

**ÇORUH ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.**

**2013 YILI FAALİYET RAPORU**

# AJANDA



Şirket Profili ve Yönetim



Faaliyetlerimiz ve Hizmet Bölgemiz



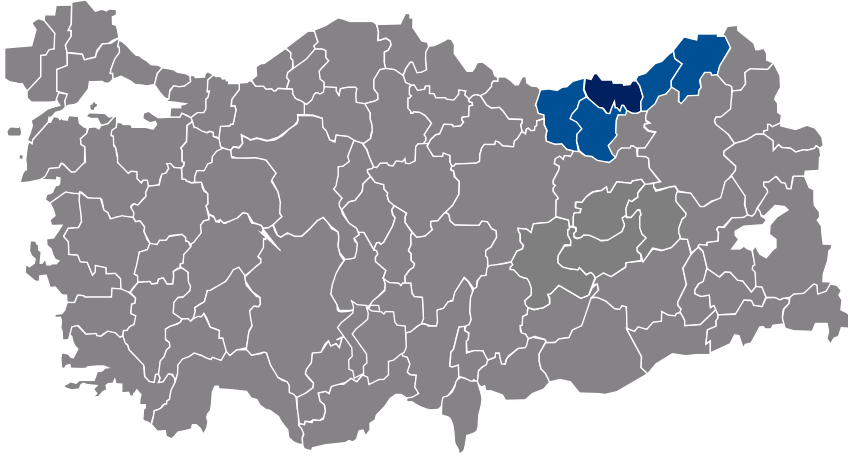
Eğitim ve Kalite



Bilanço ve Gelir Gider



İletişim Bilgileri



- ❖ Özelleştirme Yüksek Kurulu' nun 07.06.2010 tarih ve 2010/36 sayılı kararı uyarınca 30 Eylül 2010 Tarihi itibariyle Çoruh Aksa Elektrik Hizmetleri A.Ş' ye devri gerçekleştirilen şirketimiz 30.09.2010 tarihi itibariyle Artvin, Giresun, Gümüşhane, Rize ve Trabzon illerinde hizmet vermektedir. Görevli Perakende Satış Şirketimiz 27.09.2012 tarih ve 28424 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan «**Dağıtım Ve Perakende Satış Faaliyetlerinin Hukuki Ayırıştırılmasına İlişkin Usul Ve Esaslar**» çerçevesinde 01.01.2013 tarihinde hukuki ayırışma işlemini tamamlamış 30.06.2013 tarihinde fiilen Dağıtım Şirketinden ayrı bir şirket olarak faaliyetlerini yürütmeye başlamıştır.

# YÖNETİM

Ş. Cemil KAZANCI  
Yönetim Kurulu Başkanı

Yaşar ARSLAN  
Yönetim Kurulu Başkan Yrd.

A. Serdar NİŞLİ  
Yönetim Kurulu Üyesi

Mehmet AYDIN  
Şirket Müdürü

Zeynep ŞAHİNLER  
Artvin Perakende Satış İl  
Yöneticisi

Ali Emrah KÖSE  
Trabzon Perakende Satış İl  
Yöneticisi

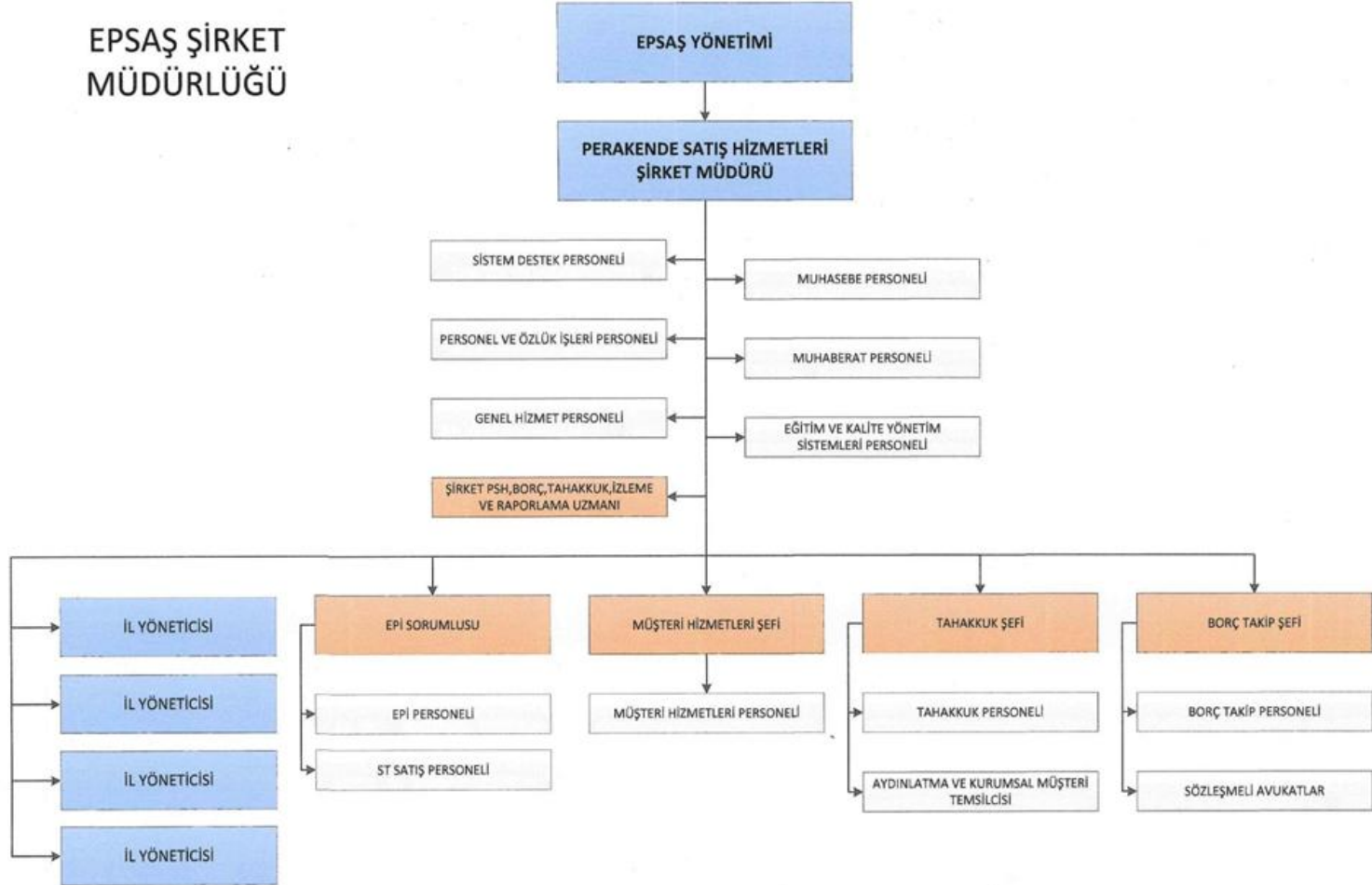
Murat BOCOĞLU  
Rize Perakende Satış İl  
Yöneticisi

Kıymet KOYUN  
Gümüşhane Perakende  
Satış İl Yöneticisi

Murat YİĞİT  
Giresun Perakende Satış İl  
Yöneticisi

# ORGANİZASYON ŞEMASI

EPSAŞ ŞİRKET  
MÜDÜRLÜĞÜ



# AJANDA



Şirket Profili ve Yönetim



Faaliyetlerimiz ve Hizmet Bölgemiz



Eğitim ve Kalite



Bilanço ve Gelir Gider



İletişim Bilgileri



## 2013 YILI ÇORUH EPSAŞ DAĞITIM BÖLGESİ GENEL BİLGİLERİ

|                                            |                      |
|--------------------------------------------|----------------------|
| <b>Nüfus</b>                               | <b>1.822.195</b>     |
| <b>Yüzölçümü (km<sup>2</sup>)</b>          | <b>29.211</b>        |
| <b>İlçe Sayısı</b>                         | <b>60</b>            |
| <b>Belde Sayısı</b>                        | <b>97</b>            |
| <b>Köy Sayısı</b>                          | <b>1.988</b>         |
| <b>Düzenlemeye Tabi Abone Sayısı</b>       | <b>1.081.503</b>     |
| <b>Serbest Tüketici Abone Sayısı</b>       | <b>17.992</b>        |
| <b>Toplam Abone Sayısı</b>                 | <b>1.099.495</b>     |
| <b>Satılan Enerji (kWh)</b>                | <b>2.352.124.187</b> |
| <b>Çalışan Sayısı (Hizmet Alımı Dahil)</b> | <b>80</b>            |

## ÇORUH EPSAŞ 2013 YILI ABONE GRUPLARINA GÖRE ABONE SAYILARI (ADET)

|                        | <b>K1<br/>(Düzenlemeye Tabi)</b> | <b>K2<br/>(Serbest Tüketici)</b> | <b>K1+K2</b>     |
|------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------|
| <b>Sanayi</b>          | <b>328</b>                       | <b>375</b>                       | <b>703</b>       |
| <b>Ticarethane</b>     | <b>125.395</b>                   | <b>9.204</b>                     | <b>134.599</b>   |
| <b>Mesken</b>          | <b>949.961</b>                   | <b>8.356</b>                     | <b>958.317</b>   |
| <b>Tarımsal Sulama</b> | <b>2.133</b>                     | <b>4</b>                         | <b>2.137</b>     |
| <b>Aydınlatma</b>      | <b>3.686</b>                     | <b>53</b>                        | <b>3.739</b>     |
| <b>Toplam</b>          | <b>1.081.503</b>                 | <b>17.992</b>                    | <b>1.099.495</b> |



# ÇORUH EPSAŞ 2013 YILI ABONE GRUPLARINA GÖRE TÜKETİMLERİ (MWh)

|                                   | Abone Grubu     | Tüketim MWh | Pay (%) |
|-----------------------------------|-----------------|-------------|---------|
| K1<br>(Düzenlemeye Tabi)          | MESKEN          | 1.129.252   | 52,57%  |
|                                   | TİCARETHANE     | 490.479     | 22,83%  |
|                                   | SANAYİ          | 425.431     | 19,81%  |
|                                   | AYDINLATMA      | 101.344     | 4,72%   |
|                                   | TARIMSAL SULAMA | 1.441       | 0,07%   |
|                                   | TOPLAM          | 2.147.947   | 100,00% |
| K2<br>Düzenlemeye Tabi<br>Olmayan | MESKEN          | 28.618.211  | 9,85%   |
|                                   | TİCARETHANE     | 147.267.545 | 50,69%  |
|                                   | SANAYİ          | 108.361.943 | 37,30%  |
|                                   | AYDINLATMA      | 6.278.254   | 2,16%   |
|                                   | TARIMSAL SULAMA | 15.290      | 0,01%   |
|                                   | TOPLAM          | 290.541.243 | 100,00% |
| K1+K2                             | MESKEN          | 29.747.463  | 10,16%  |
|                                   | TİCARETHANE     | 147.758.024 | 50,48%  |
|                                   | SANAYİ          | 108.787.374 | 37,17%  |
|                                   | AYDINLATMA      | 6.379.598   | 2,18%   |
|                                   | TARIMSAL SULAMA | 16.731      | 0,01%   |
|                                   | TOPLAM          | 292.689.190 | 100,00% |

**ÇORUH EPSAŞ 2013 DÖNEMSEL TAHAKKUK ve TAHSİLAT**  
Rapor Tarihi:01.02.2014 (Sadece 2013 Yılı Tahakkuklarından Yapılan Tahsilatlara Göre)

|         | TAHAKKUK  |                | TAHSİLAT  |                | KALAN ALACAK |               |                  |
|---------|-----------|----------------|-----------|----------------|--------------|---------------|------------------|
| DÖNEM   | FAT. ADET | TOPLAM TUTAR   | FAT. ADET | TOPLAM TUTAR   | FAT. ADET    | TOPLAM TUTAR  | TAHSİLAT ORANI % |
| 2013/01 | 535.198   | 70.936.496,95  | 528.767   | 70.584.804,48  | 6.431        | 351.692,47    | 99,50            |
| 2013/02 | 520.681   | 64.893.073,88  | 514.370   | 64.608.586,35  | 6.311        | 284.487,53    | 99,56            |
| 2013/03 | 521.887   | 66.001.610,16  | 515.679   | 65.736.450,64  | 6.208        | 265.159,52    | 99,60            |
| 2013/04 | 544.280   | 59.893.716,38  | 536.910   | 59.554.713,51  | 7.370        | 339.002,87    | 99,43            |
| 2013/05 | 560.350   | 66.786.720,50  | 552.264   | 66.378.251,22  | 8.086        | 408.469,28    | 99,39            |
| 2013/06 | 552.071   | 64.057.409,26  | 544.078   | 63.708.941,87  | 7.993        | 348.467,39    | 99,46            |
| 2013/07 | 577.093   | 71.825.289,31  | 567.556   | 71.208.132,16  | 9.537        | 617.157,15    | 99,14            |
| 2013/08 | 557.901   | 69.408.072,56  | 546.852   | 68.646.697,33  | 11.049       | 761.375,23    | 98,90            |
| 2013/09 | 584.038   | 71.367.545,68  | 570.298   | 70.477.054,56  | 13.740       | 890.491,12    | 98,75            |
| 2013/10 | 576.495   | 67.439.831,87  | 559.383   | 66.022.794,35  | 17.112       | 1.417.037,52  | 97,90            |
| 2013/11 | 578.708   | 66.676.084,69  | 554.047   | 64.493.886,29  | 24.661       | 2.182.198,40  | 96,73            |
| 2013/12 | 539.742   | 59.262.234,69  | 510.713   | 55.711.064,54  | 29.029       | 3.551.170,15  | 94,01            |
| TOPLAM: | 6.648.444 | 798.548.085,93 | 6.500.917 | 787.131.377,29 | 147.527      | 11.416.708,64 | 98,57            |

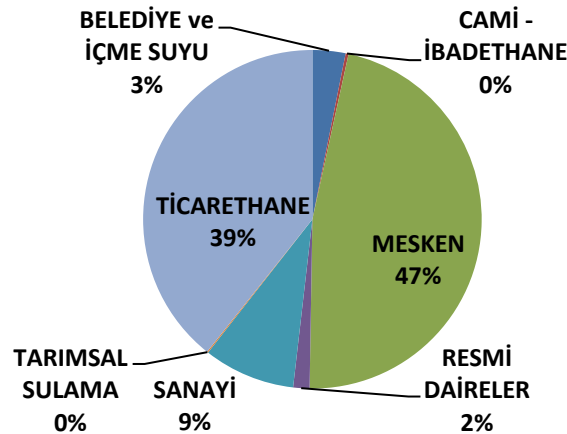
# ÇORUH EPSAŞ 2013 ABONE GRUBU BAZINDA FİNANSAL TAHSİLAT ORANLARI

(2013 Yılında Yapılan Tüm Tahsilatlara Göre)

| FİNANSAL TAHSİLAT ORANI ( Son Bir Yıl 2013/01 - 2013/12) |                |                |          |
|----------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------|
| ABONE GRUBU                                              | TAHAKKUK       | TAHSİLAT       | Tahsilat |
|                                                          | TL             | TL             | Oranı    |
| ARITMA TESİSLERİ                                         | 14.244,00      | 14.169,20      | 99,47%   |
| BELEDİYELER                                              | 3.160.764,50   | 3.454.951,44   | 109,31%  |
| CAMİ - İBADETHANE                                        | 1487169,7      | 1680501,18     | 113,00%  |
| HAYIR KURUMLARI                                          | 10.626.489,60  | 10.832.668,80  | 101,94%  |
| HİZMET BİNALARI                                          | 697.339,10     | 697.339,10     | 100,00%  |
| ICME SUYU                                                | 21.322.287,79  | 22.794.814,44  | 106,91%  |
| KARAYOLLARI+PARK AYDINLANTMA                             | 3.458.930,75   | 3.693.174,57   | 106,77%  |
| KİTLER                                                   | 22.046.708,30  | 22.032.354,01  | 99,93%   |
| MESKEN                                                   | 409.579.158,05 | 410.386.266,01 | 100,20%  |
| RESMİ DAİRELER                                           | 33.955.979,14  | 34.447.325,52  | 101,45%  |
| SANAYİ                                                   | 89.115.983,43  | 101.026.465,45 | 113,37%  |
| SERBEST DİĞER-1                                          | 909.441,90     | 606.707,00     | 66,71%   |
| SERBEST DİĞER-2                                          | 4.576.617,10   | 3.992.118,30   | 87,23%   |
| SERBEST MESKEN                                           | 9.979.557,10   | 8.192.806,64   | 82,10%   |
| SERBEST SANAYİ                                           | 29.618.283,93  | 26.174.893,28  | 88,37%   |
| SERBEST TİCARET                                          | 45.189.504,87  | 38.062.867,97  | 84,23%   |
| ŞANTIYE                                                  | 20.373.364,40  | 20.799.586,34  | 102,09%  |
| TARIMSAL SULAMA                                          | 451.263,64     | 440.820,16     | 97,69%   |
| TİCARETHANE                                              | 86.265.887,24  | 87.657.465,23  | 101,61%  |
| TOPLAM                                                   | 792.828.974,54 | 796.987.294,64 | 100,52%  |

# ABONE GRUBUNA GÖRE TÜM GECİKMELİ ALACAKLAR (31.12.2013 Tarihi İtibariyle)

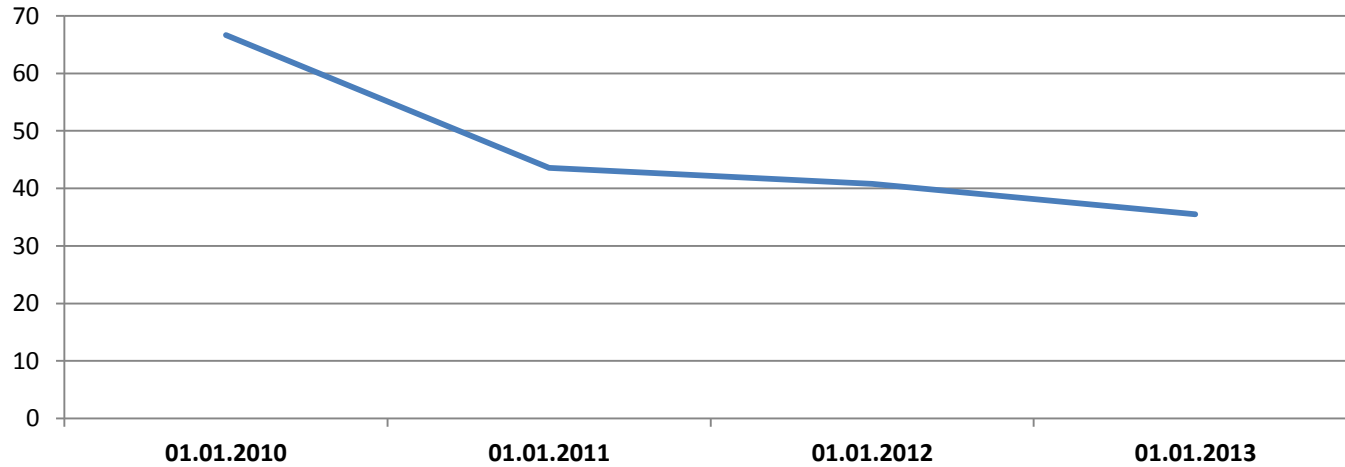
| ABONE GRUBU           | ABONE ADET | TOPLAM TUTAR |
|-----------------------|------------|--------------|
| BELEDİYE ve İÇME SUYU | 499        | 1.119.266    |
| CAMİ - İBADETHANE     | 858        | 98.858       |
| MESKEN                | 133.144    | 16.631.168   |
| RESMİ DAİRELER        | 1.313      | 553.691      |
| SANAYİ                | 143        | 3.108.181    |
| TARIMSAL SULAMA       | 171        | 41.570       |
| TİCARETHANE           | 24.491     | 13.959.022   |
| GENEL TOPLAM          | 160.619    | 35.511.756   |



# GECİKMELİ ALACAKLARIN DEĞİŞİMİ 2010-2013

## (Genel Aydınlatma Hariç)

| YIL        | Alacak Milyon TL |
|------------|------------------|
| 31.08.2010 | 66,66            |
| 31.12.2011 | 43,59            |
| 31.12.2012 | 40,77            |
| 31.12.2013 | 35,51            |



## ÇORUH EPSAŞ 2013 YILI PERSONEL SAYISI (HİZMET ALIMI HARİÇ)

### ÇORUH ŞİRKET TOPLAMI PERSONEL EĞİTİM DAĞILIMI

| EĞİTİM DURUMU | İLKOKUL | ORTAOKUL | LİSE | EML | YÜKSEKOKUL | ÜNİVERSİTE | YÜKSEK LİSANS | ELK./ELKT. MÜH. |
|---------------|---------|----------|------|-----|------------|------------|---------------|-----------------|
| TRABZON       | 0       | 0        | 0    | 0   | 0          | 0          | 0             | 0               |
| RİZE          |         |          | 3    | 2   | 1          | 4          |               | 1               |
| GİRESUN       | 1       |          | 5    |     | 2          | 4          |               |                 |
| ARTVİN        |         |          | 7    | 1   | 1          | 2          |               |                 |
| GÜMÜŞHANE     |         | 5        | 5    |     |            | 1          |               |                 |
| ŞİRKET        |         |          | 10   | 3   | 3          | 20         |               | 3               |
| TOPLAM        | 1       | 5        | 30   | 6   | 7          | 31         | 0             | 4               |

### 2013 YIL SONU YAŞ GRUPLARINA GÖRE PERSONEL LİSTESİ

| YAŞ ARALIĞI     | KADIN | ERKEK | TOPLAM |
|-----------------|-------|-------|--------|
| 18 - 25         | 2     | 5     | 7      |
| 26 - 35         | 20    | 23    | 43     |
| 36 - 45         | 7     | 15    | 22     |
| 46 - 54         | 1     | 7     | 8      |
| 55 yaş ve üzeri |       |       | 0      |
| TOPLAM          | 30    | 50    | 80     |

# EKİM-OCAK 2014 ARASI YAPILAN OTOMATİK ÖDEME TEŞVİK ÇALIŞMASI

## Fatura Bazında Ödeme Alışkanlığı (2012 Ve 2013 Yılı)

### EKİM 2013

| BANKA ADI                   | ABONE ADET |
|-----------------------------|------------|
| ZIRAAT BANKASI              | 35.498     |
| AKBANK                      | 31.298     |
| İŞ BANKASI                  | 29.267     |
| HALKBANK                    | 19.240     |
| GARANTİ BANKASI             | 13.518     |
| VAKIFBANK                   | 11.465     |
| YAPI VE KREDİ BANKASI       | 8.239      |
| FİNANSBANK                  | 6.308      |
| İNGBANK                     | 4.040      |
| DENİZBANK                   | 3.335      |
| T.EKONOMİ BANKASI           | 3.192      |
| ASYA KATILIM BANKASI        | 2.053      |
| KUVEYT TÜRK EVK.            | 1.264      |
| TÜRKİYE FİNANS KATILIM A.Ş. | 1.115      |
| HSBC                        | 991        |
| ŞEKERBANK                   | 817        |
| ANADOLU BANK                | 265        |
| ALBARAKA TÜRK               | 261        |
| ABANK                       | 121        |
| TEKSTİLBANK                 | 78         |
| TOPLAM                      | 172.365    |



%  
4

### OCAK 2014

| BANKA ADI                   | ABONE ADEDİ |
|-----------------------------|-------------|
| ZIRAAT BANKASI              | 37.207      |
| AKBANK                      | 32.315      |
| İŞ BANKASI                  | 29.811      |
| HALKBANK                    | 19.330      |
| GARANTİ BANKASI             | 14.186      |
| VAKIFBANK                   | 11.800      |
| YAPI VE KREDİ BANKASI       | 8.452       |
| FİNANSBANK                  | 6.864       |
| İNGBANK                     | 4.156       |
| DENİZBANK                   | 4.033       |
| T.EKONOMİ BANKASI           | 3.243       |
| ASYA KATILIM BANKASI        | 2.082       |
| KUVEYT TÜRK EVK.            | 1.387       |
| TÜRKİYE FİNANS KATILIM A.Ş. | 1.126       |
| HSBC                        | 1078        |
| ŞEKERBANK                   | 812         |
| ALBARAKA TÜRK               | 290         |
| ANADOLU BANK                | 254         |
| ABANK                       | 123         |
| TEKSTİLBANK                 | 78          |
| TOPLAM                      | 178.627     |

| ÇORUH     | Gecikmesiz Ödeme |      | 10 Gün Gecikmeli Ödeme |      | 30 Gün Gecikmeli Ödeme |      | 90 Gün Gecikmeli Ödeme |      |
|-----------|------------------|------|------------------------|------|------------------------|------|------------------------|------|
|           | Adet             | Oran | Adet                   | Oran | Adet                   | Oran | Adet                   | Oran |
| 2013 YILI | 3.963.686        | 56,4 | 1.567.687              | 25,3 | 179.418                | 3,3  | 66.855                 | 1,3  |
| 2012 YILI | 3.643.759        | 53,6 | 1.522.328              | 24,6 | 240.405                | 4,0  | 88.736                 | 1,7  |
| FARK      | 319.927          | 2,8  | 45.359                 | 0,7  | -60.987                | -0,7 | -21.881                | -0,4 |

**ELEKTRİK FATURALARINIZ İÇİN  
OTOMATİK ÖDEME TALİMATI VERİN;  
KAZANÇLI ÇIKIN...**



Sayın Abonelerimiz;  
Çalıştığınız bankaya elektrik faturalarınız için vereceğiniz  
otomatik ödeme talimatı ile

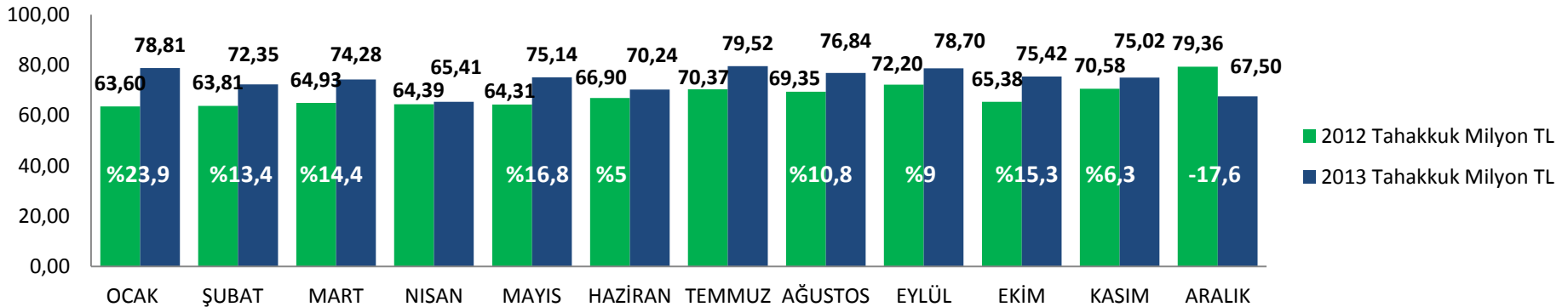


# TAHAKKUK DEĞERLENDİRME

## 2012-2013 YILLARININ DEĞERLENDİRMESİ

| DÖNEM   | 2012 YILI TAHAKKUK |                |               | 2013 YILI TAHAKKUK |             |               | ARTIŞ&AZALIŞ ORANI % |          |        |
|---------|--------------------|----------------|---------------|--------------------|-------------|---------------|----------------------|----------|--------|
|         | ADET               | TUTAR TL       | kWh           | ADET               | TUTAR TL    | kWh           | ADET                 | TUTAR TL | kWh    |
| OCAK    | 518.701            | 63.601.146,71  | 211.272.433   | 543.830            | 78.811.948  | 222.444.114   | 4,84                 | 23,92    | 5,29   |
| ŞUBAT   | 506.942            | 63.806.767,94  | 210.084.469   | 528.354            | 72.348.124  | 204.696.339   | 4,22                 | 13,39    | -2,56  |
| MART    | 515.600            | 64.926.535,93  | 214.577.890   | 530.161            | 74.279.556  | 211.225.421   | 2,82                 | 14,41    | -1,56  |
| NISAN   | 543.689            | 64.389.198,66  | 204.601.714   | 552.030            | 65.412.545  | 182.053.494   | 1,53                 | 1,59     | -11    |
| MAYIS   | 556.681            | 64.313.723,90  | 200.040.830   | 568.714            | 75.135.049  | 215.118.186   | 2,16                 | 16,83    | 7,54   |
| HAZİRAN | 566.488            | 66.899.900,35  | 203.586.904   | 560.347            | 70.241.205  | 199.825.045   | -1,08                | 4,99     | -1,85  |
| TEMMUZ  | 564.822            | 70.369.069,14  | 217.738.921   | 585.708            | 79.516.965  | 233.427.730   | 3,7                  | 13       | 7,21   |
| AĞUSTOS | 563.450            | 69.351.691,42  | 212.321.248   | 566.289            | 76.839.615  | 221.149.292   | 0,5                  | 10,8     | 4,16   |
| EYLÜL   | 579.500            | 72.196.195,41  | 223.881.646   | 592.158            | 78.700.686  | 229.075.817   | 2,18                 | 9,01     | 2,32   |
| EKİM    | 573.092            | 65.381.535,13  | 189.914.444   | 584.605            | 75.416.823  | 217.136.552   | 2,01                 | 15,35    | 14,33  |
| KASIM   | 569.648            | 70.580.343,72  | 198.192.001   | 587.090            | 75.016.781  | 212.056.406   | 3,06                 | 6,29     | 7      |
| ARALIK  | 569.564            | 79.356.999,96  | 222.730.960   | 547.459            | 67.500.246  | 184.899.378   | -3,81                | -14,94   | -16,99 |
| TOPLAM  | 6.628.177          | 815.173.108,27 | 2.508.943.460 | 6.746.745          | 889.219.543 | 2.533.107.774 | 1,79                 | 9,08     | 0,96   |

### TAHAKKUK DEĞERLENDİRME



# MÜŞTERİ BİLGİLENDİRME ÇALIŞMALARI



-Vadesi geçen borç bilgisi, ikinci ihbar bildirimine ek olarak sistemimize kayıtlı cep telefon numarası bulunan müşterilerimize ücretsiz SMS ile gönderilmektedir.



[www.coruhaksa.com](http://www.coruhaksa.com) adlı web sitemizle müşterilerimize bireysel ve kurumsal işlemler menüleri altında çeşitli hizmetler (farklı tesisatlarındaki tüketim görüntüleme, borç sorgulama vb.) verilmektedir.

# MÜŞTERİ BİLGİLENDİRME ÇALIŞMALARI E-POSTA HİZMETİ

**From:** ÇORUH E-TÜKETİM BİLDİRİMİ  
**Sent:** Thursday, May 08, 2014 3:04 AM  
**To:** AHMET GÜZEL  
**Subject:** Çoruh Epsaş E-Tüketim Bildirimi

Sayın AHMET GÜZEL

Değerli Müşterimiz  
2 adet fatura karşılığı toplam 198,20 ₺ borcunuz bulunmaktadır.

| Tesisat No | Fatura No  | Son Ödeme Tarihi | Borç     |
|------------|------------|------------------|----------|
| 5038900    | G/20119470 | 20.05.2014       | 75,90 ₺  |
| 5050842    | G/20122861 | 20.05.2014       | 122,30 ₺ |

Zamanında yapmış olduğunuz ödemeler için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla

Çoruh Elektrik Perakende Satış A.Ş.

Kurumsal İletişim Yöneticiliği

[www.coruhaksa.com](http://www.coruhaksa.com)



ÇORUH ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.

Bu e-postadaki bilgilerle fatura kayıtlarının uyuşmaması halinde, fatura kayıtlarınız esas alınacaktır.

[www.coruhaksa.com](http://www.coruhaksa.com) adlı web sitemize ücretsiz üye olan müşterilerimizin fatura bilgileri, geçmiş dönem tüketimleri ve günlük tüketim bilgileri e-posta adreslerine gönderilmektedir.



# ÇAĞRI MERKEZİ



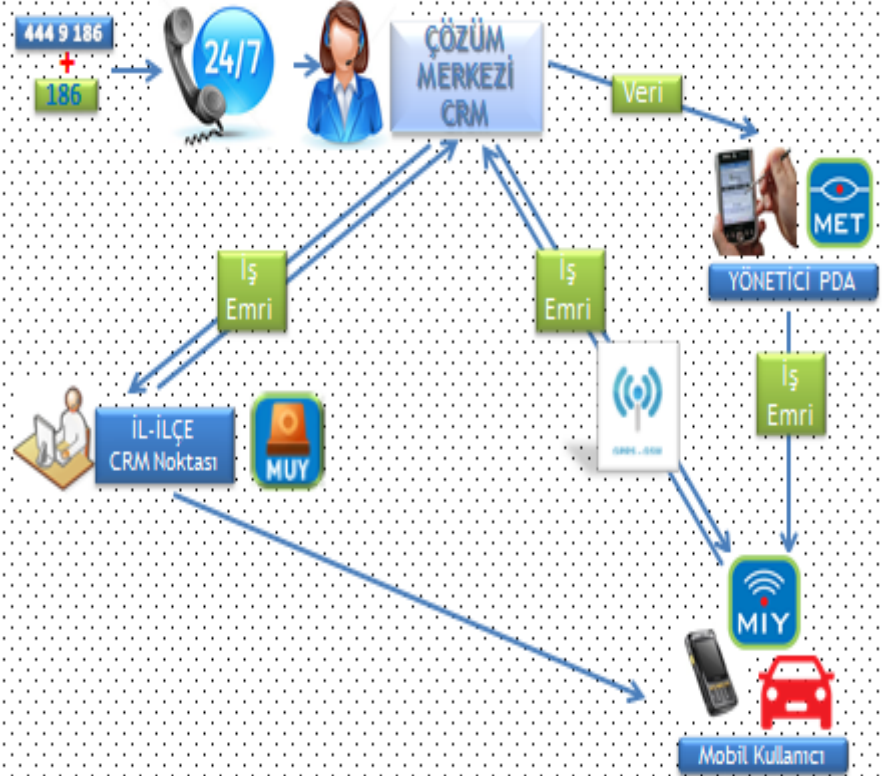
## ÇORUH ELEKTRİK ÇAĞRI MERKEZİ

TÜRKİYE'NİN ENERJİ HATTI  
**7/24 444 9 186**  
www.coruhaksa.com

ÇAĞRILARINIZI, 7 GÜN / 24 SAAT  
IŞIK HIZINDA ÇÖZÜME DÖNÜŞTÜRÜYORUZ

- ✓ Abonelik sözleşme ve bilgi güncelleme işlemleri,
- ✓ Arıza ihbarı,
- ✓ Tarife bilgilendirmeleri,
- ✓ Fatura borç bilgisi öğrenme,
- ✓ Günlük ve aylık tüketim detayları,
- ✓ Güncel fatura oluşturma,
- ✓ Suret fatura gönderimi,
- ✓ Sayaç arızaları talepleri,
- ✓ Sayaç bakım talepleri,
- ✓ Öneri ve şikayetler,

## ÇÖZÜM MERKEZİ İŞ EMRİ AKIŞ SÜRECİ



# ÇORUH EPSAŞ TAHSİLAT İŞLEMLERİ

Özellikle köylerde bulunan müşterilerimizin fatura ödeme merkezlerimize ulaşması müşterilerimiz açısından güç olabilmektedir. Mobil Tahsilat yöntemi ile müşterilerimizin kullanım yerlerinde tahsilat yapabilmekteyiz. Mobil tahsilat işlemi müşterilerin cep telefonlarına gönderilen onay kodlarının sahada bulunan mobil tahsilat yapmaya yetkili personellerimize bildirmeleri suretiyle hızlı ve güvenli şekilde yapılabilmektedir.

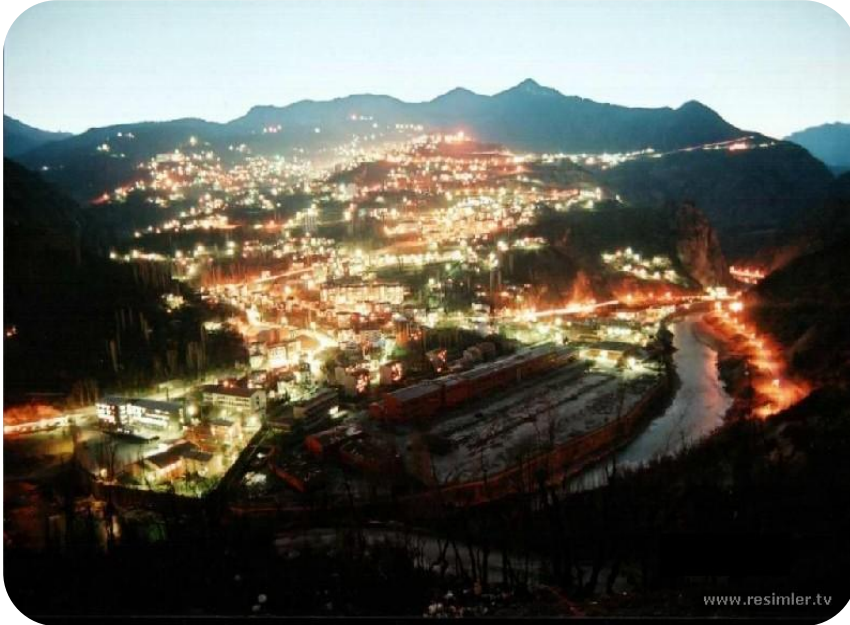
Şirketimizle Vakıflar Bankası arasında yapılan protokol gereği tüm müşterilerimiz gecikmiş enerji borcunu 2-9 AY TAKSİT aralığında WORLD özellikli VAKIFBANK ve YAPI KREDİ kredi kartları ile VADE FARKLI olarak ödenebilmektedir.





# ARTVİN

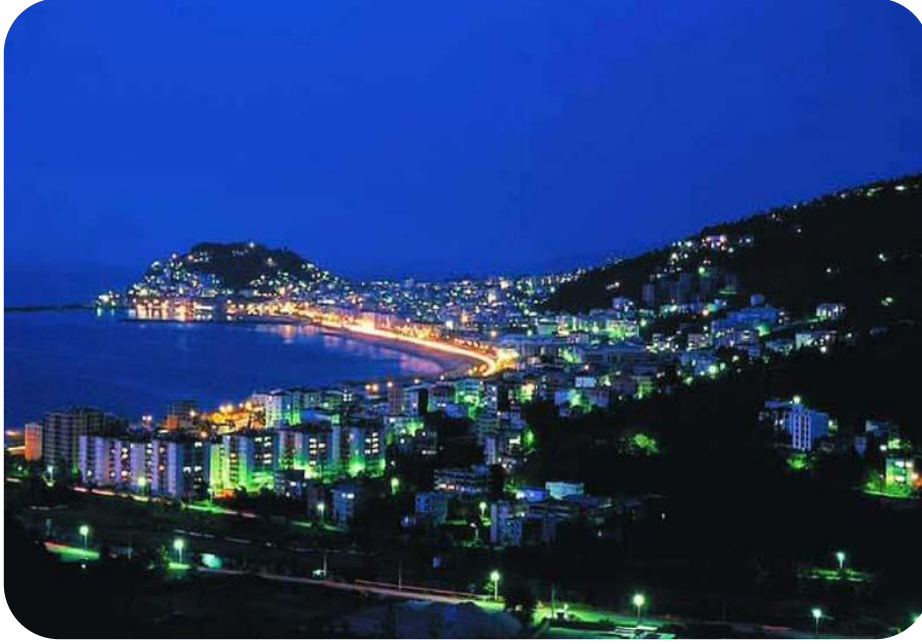
Karadeniz Bölgesi'nin Doğu Karadeniz dağlarında yer alan Artvin; arazi bakımından genel olarak dağınıktır. İlin muhtelif yerlerinde çok sayıda doğal göl vardır. Bunlardan Şavşat ve Borçka ilçelerinde bulunanları doğal güzellik ve turizm açısından önemlidir.



| ARTVİN GENEL BİLGİLER        |         |
|------------------------------|---------|
| Nüfus                        | 169.334 |
| Yüzölçümü (km <sup>2</sup> ) | 7.359   |
| İlçe Sayısı                  | 8       |
| Belde Sayısı                 | 2       |
| Köy Sayısı                   | 316     |
| Abone Sayısı                 | 91.132  |
| Çalışan Sayısı               | 11      |

# GİRESUN

Giresun; Anadolu'nun kuzeydoğusunda yeşille mavinin kucaklaştığı Karadeniz'in inci kentlerinden birisidir. Şehir denize doğru uzanan yarımada'nın üzerinde yer almaktadır. Yarımada'nın karşısında Karadeniz' in tek adası olan Giresun adası kentin bir kolyesi gibi durmaktadır.



| GİRESUN GENEL BİLGİLER       |         |
|------------------------------|---------|
| Nüfus                        | 425.007 |
| Yüzölçümü (km <sup>2</sup> ) | 6.831   |
| İlçe Sayısı                  | 16      |
| Belde Sayısı                 | 17      |
| Köy Sayısı                   | 527     |
| Abone Sayısı                 | 255.696 |
| Çalışan Sayısı               | 12      |

# GÜMÜŞHANE

Doğu Anadolu ile Karadeniz Bölgesi arasında, tarihi ipek yolu güzergahı üzerinde, tarih ile doğal güzelliklerin kucaklaştığı, zengin Gümüş madeni ocaklarından dolayı Gümüşhane adını taşıyan bir ilimizdir.



| GÜMÜŞHANE                    |         |
|------------------------------|---------|
| Nüfus                        | 141.412 |
| Yüzölçümü (km <sup>2</sup> ) | 6.440   |
| İlçe Sayısı                  | 6       |
| Belde Sayısı                 | 12      |
| Köy Sayısı                   | 318     |
| Abone Sayısı                 | 79.592  |
| Çalışan Sayısı               | 11      |



# RİZE

Doğu Karadeniz Bölgesinde yer alan Rize; bölgenin en karakteristik özelliklerini gösterir. Dik yamaçlı vadileri, doruklara ulaşılabilir dağları, buzul gölleri, zümrüt yeşili yaylaları, tarihi kemer köprüleri ve kaleleri, coşkun akan dereleri ile çok özel bir turizm ilimizdir.



| RİZE GENEL BİLGİLER          |         |
|------------------------------|---------|
| Nüfus                        | 328.205 |
| Yüzölçümü (km <sup>2</sup> ) | 3.919   |
| İlçe Sayısı                  | 12      |
| Belde Sayısı                 | 9       |
| Köy Sayısı                   | 349     |
| Abone Sayısı                 | 195.319 |
| Çalışan Sayısı               | 10      |

# TRABZON

Karadeniz Bölgesinde yer alan 14 il arasında nüfus çokluğu bakımından Samsun'dan sonra 2. sıradadır. Karadeniz'e kıyısı olan diğer ülkelerin limanlarıyla bağlantısı bulunmaktadır. Tarihi ve doğa güzellikleriyle 4 mevsim gezip görülecek bir doğa şehridir.



## TRABZON GENEL BİLGİLER

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| Nüfus                        | 758.237 |
| Yüzölçümü (km <sup>2</sup> ) | 4.662   |
| İlçe Sayısı                  | 18      |
| Belde Sayısı                 | 57      |
| Köy Sayısı                   | 478     |
| Abone Sayısı                 | 477.756 |
| Çalışan Sayısı               | 39      |

# AJANDA



Şirket Profili ve Yönetim



Faaliyetlerimiz ve Hizmet Bölgemiz



Eğitim ve Kalite



Bilanço ve Gelir Gider



İletişim Bilgileri

# EĞİTİMLER

## Alınan Eğitimler

İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ

MS EXCEL 2007

PROBLEM ÇÖZME TEKNİKLERİ

EVRAK KAYIT AKSABİS EĞİTİM

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL - İÇ DENETÇİ EĞİTİMİ

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL - İÇ DENETÇİ EĞİTİMİ

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL - İÇ DENETÇİ EĞİTİMİ

ÇEVRE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL - İÇ DENETÇİ EĞİTİMİ

İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ

RİSK ANALİZLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÇEVRE ATIKLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ VE LİSANSLI KURULUŞLAR

ISO 9001: 2008 DÖF EĞİTİMİ

İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ EĞİTİMİ

TELEFONDA ETKİLİ İLETİŞİM EĞİTİMİ

YANGIN EĞİTİMİ





# KALİTE BELGELERİMİZ



Müşteri Memnuniyeti, Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliğine verdiğimiz önemi her geçen gün artırarak kaliteli hizmet, mutlu müşteri, yaşanılabilir bir çevre, emniyetli çalışma ortamı için şirket bünyesinde tüm personellerimizin de katılımı ile yürütülen Toplam Kalite Yönetim Sistemi kurulumu çalışmaları neticelenmiş, şirketimiz 29.11.2013 tarihinde **ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi** belgelerini almıştır.

# TİCARİ KALİTE GÖSTERGELERİ

## OCAK

|   |                             |                                                  |             |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|   | 1125190                     | 1676                                             | 0,148952621 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 3091                        | 1922                                             | 62,16651246 |

## NİSAN

|   |                             |                                                  |             |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|   | 1125190                     | 1072                                             | 0,095272798 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 2640                        | 1915                                             | 72,54869318 |

## ŞUBAT

|   |                             |                                                  |             |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|   | 1125190                     | 1458                                             | 0,129578116 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 3425                        | 1429                                             | 41,72316788 |

## MAYIS

|   |                             |                                                  |             |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|   | 1125190                     | 1168                                             | 0,103804691 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 3323                        | 2100                                             | 63,20704785 |

## MART

|   |                             |                                                  |             |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|   | 1125190                     | 2400                                             | 0,21329731  |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 2775                        | 1983                                             | 71,44287568 |

## HAZİRAN

|   |                             |                                                  |             |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|   | 1125190                     | 1317                                             | 0,117046899 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 3128                        | 2083                                             | 66,57957161 |



# TİCARİ KALİTE GÖSTERGELERİ

## TEMMUZ

| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
|   | 1125190                     | 1037                                             | 0,092162213 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 3352                        | 2107                                             | 62,86698687 |

## AĞUSTOS

| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
|   | 1125190                     | 1350                                             | 0,119979737 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 3231                        | 2110                                             | 65,29172702 |

## EYLÜL

| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
|   | 1125190                     | 1647                                             | 0,146375279 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 3455                        | 2395                                             | 69,33394211 |

## EKİM

| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
|   | 1125190                     | 899                                              | 0,079897617 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 3753                        | 2382                                             | 63,46501199 |

## KASIM

| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
|   | 1125190                     | 1560                                             | 0,138643251 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 3150                        | 2230                                             | 70,79725714 |

## ARALIK

| 1 | Toplam kullanıcı sayısı (A) | Toplam şikâyet sayısı (B)                        | (B/A) x 100 |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
|   | 1125190                     | 1751                                             | 0,155618162 |
| 2 | Toplam telefon araması (A)  | 30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B) | (B/A) x 100 |
|   | 4157                        | 3239                                             | 77,92806351 |

# AJANDA



Şirket Profili ve Yönetim



Faaliyetlerimiz ve Hizmet Bölgemiz



Eğitim ve Kalite



Bilanço ve Gelir Gider



İletişim Bilgileri

# ÇORUH EPSAŞ 2013 GELİR VE GİDERLER

|                                                  | 01.01.2013- 31.12.2013  |
|--------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                  | Cari Dönem              |
| <b>A- BRÜT SATIŞLAR</b>                          | <b>678.120.531,89</b>   |
| 1-Yurtiçi Satışlar                               | 633.616.997,23          |
| 2-Yurtdışı Satışlar                              |                         |
| 3-Diğer Gelirler                                 | 44.503.534,66           |
| <b>B- SATIŞ İNDİRİMLERİ (-)</b>                  | <b>(31.911.635,41)</b>  |
| 1-Satıştan İadeler (-)                           | (266.893,39)            |
| 2-Satış İskontoları (-)                          |                         |
| 3-Diğer İndirimler (-)                           | (31.644.742,02)         |
| <b>C- NET SATIŞLAR</b>                           | <b>646.208.896,48</b>   |
| <b>D- SATIŞLARIN MALİYETİ (-)</b>                | <b>(605.204.464,41)</b> |
| 1-Satılan Mamüller Maliyeti (-)                  |                         |
| 2-Satılan Ticari Mallar Maliyeti (-)             | (605.204.464,41)        |
| 3-Satılan Hizmet Maliyeti (-)                    |                         |
| 4-Diğer Satışların Maliyeti (-)                  |                         |
| <b>BRÜT SATIŞ KARI VEYA ZARARI</b>               | <b>41.004.432,07</b>    |
| <b>E- Faaliyet Giderleri (-)</b>                 | <b>(9.174.808,18)</b>   |
| 1-Araştırma ve Geliştirme Giderleri (-)          |                         |
| 2-Pazarlama,Satış,Dağıtım Gid.(-)                | (7.888.043,67)          |
| 3-Genel Yönetim Giderleri (-)                    | (1.286.764,51)          |
| <b>FAALİYET KARI VEYA ZARARI</b>                 | <b>31.829.623,89</b>    |
| <b>F- Diğ.faaliyetlerden Olan Gelir ve Karl.</b> | <b>26.006.036,11</b>    |
| 1-İştiraklerden Temettü Gelirleri                |                         |
| 2-Bağı Ortaklıklardan Tem. Gelirleri             | -                       |
| 3-Faiz Gelirleri                                 | 7.137.654,01            |
| 4-Komisyon Gelirleri                             |                         |
| 5-Konusu Kalmayan Karşılıklar                    | 5.594.696,53            |
| 6-Menkul Kıymet Satış Karları                    |                         |
| 7-Kambiyo Karları                                | 27.301,19               |
| 8-Enflasyon düzeltme farkları                    |                         |
| 8-Reeskont Faiz Gelirleri                        |                         |
| 9-Diğ.Olağan Gelir ve Karlar                     | 13.246.384,38           |

|                                            |                        |
|--------------------------------------------|------------------------|
| <b>G-DİĞ.FAALOLAĞAN GİD.VE ZARAR (-)</b>   | <b>(12.882.588,71)</b> |
| 1-Komisyon Giderleri (-)                   |                        |
| 2-Karşılık Giderleri (-)                   | (5.062.009,04)         |
| 3-Menkul kıymet Satış Zararları (-)        |                        |
| 4-Kambiyo Zararları (-)                    | (18.524,11)            |
| 8-Enflasyon düzeltme farkları              |                        |
| 5-Reeskont Faiz Giderleri (-)              |                        |
| 6-Diğ.Olağan Gid. ve Zararları (-)         | (7.802.055,56)         |
| <b>H-FİNANSMAN GİDERLERİ (-)</b>           | <b>(947.915,50)</b>    |
| 1-Kısa Vadeli Borçlanma Giderleri (-)      | (947.915,50)           |
| 2-Uzun Vadeli Borçlanma Giderleri (-)      |                        |
| <b>OLAĞAN KAR VEYA ZARAR</b>               | <b>44.005.155,79</b>   |
| <b>I- OLAĞANDIŞI GELİR VE KARLAR</b>       | <b>170.414,32</b>      |
| 1-Önceki Dönem Gelir ve Karları            |                        |
| 2-Diğ.Olağandışı Gelir ve Karlar           | 170.414,32             |
| <b>J- OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARARLAR (-)</b> | <b>(942.436,32)</b>    |
| 1-Çalışmayan Kısım Gid.ve Zararı (-)       |                        |
| 2-Önceki Dönem Gider ve Zararları (-)      |                        |
| 3-Diğ. Olağandışı Gider ve Zararları (-)   | (942.436,32)           |
| <b>DÖNEM KARI VEYA ZARARI</b>              | <b>43.233.133,79</b>   |
| <b>K-DÖN.KARI VERGİ ,D.Y.Y.KARŞ.(-)</b>    | <b>(8.618.829,19)</b>  |
| <b>DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI</b>          | <b>34.614.304,60</b>   |

# ÇORUH EPSAŞ 2013 YILI AKTİF VE PASİFLER

| AKTİF                                   | 2013 YILI FİİLİ       |
|-----------------------------------------|-----------------------|
| <b>I- DÖNEN VARLIKLAR :</b>             |                       |
| A-Hazır Değerler                        | 11.583.625,21         |
| B-Menkul Kıymetler                      | 0,00                  |
| C-Ticari Alacaklar                      | 111.453.004,94        |
| D-Diğer Alacaklar                       | 9.934,21              |
| E-Stoklar                               | 18.738.237,30         |
| G-Gelecek Aylara Ait Gel.ve Gel.Tahak.  | 8.044.285,41          |
| H-Diğer Dönen Varlıklar                 | 100.784,61            |
| <b>DÖNEN VARLIKLAR TOPLAMI</b>          | <b>149.929.871,68</b> |
| <b>II- DURAN VARLIKLAR :</b>            |                       |
| A-Ticari Alacaklar                      | 0,00                  |
| B-Diğer Alacaklar                       | 276.439,47            |
| C-Mali Duran Varlıklar                  | 0,00                  |
| D-Maddi Duran Varlıklar                 | 1.581.213,85          |
| E-Maddi Olmayan Duran Varlıklar         | 11.296.175,30         |
| F-Özel Tükenmeye Tabii Varlıklar        | 0,00                  |
| G-Gelecek Yıllara Ait Gel.ve Gel.Tahak. | 0,00                  |
| H-Diğer Duran Varlıklar                 | 0,00                  |
| <b>DURAN VARLIKLAR TOPLAMI</b>          | <b>13.153.828,62</b>  |
| <b>AKTİF (VARLIKLAR) TOPLAMI</b>        | <b>163.083.700,30</b> |

| PASİF                                        | 2013 YILI FİİLİ       |
|----------------------------------------------|-----------------------|
| <b>I- KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR :</b>    |                       |
| a) Mali Borçlar                              | 0,00                  |
| b) Ticari Borçlar                            | 27.343.413,89         |
| c) Diğer Borçlar                             | 2.426.029,62          |
| d) Alınan Avanslar                           | 0,00                  |
| e) Ödenecek Vergi ve Yükümlülükler           | 12.295.174,66         |
| f) Borç ve Gider Karşılıkları                | 162.167,61            |
| g) Gelecek Ayl. Ait Gel.Gid. Tahakkukları    | 19.193.352,77         |
| h) Diğer Kısa Vadeli Yabancı Kaynaklar       | 0,00                  |
| <b>KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR TOPLAMI</b> | <b>61.420.138,55</b>  |
| <b>II- UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR :</b>   |                       |
| a) Mali Borçlar                              | 0,00                  |
| b) Ticari Borçlar                            | 40.012.240,55         |
| c) Diğer Borçlar                             | 0,00                  |
| d) Alınan Avanslar                           | 0,00                  |
| e) Borç ve Gider Karşılıkları                | 0,00                  |
| f) Gelecek Yıl. Ait Gel.Gid. Tahakkukları    | 0,00                  |
| g) Diğer Uzun Vadeli Yabancı Kaynaklar       | 0,00                  |
| <b>UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR TOPLAMI</b> | <b>40.012.240,55</b>  |
| <b>III-ÖZKAYNAKLAR</b>                       |                       |
| a) Ödenmiş Sermaye                           | 27.750.000,00         |
| b) Sermaye (cari yıl)                        | 0,00                  |
| c) Sermaye enf.Düzeltilmesi (geçmiş yıl) (-) | 0,00                  |
| d) Sermaye Yedekleri                         | 0,00                  |
| e) Kar Yedekleri                             | 0,00                  |
| f) Geçmiş Yıllar Karları                     | 0,00                  |
| g) Geçmiş Yıllar Zararları(-)                | -712.983,40           |
| h) Dönem Net Karı(zararı)                    | 34.614.304,60         |
| <b>ÖZKAYNAKLAR TOPLAMI</b>                   | <b>61.651.321,20</b>  |
| <b>PASİF(KAYNAKLAR) TOPLAMI</b>              | <b>163.083.700,30</b> |

# AJANDA



Şirket Profili ve Yönetim



Faaliyetlerimiz ve Hizmet Bölgemiz



Eğitim ve Kalite



Bilanço ve Gelir Gider



İletişim Bilgileri



# İLETİŞİM BİLGİLERİ

## Çoruh EPSAŞ Şirket Müdürlüğü:

### Trabzon İl Müdürlüğü:

**Tel:** (0462 ) 377 61 00

**Faks:** (0462 ) 377 61 72

**Adres:** Esentepe Mahallesi Yavuz Selim Bulvarı Özgür  
İş Merkezi No :145/B Trabzon

### Giresun İl Müdürlüğü :

**Tel:** (0454 )210.14.00

**Faks:** (0454)216.53.53

**Adres:** Hacısiyam Mah.Fatih Cd.No 112  
/B GİRESUN

### Rize İl Müdürlüğü:

**Tel:** (0464) 213.91.00

**Faks:** (0464) 213.91.13

**Adres:** Tophane Mah. Cumhuriyet Cad. No :248  
RİZE

### Gümüşhane İl Müdürlüğü:

**Tel:** (0456) 270.51.51

**Faks:** (0456) 270.51.48

**Adres:**Karaer Mahallesi Atatürk Caddesi No:  
3 Kat:2-3 / GÜMÜŞHANE

### Artvin İl Müdürlüğü:

**Tel:**(0466 )215.50.50

**Faks:**(0466)215.50.54

**Adres:** Çayağzı Mahallesi Fevzi Çakmak  
Cad.No:25 Artvin