batı Sitesi, No: 1/1,
Ataşehir 34748 İstanbul**ÇIKARILMIŞ SERMAYE**

1.181.068.967,12 TL

KAYITLI SERMAYE TAVANI

4.000.000.000,00 TL

ŞİRKET TESCİL TARİHİ

21/12/2011

MERSİS NO

0335042909900015

ENERJİSA
Türkiye'nin Enerjisi

