

Damga Süresi Dolan Su Sayacının ASKİ Tarafından Değiştirilmesi

Bu Karar, 10 yıllık periyodik muayenesi gelmiş su sayacının, abonenin izni ve talebi olmadan değiştirilmesi hakkındadır.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

(OMBUDSMANLIK)

SAYI : 36311982-101.07.06-E.18166

BAŞVURU NO : 2018/6287

KARAR TARİHİ : 01/11/2018

KISMEN TAVSİYE KISMEN RET KARARI

BAŞVURAN :

BAŞVURU VEKİLİ / TEMSİLCİSİ :

BAŞVURUYA KONU İDARE : Adana Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (ASKİ)

Adres: Cemalpaşa Mah. Ethem Ekin Sk. No:16 Seyhan/ADANA

BAŞVURU TARİHİ : 10.5.2018

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

1. Şikayetçi, 10 yıllık damga süresinin dolduğu gerekçesiyle su sayacının ASKİ tarafından değiştirildiğini, yeni takılan sayacın 360.00 TL tutarındaki bedelinin su faturalarına

taksitler halinde yansıtıldığını iddia ederek, bu bedelinin iptalini talep etmektedir.

II. İDARELERİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

2. Adana Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğünün 13/04/2018 tarihli ve ... sayılı cevabi yazısı, 27/06/2018 tarihli ve ... sayılı cevabi yazısı, 09/07/2018 tarihli ve 929 sayılı cevabi yazısı ile 14/08/2018 tarihli ve ... sayılı cevabi yazısı ve eklerinde özetle;

2.1. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7 nci maddesinin (r) fıkrası hükmü uyarınca, Adana Büyükşehir Belediyesi sınırları dâhilindeki tüm içme suyu kaynakları üzerinde tasarrufta bulunma konusunda İdarelerinin yetkili olduğu, ayrıca 2560 sayılı Kanunda Su ve Kanalizasyon İdarelerinin yönetiminde yetkili olan organlara yer verildiği, söz konusu Kanunun 4 üncü maddesinde; Büyükşehir Belediye Meclisinin, Genel Kurul olarak görevli ve yetkili olduğunu hükme bağladığı, bahsi geçen Kanunların verdiği görev ve yetkiler kapsamında mevcut içme suyu ve kanalizasyon sistemlerinin yönetim, işletme, bakım ve yenileme iş ve işlemlerinin İdarelerince yürütüldüğü,

2.2. Şikayetçinin ... no.lu aboneliğine ait ... şase seri no.lu “Baylan” markalı 2007 model sayacın 22/10/2007 tarihinde takıldığını,

2.3. Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin, 6 ve 9 uncu maddeleri uyarınca, İdarelerine kayıtlı abonelerin sayaçları üzerinden yapılan sorgulama neticesinde, 10 yıllık periyodik muayenesi gelmiş sayaçların tespit edildiği, bu tespit sonucu hazırlanan listelerin İdarelerince Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Adana İl Müdürlüğüne bildirildiği, şikayetçinin sayacın 10 yıllık periyodik muayene süresini doldurduğu,

2.4. İdarelerinde, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Adana İl Müdürlüğünden onaylı su sayaçları test laboratuvarı bulunduğu, bu yerde Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Adana İl Müdürlüğünde görevli ölçü ayar memurları nezaretinde sadece şikâyetli su sayaçlarının ölçüm hatalarını belirlemek ve muayenesini yapmak için hizmet verildiği,

2.5. 3516 sayılı Kanunun 21 inci maddesinde, Belediye Ölçüler ve Ayar Memurluğu ile ilgili düzenlemelere yer verildiği, gelişen teknolojiyle birlikte sayaçların marka, model ve ölçüm tekniğindeki çeşitlilik artışları göz önüne alındığında periyodik muayenesi gelmiş sayaçların tamirâtı için gerekli yedek parça temininin neredeyse imkânsız hale geldiği, birçok su idaresi gibi İdarelerinin de sayaçların tamirâtı için gerekli iş gücünü ve yedek parça teminindeki güçlükleri göz önünde bulundurarak sayaç tamirâtı yapmadığı,

2.6. 16/07/2015 tarih ve 29418 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Orman ve Su İşleri

Bakanlığının "İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği Teknik Usuller Tebliği" doğrultusunda Genel Müdürlüklerinin Tarifeler Yönetmeliğinin ve Genel Sözleşme Yönetmeliğinin tekrar düzenlendiği, bu düzenlemelerin Genel Kurullarının 11/04/2017 tarih ve 1 sayılı kararıyla oy birliğiyle kabul edildiği,

2.7. ASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin 31 inci maddesinde; 3516 sayılı Kanununa istinaden on yılını dolduran su sayaçlarının İdare tarafından takılması gerektiğini belirtildiği, ayrıca standartlara uygun olmayan sayaçların yasal sürenin dolması beklenmeksizin İdarenin belirlediği özellikteki sayaçlar ile değiştirilebileceği ve İdare tarafından değiştirilen sayaçların ücretleri abonelerin faturalarına yansıtılarak peşin veya taksitli olarak tahakkuk ettirilebileceği hususlarını hükme bağladığını,

2.8. Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 29 uncu maddesinin sayaçların hata paylarının (izin verilen sapmaları) belli değerlere uygun olması gerekliliğini düzenlediği, şikâyetçinin ... şase numaralı sayacının değişim işlemi öncesi ve sonrasında herhangi bir ölçüm veya arıza tespiti yapılmadığı, İdarelerince bahse konu sayaçla ilgili olarak şikâyetçiye herhangi bir bildirimde bulunulmadığı, sökülen sayaca dair herhangi bir teknik rapor düzenlenmediği, ancak aboneliğin dönemsel kontrolü yapıldığında 09/02/2018 tarihinde yapılan sayaç değişimi sonrası geçmiş dönemlere kıyasla sarfiyatın arttığının anlaşıldığı, bu sebeple söz konusu sayacın hassasiyetini yitirdiğinin İdarelerince mütalaa edildiği, bahse konu dönemsel dökümlerin yazıları ekinde sunulduğu,

2.9. Şikâyetçiye sayacının değişeceğine dair herhangi bir bildirimde bulunulmadığı, şikâyetçinin sayacı için düzenlenen sayaç değişim sökme takma tesisat kontrol formunun, formda imzası bulunan ve 2017/103729 İKN'li "Muhtelif Birimlerde Personel Çalıştırılması, Araç Kiralama ve Sayaç Alımı" ihalesi kapsamında İdareleri adına sayaç sökme takma işlemlerinde çalıştırılmak üzere görevlendirilmiş personel tarafından mahallinde düzenlendiği,

2.10. Orman ve Su İşleri Bakanlığının, İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği Teknik Usuller Tebliğinin 32 nci maddesi uyarınca; İdarelerince temin edilen yeni sayaçların, Lora modemleri üzerinden uzaktan okuma yapabilen, **abonelerin isteğine bağlı olarak ön ödemeli kullanılabilen**, ön ödeme sistemi kartlı veya kartsız online sistem üzerinden aktif edilebilen, DN 20 anma çaplı, kendinden açma-kapama vanalı ($Q_3 = 2,5 \text{ m}^3/\text{h}$ $L = 190 \text{ mm}$ olan, $Q_3/Q_1 \geq R 200$ yüksek hassasiyette ölçüm yapabilen, Volümetrik ölçüm tekniğiyle çalışan, uzaktan okuma modüllü gövdeyle bütün arz eden, hem tambur ve dairesel skalalarla hem de dahili Lcd ekran üzerinden tüketimi gösterebilen bir sayaç olduğu,

2.11. Söz konusu sayaçların, manuel okumalarda oluşabilen gün sarkmalarından kaynaklı yüksek çıkan faturaları önlemek, tüketim takibinin uzaktan saatlik yapılmasını sağlamak, açma kesme işlemlerini uzaktan kontrol edebilmek, aşırı tüketim, tesisat sızıntısı vb. gibi durumlarda uyarı sistemiyle vatandaş mağduriyetini ve su israfını gidermek, yetkisiz müdahaleleri engellemek gibi işlemlerin daha kolay sağlanabilecek olmasının yanında, kurulacak olan Lora ağı alt yapısı ile Lora haberleşme teknolojisine sahip birçok farklı sosyal hizmetin daha sağlanabilecek olması nedenleriyle tercih edildiği,

2.12. Bahsi geçen özelliklere sahip bu sayaçların, 2016/44385 İKN'li "Muhtelif Birimlerde Personel Çalıştırılması, Araç Kiralama ve Sayaç Alımı" ihalesi kapsamında temin edildiği, söz konusu ihalede en uygun fiyatı veren firmayla sözleşme imzalandığı, **sayaçların 275,00 TL'lik (+KDV) birim fiyat üzerinden alımının gerçekleştirildiği,**

2.13. ASKİ Genel Müdürlüğü Yönetim Kurulunun, ASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin 31 inci maddesi uyarınca aldığı 07/03/2017 tarihli ve 110 sayılı kararda; "15 Mart 2017 tarihinden itibaren sayaçlar Kurumumuzca temin edileceğinden yeni abonelik alanlar ve 10 yıllık ekonomik ömrünü tamamlamış sayaçlar da dâhil olmak üzere bütün sayaç değişimlerinde sayaç ücreti olan 360,00 TL'nin (KDV dâhil) yeni abonelerden peşin, diğer abonelerden istenildiği takdirde 12 eşit taksitle alınabilmesi" hususlarının karara bağlandığı, **bu kapsamda yeni takılan sayacın KDV dâhil 360,00 TL'lik bedelinin 12 eşit taksitte şikayetçinin su faturalarına yansıtıldığı,** sayaç söküm ve değişim işlemlerinin ASKİ Abone Sözleşmesinin 24 üncü maddesi hükümleri uyarınca yapıldığı,

2.14. İdarelerinin Tarifeler Yönetmeliğinin 29 uncu maddesinde, **sayaç sökme takma bedelinin "Su, Elektrik ve Gaz Sayaçları Tamir ve Ayar Ücret Tarifesi Hakkında Tebliğ" hükümlerine göre belirleneceğini hükme bağladığı,** 29/12/2016 tarih 29933 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Su, Elektrik ve Gaz Sayaçlarının Tamir ve Ayar Ücret Tarifesi"nin 8.2 nci maddesinde **su sayaçları için sökölüp takma masrafı olarak 17,90 TL ücret alınacağı, bahse konu Ücret Tarifesinin 10 uncu maddesinde ise ön ödemeli sayaçların tamir ve ayar ücretlerinin %50 daha**

fazla alınacağı düzenlemelerine yer verildiği, bu kapsamda İdarelerince yeni takılan sayaçlar için; sayaç bedeli 275,00 TL, “Sayaç sökme takma bedeli” 17,90 TL ve %50 fazlası olan 8,95 TL ile birlikte toplam 26,85 TL ve ayrıca 3,24 TL “Diğer giderler” olmak üzere toplamda KDV dahil 360,00 TL’lik bedelin abonelere yansıtıldığı,

2.15. İlgili aboneye “Diğer giderler” adı altında yansıtılan 3,24 TL’lik bedelin, Uzaktan Okumalı Lorawan Modeminde kullanılan M2M data hatları, enerji giderleri ve modemlerin bulunduğu yerlerin alt yapı hazırlığına ait giderleri kapsadığı açıklamalarına yer verilmiştir.

3. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının 18/07/2018 tarihli ve ... sayılı cevabi yazısında özetle;

3.1. Ölçü ve ölçü aletlerinin piyasaya arzı ve muayeneleri ile ilgili işlemlerin, 3516 sayılı Kanun hükümleri çerçevesinde İdareleri tarafından yürütüldüğü, söz konusu Kanun kapsamında bulunan ölçü aletlerinden elektrik, su ve gaz sayaçlarının tamir ve ayarını yapacak kişilerin İdareleri tarafından yetkilendirildiği, yetkilendirilen bu kişilerin yaptıkları tamir ve ayar işlemlerinden alacakları ücretlerin ise aynı Kanunun 11 inci maddesine göre her yıl İdarelerince tespit edilerek Resmi Gazete’de yayımlandığı,

3.2. 2017 yılı için geçerli olan tamir ve ayar ücretleriyle ilgili olarak Su, Elektrik ve Gaz Sayaçları Tamir ve Ayar Ücret Tarifesi Hakkında Tebliğin 29/12/2016 tarihli ve 29933 sayılı Resmi Gazete’de yayımlandığı, söz konusu Tebliğin ekinde, su sayaçlarının tamir ve ayarından alınacak ücretlere yer verildiği, aynı Tebliğin 10 uncu maddesinde ise “Ön ödemeli sayaçların tamir ve ayar ücretleri %50 daha fazla alınır (Boyama ücretleri hariç)” hükmü bulunduğu,

3.3. Söz konusu düzenlemelerden anlaşılabacağı üzere; ön ödemeli sayaçların **tamir ve ayar işlemleri için alınacak ücretin belirlenen miktarların %50 daha fazlası olduğu** (Boyama ücretleri hariç), Tebliğin 8.2 nci maddesinde belirtilen **sökme-takma ücretinin ise; ön ödemeli, mekanik, elektronik veya ultrasonik tüm sayaçlar için geçerli olduğu ve %50 artırıma tabi olmadığı**, İdarelerince tespit edilen söz konusu sökme-takma ücretinin sadece abonelerden gelen şikâyetler üzerine yapılacak muayenelerde sayacın doğru çalıştığına tespit edilmesi durumunda alındığını, sayacın tabi tutulacağı periyodik veya stok muayenelerini kapsamadığı hususları belirtilmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

4. Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının, “Cumhuriyetin nitelikleri” başlıklı 2 nci maddesinde;

“Türkiye Cumhuriyeti, ... sosyal bir hukuk Devletidir”, **“Vergi ödevi” başlıklı 73 üncü maddesinde;** “Vergi, resim, harç ve benzeri malî yükümlülükler kanunla konulur, değiştirilir veya kaldırılır.”, **“Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı” başlıklı 74 üncü maddesinde;** “Vatandaşlar...kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.... Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir.”, **“İdarenin bütünlüğü ve kamu tüzelkişiliği” başlıklı 123 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında;** “İdare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir.”, **“Yönetmelikler” başlıklı 124 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında;** “Başbakanlık, bakanlıklar ve kamu tüzelkişileri, kendi görev alanlarını ilgilendiren kanunların ve tüzüklerin uygulanmasını sağlamak üzere ve bunlara aykırı olmamak şartıyla, yönetmelikler çıkarabilirler.”, **“Mahalli İdareler” başlıklı 127 nci maddesinde;** “... Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. ...”, **“Tüketicileri Korunması” başlıklı 172 nci maddesinde;** “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.”,

5. İnsan Hakları Avrupa Sözleşmesi (İHAS) Ek 1 inci Protokolünün “Mülkiyetin Korunması” başlıklı 1 inci maddesi; “Her gerçek ve tüzel kişinin mal ve mülk dokunulmazlığına saygı gösterilmesini isteme hakkı vardır. Bir kimse ancak kamu yararı sebebiyle ve yasada öngörülen koşullara ve uluslararası hukukun genel ilkelerine uygun olarak mal ve mülkünden yoksun bırakılabilir. Yukarıdaki hükümler devletlerin mülkiyetin kamu yararına uygun olarak kullanılmasını düzenlemek veya vergilerin ya da başka katkıların veya para cezalarının ödenmesini sağlamak için gerekli gördükleri, yasaları uygulama konusunda sahip oldukları hakka hâlel getirmez.”,

6. 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun “Kurumun görevi” başlıklı 5 inci maddesinde; “Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir”,

7. 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanunun, “Görev ve yetkiler” başlıklı 2 nci maddesinin (a) bendinde; “İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yeraltı ve yer üstü kaynaklarından sağlanması ve ihtiyaç sahiplerine dağıtılması için; kaynaklardan abonelere ulaşıncaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak, bu projelere göre tesisleri kurmak veya kurdurmak, kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek”, aynı

maddenin **(e) bendinde;** e) Her türlü taşınır ve taşınmaz malı satın almak, kiralamak,...”, **“Gelirler” başlıklı 13 üncü maddesinde;** “... a) Su satışı ve kullanılmış suların uzaklaştırılmasına karşılık, tarifesine göre abonelerden alınacak ücretler, b) Belediye Gelirleri Kanunu uyarınca, su ve kanalizasyon tesislerinden yararlananlardan ilgili belediye adına alınacak katılma payları ... g) Her türlü yardım ve bağışlar ile diğer gelirler.”, **“Tarife tespit esasları” başlıklı 23 üncü maddesinde;** “Su satışı, kanalizasyon tesisi bulunan yerlerdeki kullanılmış suların uzaklaştırılması, septik çukurların boşaltılması giderleri için ayrı tarifeler yapılır. Bu tarifelerin tespitinde, yönetim ve işletme giderleri ile, amortismanları doğrudan gider yazılan (aktifleştirilmeyen) yenileme, ıslah ve tevsi masrafla ve (...) bir kar oranı esas alınır. Tarifelerin tespiti ile tahsilatla ilgili usul ve esaslar bir yönetmelik ile belirlenir.”, **Ek 5 inci maddesinde;** “Bu Kanun diğer büyükşehir belediyelerinde de uygulanır.”,

8. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun, “Büyükşehir ve ilçe belediyelerinin görev ve sorumlulukları” başlıklı 7 nci maddesinin (r) bendi; “Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, bunun için gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, kurdurmak ve işletmek; derelerin ıslahını yapmak; kaynak suyu veya arıtma sonunda üretilen suları pazarlamak”, **“Büyükşehir belediyesinin gelirleri” başlıklı 23 üncü maddesinin (g) bendi;** “Hizmetlerin büyükşehir belediyesi tarafından yapılması şartıyla 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanununda belirtilen oran ve esaslara göre alınacak yol, su ve kanalizasyon harcamalarına katılma payları.”, **(m) bendi;** “Yapılacak hizmetler karşılığı alınacak ücretler.”,

9. 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanununun, “Muayeneler” başlıklı 9 uncu maddesinde; “Ölçü ve ölçü aletleri aşağıdaki muayenelere tabi tutulurlar. ... b) Periyodik muayene: Belli sürelerde olmak üzere, bu Kanun kapsamına giren ölçü ve ölçü aletleri için yapılan genel muayenedir. ... Bu muayenelerin usul ve esasları, kimler tarafından ne şekilde ve surette yapılacakları ve muayeneye tabi ölçü ve ölçü aletleri sahiplerinin veya bunları kullananların görev ve sorumlulukları ile tabi olacakları yasaklar Bakanlıkça çıkarılacak yönetmelikte gösterilir.”, **“Damgalama veya damga yerine belge verme” başlıklı 13 üncü maddesinde;** “İlk, periyodik ve stok muayenelerinde doğru oldukları anlaşılan ölçü ve ölçü aletleri damgalanmaya elverişli bulundukları takdirde damgalanır. Damgalanmaya elverişli bulunmayan ölçü ve ölçü aletleri için damga yerine geçmek üzere bir belge verilir.”, **“İdari cezalar” başlıklı 15 inci maddesinin (c) bendi;** “Damgası kopmuş, bozulmuş, damga süresi dolmuş ölçü aletini kullanan kişiye, bin Türk Lirası idarî para cezası verilir. Ayrıca bu ölçü aletlerine el konularak mülkiyetinin kamuya geçirilmesine karar verilir.”, **“Belediye ölçüler ve ayar memurluğu” başlıklı 21 inci maddesinde;** “Her belediye özellikle muayene ve

damgalama işlerinde çalıştırılmak üzere, iş hacmine göre asgari bir ölçüler ve ayar memuru görevlendirmek mecburiyetindedir. ...”,

10. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun, “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde; “... k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, l) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında **kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere** ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi, ...”, **“Temel ilkeler” başlıklı 4 üncü maddesinin 2 nci fıkrasında;** “Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.”, **“Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar” başlıklı 5 inci maddesinin 4 üncü fıkrasında;** “Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.”, **“Satıştan kaçınma” başlıklı 6 ncı maddesinin 3 üncü fıkrasında;** “Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.”,

11. 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun “Dürüst davranma” başlıklı 2 nci maddesinin 1 inci fıkrasında; “Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır.”,

12. 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun “Genel işlem koşulları” başlıklı 20 ncı maddesinde; “Genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir. ... Genel işlem koşullarıyla ilgili hükümler, sundukları hizmetleri kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de, niteliklerine bakılmaksızın uygulanır.”, **“1. Yazılmamış sayılma” başlıklı 21 inci maddesinde;** “Karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, sözleşmenin yapılması sırasında düzenleyenin karşı tarafa, bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme imkânı sağlamasına ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesine bağlıdır. Aksi takdirde, genel işlem koşulları yazılmamış sayılır.”, **“III Yorumlanması” başlıklı 23 üncü maddesinde;** “Genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanır.”, **“V. İçerik denetimi” başlıklı 25 inci maddesinde;**

“Genel işlem koşullarına, dürüstlük kurallarına aykırı olarak, karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamaz.”,

13. Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin, 6 ncı maddesinde; “... Ölçü ve ölçü aletlerinin periyodik muayenesi, bu Yönetmeliğin 9 uncu ve 11 inci maddelerinde belirtilen sürelerde yapılır. **Periyodik muayeneleri sonucunda uygun bulunan ölçü ve ölçü aletleri, Ölçü ve Ölçü Aletleri Damga Yönetmeliğinde belirtildiği şekilde damgalanır.** Damganın üzerinde damgalandığı yılın son iki rakamı bulunur. Periyodik muayene süresinin hesaplanmasında, damgalandığı yıl esas alınır ve yıl içerisinde hangi tarihte damgalanmış olursa olsun damgalandığı yıl birinci yıl olarak sayılır.

Damga süresini doldurmuş ölçü ve ölçü aletlerinin periyodik muayeneleri için ilgililerce, sürenin dolduğu yılı izleyen yılın Şubat ayının son gününe kadar, Bakanlık Ölçüler ve Ayar Teşkilatı veya Grup Merkezi Belediye Ölçüler ve Ayar Memurluklarına müracaat edilmesi ve müracaat edildiğini gösteren bir belge alınması gerekir. Söz konusu belgenin, ölçü aletinin muayenesi yapıncaya kadar muhafaza edilmesi ve gerektiğinde ilgililere ibraz edilmesi gerekmektedir. ...

Periyodik muayenelerin yaptırılması sorumluluğu gaz, elektrik ve su sayaçlarında; bu sayaçları **dağıtım ağında kullanan dağıtım şirketine** veya **dağıtımdan sorumlu işletmeye**, dağıtım ağı dışında kullanılanlar ile diğer ölçü ve ölçü aletlerinde ise, 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu kapsamında ölçü ve ölçü aletinden sorumlu kullanıcıya aittir. ...”,

9 uncu maddesinde; “... **b)** Elektrik, su ve gaz sayaçlarının periyodik muayenelerinin **on yılda bir** yaptırılması zorunludur. Birinci fıkranın (a) ve (b) bentlerinde belirtilen ölçü ve ölçü aletlerinin periyodik muayeneleri ilgililerin müracaatı üzerine Bakanlık Ölçüler ve Ayar Teşkilatı tarafından yapılır. **Periyodik muayeneleri sonucunda uygun bulunan ölçü ve ölçü aletleri, Ölçü ve Ölçü Aletleri Damga Yönetmeliğinde belirtildiği şekilde damgalanır. ...”, 23 üncü maddesinden ile 56 ncı maddesine kadar ise;** su sayaçlarının muayenesi, tamir ve ayar istasyonlarına ilişkin,

14. Adana Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Tarifeler

Yönetmeliğinin, “Tarifenin Esasları” başlıklı 10 uncu maddesinde; “1- Tarifenin belirlenmesinde, üretilen gerçek değerler ve kayıplar düşüldükten sonra tüketileceği öngörülen ölçülebilir su satış miktarı ana unsur olarak esas alınır. Tüketileceği öngörülen su satış miktarına; gerçekleşen satışlarla, üretim artışı sağlamak ve kayıpları azaltmak amacıyla alınacak önlemlerin sonuçları gerçekçi bir şekilde değerlendirilerek ulaşılır. 2- Su satış tarifi ile kullanılmış suların uzaklaştırılması tarifesinin tespitinde esas alınacak

unsurlar olan yönetim ve işletme giderlerinin ve aktifleştirilemeyen yenileme, ıslah ve tevsii masraflarının toplamına Genel Kurul tarafından belirlenecek bir kar oranı ilave edilerek tespit edilen tutarlardır. Bunlar aşağıda açıklanmıştır. ... c) **Karlılık Oranı:** Anayasa'nın 127. maddesinde, yerel yönetimlere görevleri ile orantılı gelir kaynakları sağlanacağı öngörülmüş olup, büyükşehir belediyelerinin su hizmetlerini verimli bir şekilde sürdürebilmesi, daha kaliteli ve etkin bir şekilde hizmet sağlayabilmesi için ihtiyaç duyduğu mali kaynağın bulunması gerekmektedir. Bu kapsamda sunulan hizmetlere karşılık, yönetim ve işletme giderlerinin ve aktifleştirilemeyen yenileme, ıslah ve tevsii masraflarının toplamına Genel Kurul tarafından belirlenecek bir kar oranı ilave edilir.” **“Resmi, Konut, İşyeri, Sanayii ve İnşaat/Şantiye Aboneleri Su Satış Tarifesi” başlıklı 11 inci maddesinde;** “... 2) ASKİ su tasarrufunu teşvik, israfı önlemek için, kademeli tarife uygulaması yapabilir ve faaliyetlerini daha seri yürütebilmek ve verimliliği artırabilmek amacıyla, **Ön ödemeli Elektronik Kartlı/Kartsız Sayaç ve Uzaktan Okuma Sistemi vb. sistemleri uygulayabilir,** bu sistemleri teşvik için abonelere tahakkuk edecek su bedellerinde, işletme gereğince indirimler yapabilir. ...”, **“Sayaç Muayene ve Sökme/Takma Ücreti” başlıklı 29 uncu maddesinde;** “ (A) Sayaç Muayene İşlemleri ... **(2)** İdarece gerekli görülen hallerde abonenin su sayacının doğru çalışıp çalışmadığının kontrolü amacıyla su sayacı değiştirilir. Öncelikle idarece sökülen sayacın fiziki muayenesi yapılır. Yapılan fiziki muayene sonucuna göre sayaca herhangi bir müdahalenin yapılmadığının anlaşılmasından sonra yapılan istasyon muayenesi sonucunda (% +, -) hata raporu alınır. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ölçü ayar memurlarının veya ilgili şube müdürlüğünde bulunan sayaç ayar ve tamir yetki belgesine sahip personellerin sayaç ile ilgili verdiği rapor sonucuna göre ; **(a).** Sayacın hatalı çalıştığının tespiti halinde aboneden sayaç bedeli ve sayaç sökme-takma bedeli alınır. **(b).** Sayacın doğru çalıştığının tespiti halinde, aboneden eski sayaç bedeli düşülerek yeni sayaç bedeli alınır. ... **(B) Sayaç Sökme/Takma İşlemleri:** Sayacın muayenesi, patlak ve hasarlı sayaçların sökülmesi, sayaç takılması vb. durumlarda sayaç bedeli ve sayaç sökme/takma bedeli alınır. Abonelere tahakkuk ettirilecek sayaç sökme/takma ücreti, her yıl Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığınca yayımlanan ‘Su, Elektrik ve Gaz Sayaçları Tamir ve Ayar Ücret Tarifesi Hakkında Tebliğ’e göre belirlenir.”, **“Su Sayaçları ve Bedelleri” başlıklı 31 inci maddesinde;** **“(a) Sayaçlar; 1. Abonelerin tükettiği su ve ürettiği atık su miktarı standartlara uygun sistem, çap ve tiplerde, ayarlı ve damgalı sayaçlarla ölçülür. ... 6. İdare gerekli gördüğü abonelerin sayaçlarını değiştirebilir. Sayaç bedelini peşin veya taksitler halinde aboneden alabilir. ... 8. İdarece onaylanmış görevli kimlik kartını taşıyan personel, su sayaçlarının bulunduğu yere kadar girip gerektiğinde abonelerin su tesisatını ve sayacını kontrol etme/okuma, sökme/değiştirme işlemlerini yapma yetkisine sahiptir.**

Kimlik belgesi gösterildiği halde, abone adı geçen işlemleri yaptırmamakta direnirse su, idarece kapatılabilir. ... **13. a)- Ön ödemeli, uzaktan okumalı, kartlı/kartsız sayaçların kullanılmasına ihtiyaç duyulması durumunda sayaçların temin edilmesi ve montajının aboneye hangi şart ve koşullarda temin edileceği ve hangi şart ve koşullarda bedelinin tahsil edilip edilmeyeceği Yönetim Kurulu'nda belirlenecek yöntem ve uygulamalar doğrultusunda yapılacaktır. b)- Ön ödemeli, uzaktan okumalı, kartlı/kartsız sayaçlar 1 Mart 2017 tarihinden sonra yapılan binalarda ve aylık tüketimi 75 m3/aydan fazla olan abonelere Orman Su İşleri Bakanlığının 16/07/2015 tarihli 29418 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçmesuyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliğinin Teknik Usuller Tebliğine göre takılacaktır. 14. Su sayacının idare malı olması ve idare tarafından takılması esastır. Sayaç ebadı ve montaj şekli ile ilgili hususlar yönerge ile düzenlenerek Yönetim Kurulu onayı ile uygulanır. ... 16. 3516 sayılı Ölçü ve Ayar Yasasına istinaden on (10) yılını dolduran su sayaçlarının İdare tarafından takılması gerektiği belirtilmiş olup, ayrıca standartlara uygun olmayan sayaçların yasal sürenin dolması beklenmeksizin İdarenin belirlediği özellikteki sayaçlar ile değiştirilebilir. İdare tarafından değiştirilen sayaçların ücretleri abonelerin faturalarına yansıtılarak peşin veya taksitli olarak tahakkuk edilir.”,**

15. ASKİ Genel Müdürlüğü Su ve Kanal Aboneliği Genel Sözleşmesi

Yönetmeliğinin, 24 üncü maddesinde; “Su tesisatına yeni bir sayaç takılması veya sayacın herhangi bir sebeple çıkarılması icap ettiği takdirde takılan ve sökülen sayacın markası, seri numarası, kaydettiği endeks, abonenin veya aile fertlerinin birinin veya görevlinin huzurunda ASKİ görevlileri tarafından sayaç söküm ve değişim tutanağına yazılır ve bu tutanağın imzalı bir nüshası aboneye verilir. Aboneler, tebliğ tarihinden itibaren beş gün içerisinde ASKİ'ye müracaat ederek sayaç söküm ve değişim tutanağındaki bilgilere itiraz edebilirler. Aksi takdirde sayaç söküm ve değişim tutanağındaki bilgileri kabul etmiş sayılırlar.”, **43 üncü maddesinde;** “ASKİ, sarfiyatı yüksek olan ve/veya gerekli gördüğü abonelerin sayaçlarını gelişen teknoloji ile birlikte ön ödemeli, kartlı/kartsız, uzaktan okumalı vb. sayaç sistemleri ile değiştirebilir. Bu konudaki uygulama ve esasları düzenlemeye Yönetim Kurulu yetkilidir.”,

16. 16/07/2015 tarih ve 29418 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan ve Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından çıkarılan, İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği Teknik Usuller Tebliğinin, 22 nci maddesinde; sayaç seçimi ve aranacak özelliklerine, **23 üncü maddesinde;** “İdareler sayaç tiplerini ihtiyaçlarına göre belirler ve bu niteliklerdeki sayaçların kullanımını sağlar. Sayaç tipi, çapı ve yer seçimi idare tarafından yapılır. İdarelerce sayaç seçiminde dikkat edilecek hususlar şunlardır:...”, **25 inci maddesinde;** sayaçların ölçme

hassasiyetlerine (asgari ölçme aralığının $R \geq 100$ olacağına), **32 nci maddesinde**; “Bu Tebliğdeki esaslar dikkate alınarak **sayaçlar, büyükşehir belediyelerinde idarece**, diğer belediyelerde ise abone veya idarece **temin edilir**. Yüksek tüketimli aboneler ile idareler, sayaçların arıza yapma ihtimaline karşı yedek sayaç bulundurur.”,

17. 29/12/2016 tarih ve 29933 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Su, Elektrik ve Gaz Sayaçları Tamir ve Ayar Ücret Tarifesi Hakkında Tebliğin 1 inci maddesinde; “(1) Bu Tebliğin amacı, 11/1/1989 tarihli ve 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanununun 11 inci maddesi uyarınca su, elektrik ve gaz sayaçlarının tamir ve ayar ücretlerinin belirlenmesidir. (2) Bu Tebliğ, sayaçların tamir, bakım ve ayar ücretlerini kapsar.”, **söz konusu Tebliğ ekindeki, Su, Elektrik ve Gaz Sayaçlarının Tamir ve Ayar Ücret Tarifesinin 8 inci maddesinde**; “Aboneler tarafından vaki şikayetler üzerine yapılacak muayenelerde sayacın doğru çalıştığı tespit edilirse, yerinden söküp takma masrafı olarak; ... 8.2 Su sayaçları için olarak 17,90 TL, ... ücret alınır.”, 10 uncu maddesinde; “Ön ödemeli sayaçların tamir ve ayar ücretleri % 50 daha fazla alınır(Boyama ücreti hariç).”,

18. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin 11/05/1980 tarihinde kabul edilen İdari Takdir Yetkisinin Kullanılmasına İlişkin R(80)2 Sayılı Tavsiye Kararının “Tavsiye Kararına Ek Takdir Yetkisinin Kullanılmasında Uygulanacak Temel İlkeler” bölümünde, "Takdir yetkisini kullanan bir idari makam; (1) Yetkinin verilış amacından başka amaç güdemez. (2) Yalnızca olaya ilişkin öğeleri hesaba katarak nesnellığe ve tarafsızlığa uyar. (3) Hakkaniyete uymayan ayırımcılığı önleyerek yasa önünde eşitlik ilkesini gözetir. (4) İşlemin amacıyla, kişilerin hakları, özgürlükleri veya menfaatleri üzerindeki olumsuz etkileri arasında uygun bir denge sağlar. (5) İşlemi, her somut olaya göre belirlenen makul bir süre içinde yapar. (6) Genel idari ilkeleri tutarlı bir şekilde uygular ve aynı zamanda her olayın özelliklerini göz önünde tutar. ",

19. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin Komitenin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/Rec(2007) 7 sayılı Tavsiye Kararı'nın ekindeki İyi İdare Yasası'nda; "İdare yasaya uygun faaliyette bulunur. Takdir yetkisini kullandığında da keyfi kararlar alamaz... Yetkilerini ve işleyiş yöntemlerini düzenleyen kendi iç düzen kurallarına uygun davranır... İdare eşitlik ilkesine uyar... Yalnızca ilgili verileri dikkate alarak nesnel biçimde davranır... İdare takdir yetkisi kullandığında, kararının özel kişilerin hak ve çıkarları üzerindeki her türlü olumsuz etkisi ile takip edilen amaç arasında uygun bir denge kurar. Alınan hiç bir önlem aşırı olmamalıdır... İdare hukuki kesinlik ilkesine uygun faaliyette bulunur..." düzenlemelerine yer verilmiştir.

IV. KAMU DENETÇİSİ HÜSEYİN YÜRÜK'ÜN KAMU BAŞDENETÇİSİ'NE ÖNERİSİ

20. Kamu Denetçisi tarafından yapılan inceleme ve araştırma neticesinde;

20.1. Şikayetçinin, kendisinden tahsil edilmekte olan **360,00 TL tutarındaki su sayaç bedelinin tamamının iptal edilmesi yönündeki talebinin Reddi,**

20.2. Şikayetçiye ait sayacın **değiştirilmesi aşamasında, sayaç ücreti içinde “Söküp takma masrafı” ve “Diğer giderler”** adı altında şikayetçiye fazladan yansıtıldığı anlaşılan **KDV dahil 14,38 TL’lik tutarın şikayetçiye iade edilmesi ve ayrıca diğer abonelerin de bu konuda mağduriyet yaşamaması için konuyla ilgili gerekli düzenlemelerin veya iş ve işlemlerin yapılması hususlarında Adana Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğüne Tavsiyede bulunulması** yönünde hazırlanan “Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı Önerisi” Kamu Başdenetçisi’ne sunulmuştur.

V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme

21. Şikayetçi, 10 yıllık damga süresinin dolduğu gerekçesiyle su sayacının ASKİ tarafından değiştirildiğini, yeni takılan sayacın 360.00 TL tutarındaki bedelinin su faturalarına taksitler halinde yansıtıldığını iddia ederek, bu bedelinin iptalini talep etmektedir.

22. Adı geçen İdare konuyla ilgili olarak; 10 yıllık periyodik muayenesi gelmiş sayacıların İdarelerince elektronik sayacılarla değiştirildiğini, yeni takılan elektronik sayacıların; manuel okumalarda oluşabilen gün sarkmalarından kaynaklı yüksek çıkan faturaları önlemek, tkretim takibinin uzaktan saatlik yapılmasını sağlamak, açma kesme işlemlerini uzaktan kontrol edebilmek, aşırı tkretim, tesisat sızıntısı vb. gibi durumlarda uyarı sistemiyle vatandaş mağduriyetini ve su israfını gidermek, yetkisiz müdahaleleri engellemek gibi işlemlerin daha kolay sağlanabilecek olmasının yanında, kurulacak olan Lora ağı alt yapısı ile Lora haberleşme teknolojisine sahip birçok farklı sosyal hizmetin daha yapılabilmesine imkan sağladığı, ASKİ Tarifeler Yönetmeliğin 31 inci maddesi uyarınca, ASKİ Yönetim Kurulunun 07/03/2017 tarihli ve 110 sayılı kararıyla; 10 yıllık ekonomik ömrünü tamamlamış sayacılar da dâhil olmak üzere bütün sayacı değişimlerinde sayacı creti olan 360,00 TL'nin (KDV dâhil) yeni abonelerden peşin, diğer abonelerden istenildiği takdirde 12 eşit taksitle alınabilmesi konularının karara bağlandığı açıklamalarında bulunulmuştur.

23. şikayetçinin iddia ve talepleri ile İdarenin konuya ilişkin açıklamalarından, **başvuruya konu ihtilafın; abonenin izni veya talebi olmadan sayacıların İdare tarafından değiştirilip değiştirilemeyeceği, abonelerin sayacılarının idare tarafında mı yoksa abonenin kendisi tarafından mı temin edileceği, sayacıların İdarece temini halinde bu sayacın bedelinin aboneden talep edilip edilmeyeceği konularına ilişkin olduğu anlaşılmıştır.** Bu kapsamda, ilgili İdarenin, şikâyetçinin mekanik sayacının elektronik sayacıla değiştirilmesine gerekçe yaptığı hususların değerlendirilmesi gerekmekte olup, konuya ilişkin açıklamalara aşağıda yer verilecektir.

24. İlgili İdare konuyla ilgili olarak; şikayetçinin sayacının **2007 yılında takıldığı,** l ve l Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 29 uncu maddesinde sayacıların hata paylarının (izin verilen sapmaları) belli değerlere uygun olması gerektiğini düzenlediği, abonenin dönemsel kontrolü yapıldığında 09/02/2018 tarihinde yapılan sayacı değişimi sonrası geçmiş dönemlere kıyasla sarfiyatın arttığının anlaşıldığı, bu sebeple söz konusu sayacın hassasiyetini yitirdiğinin İdarelerince mütalaa edildiği, gelişen teknolojiyle birlikte sayacıların marka, model ve ölçüm tekniğindeki çeşitlilik artışları göz önüne alındığında periyodik muayenesi gelmiş sayacıların tamiratı için gerekli yedek parça teminin neredeyse imkânsız hale geldiği, sayacıların tamiratı için gerekli iş gücünü ve yedek parça teminindeki güçlükleri göz önünde bulundurarak İdarelerin sayacı tamiratı yapmadığı, şikayetçinin kullandığı marka sayacıların üretilmemesi nedeniyle yedek parça bulmada güçlük yaşandığı, tüm bu nedenler dikkate alınarak ilgili mevzuat hükümleri uyarınca şikayetçinin su sayacının değiştirildiği hususlarını belirtmiştir. Bu kapsamda,

konuyla ilgili Kanun ve Yönetmelik hükümlerinin değerlendirilmesi gerekmektedir.

25. 3516 sayılı Kanunun 9 uncu maddesinde; sayaç muayenelerin usul ve esasların, kimler tarafından ne şekilde ve surette yapılacağının, muayeneye tabi ölçü ve ölçü aletleri sahiplerinin veya bunları kullananların görev ve sorumlulukları ile tabi olacakları yasakların Bakanlıkça çıkarılacak yönetmelikte gösterileceği hüküm altına alınmıştır. Bu kapsamda, Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 6 ncı ve 9 uncu maddelerinde konuyla ilgili düzenlemelere yer verildiği anlaşılmıştır. Bahsi geçen Yönetmeliğinin 9 uncu maddesinde, **su sayaçlarının periyodik muayenelerinin on yılda bir yaptırılacağı ve periyodik muayeneleri sonucunda uygun bulunan ölçü ve ölçü aletlerinin, Ölçü ve Ölçü Aletleri Damga Yönetmeliğinde belirtildiği şekilde damgalanması gerektiğine ilişkin düzenleme yapılmıştır. Söz konusu Yönetmelik hükümlerinde, damga süresi dolan sayaçların değiştirileceğine ilişkin bir düzenleme bulunmamakla birlikte; 10 yıllık periyodik muayene süresi dolan sayaçların muayeneden geçtikten sonra uygun bulunması halinde damgalanarak tekrar kullanılabilmesine imkân sağlayan düzenleme bulunmaktadır.**

26. Su sayaçlarının muayenesi, tamir ve ayar istasyonlarıyla ilgili esaslara ilişkin düzenlemelere, Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 23 üncü maddesinden ile 56 ncı maddesine kadar yer alan hükümlerde değinilmiştir. Bahsi geçen Yönetmeliğinin 29 uncu maddesinde; **sayaçların hata paylarının (izin verilen sapmaları) belli değerlere uygun olması gerektiği hususu belirtilmiştir.**

27. Ayrıca ASKİ Tarifeler Yönetmeliğın, **11 inci maddesinde;** ASKİ'nin ön ödemeli elektronik kartlı/kartsız sayaç ve uzaktan okuma sistemi vb. sistemleri uygulayabileceğı, **29 uncu maddesinde;** sayaç muayene işlemlerine yer verilmiş olup, sayacın hatalı çalıştığının tespiti ve sayaç takılması halinde aboneden sayaç bedelinin alınabileceğı, **31 inci maddesinde;** İdarenin gerekli gördüğü abonelerin sayaçlarını değıştirebileceğı, ön ödemeli, uzaktan okumalı, kartlı/kartsız sayaçların kullanılmasına ihtiyaç duyulması durumunda sayaçların **temin edilmesi ve montajının aboneye hangi şart ve koşullarda temin edileceğinin Yönetim Kurulu'nda belirlenecek yöntem ve uygulamalar doğrultusunda yapılacağı,** standartlara uygun olmayan sayaçların yasal sürenin dolması beklenmeksizin İdarenin belirlediğı özellikteki sayaçlar ile değıştirilebileceğı düzenlemelerine yer verilmiştir. Yine **ASKİ Genel Müdürlüğü Su ve Kanal Aboneliğı Genel Sözleşmesi Yönetmeliğinin 43 üncü maddesinde;** ASKİ, sarfiyatı yüksek olan ve/veya gerekli gördüğü abonelerin sayaçlarını gelişen teknoloji ile birlikte ön ödemeli, kartlı/kartsız, uzaktan okumalı vb. sayaç sistemleri ile değıştirebileceğine, bu konudaki uygulama ve esasları düzenlemeye Yönetim Kurulu yetkili olduğuna ilişkin hükümlere yer verilmiştir.

28. İdarenin Kurumumuza gönderdiğı bilgi ve belgelerden; şikayetçinin mekanik sayacın, **(sayacın damga tarihinin 2007 yılı olması nedeniyle)** Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 9 uncu maddesinde belirtilen **10 yıllık periyodik muayene süresi doldurduğı anlaşılmıştır. İlgili İdare,** abonenin dönemsel kontrolü yapıldığında 09/02/2018 tarihinde yapılan sayaç değışimi sonrası geçmiş dönemlere kıyasla sarfiyatın arttığının anlaşıldığı, bu sebeple söz konusu sayacın hassasiyetini yitirdiğinin İdarelerince mütalaa edildiğı hususunu ifade etmiştir. **Şikâyetçinin sökülen sayacının ölçüm hassasiyetlerini taşıdığına ilişkin bir iddiasının bulunmaması ve sayaç değışikliği yapabilme konusunda İdarenin yetkili olduğuna ilişkin 27 no.lu paragrafta belirtilen mevzuat hükümleri birlikte değeriendirildiğinde, şikâyetçinin sayacının İdarece değıştirmesinin ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yapıldığı sonucuna varılmıştır.**

29. Ayrıca, 2.10 no.lu paragrafta değinildiğı üzere, ilgili İdare yeni takılan elektronik sayaçların **abonelerin isteğine bağılı olarak ön ödemeli kullanılabilmesinin** mümkün olduğuna ilişkin olarak Kurumumuza bilgi vermiştir. İdarenin, yeni taktığı sayaçların özelliğı gereğı, abonelere iki yöntemden (faturalı ve ön ödemeli) birini seçebilme konusunda **tüketicilere bir tercih hakkı sunmasının, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu** kapsamında tüketiciler lehine olumlu bir husus olduğı değeriendirilmiştir.

30. Diğer taraftan, şikayetçi yeni takılan su sayacının ücretinin iade edilmesi talebinde bulunduğu anlaşılmıştır. **Bu kapsamda, yeni takılan sayaçların kim tarafından (abone, idare) temin edilmesi gerektiği ve bu sayacın bedelinin nasıl karşılanması gerektiği hususunun açıklığa kavuşturulması gerekmektedir.**

31. Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından çıkarılan, İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği Teknik Usuller Tebliğinin 32 nci maddesinde; **büyükşehir belediyelerinde sayaçların, Tebliğdeki esaslar dikkate alınarak idarece temin edileceğine ilişkin düzenlemeye verilmiştir. Bu Tebliğ hükümleri uyarınca, ASKİ yetki çevresindeki abonelere ilişkin sayaçların, ASKİ tarafından temin edilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, şikayetçiye ait sayacın, ASKİ tarafından temin edildiği anlaşılmakta olup, bu durumun bahsi geçen Tebliğ hükümlerine uygun olduğu tespit edilmiştir.**

32. Diğer taraftan, **temin edilen sayaçlardan bir ücret alınıp alınmayacağı ve alınacak ise bu ücrete ilişkin hususların da ilgili mevzuat hükümleri uyarınca değerlendirilmesi gerekmektedir.** ASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin **31 inci maddesinde, sayaçların hangi şart ve koşullarda bedelinin tahsil edilip edilmeyeceğine ilişkin hususların Yönetim Kurulu'nda belirlenecek yöntem ve uygulamalar doğrultusunda yapılacağı, idarenin gerekli gördüğü abonelerin sayaçlarını değiştirebileceği ve sayaç bedelinin peşin veya taksitler halinde aboneden alınabileceği düzenlemelerine yer verilmiştir.** Yine **ASKİ Genel Müdürlüğü Su ve Kanal Aboneliği Genel Sözleşmesi Yönetmeliğinin 43 üncü maddesinde;** sayaç değişikliğiyle ilgili uygulama ve esasları düzenlemeye Yönetim Kurulu yetkili olduğu düzenlemesine yer verilmiştir. **Söz konusu Yönetmelik hükümlerine göre; su sayaçları ücretlerinin, ilgili İdare tarafından abonelerden tahsil edilmesinin mümkün olduğu sonucuna varılmıştır.**

33. Bu kapsamda, ASKİ Yönetim Kurulunun 07/03/2017 tarihli ve 110 sayılı kararıyla konuyla ilgili olarak düzenleme yapıldığı anlaşılmış olup, söz konusu kararda; 15/03/2017 tarihinden itibaren sayaçların ASKİ tarafından temin edileceğinden yeni abonelik alanlar ve 10 yıllık ekonomik ömrünü tamamlamış sayaçlar da dâhil olmak üzere bütün sayaç değişimlerinde sayaç ücreti olan 360,00 TL'nin (KDV dâhil) yeni abonelerden peşin, diğer abonelerden istenildiği takdirde 12 eşit taksitle alınabilmesi hususlarının karara bağlandığı anlaşılmıştır. Bu doğrultuda, yeni takılan elektronik sayacın, KDV dâhil 360,00 TL'lik bedelinin (12 eşit taksitte) şikayetçinin su faturalarına yansıtılarak şikayetçiden tahsil edilmekte olduğu anlaşılmıştır.

34. Her ne kadar yukarıda belirtilen Yönetmelik hükümlerinde, sayaç ücretlerinin abonelerden İdarece tahsil edilebileceğine ilişkin düzenleme olsa da; **İdarenin aboneden tahsil edeceği ücreti belirlerken kullandığı takdir yetkisinin de sınırsız olmadığına kabulü gerekir.** Nitekim Danıştay 8. Dairesinin 17/03/1999 tarihli E. 1998/6982 ve K. 1999/1478 sayılı kararında; “Kamu hizmetinin sağlıklı ve verimli bir şekilde, bu hizmetten yararlananlara sunulabilmesi için, hizmetin tesisinden doğacak olan giderlerin karşılanabilmesi amacıyla **bu hizmetten yararlanacak olan ilgililerden ücret alınması doğal olmakla birlikte,** ilgililere yansıtılacak olan bu yükün yapılan **hizmetin bir karşılığı olması ve aynı hizmetten yararlananlar arasında eşitsizliğe ve haksızlığa yol açmayacak şekilde adil ve dengeli olmasına** özen gösterilmesi gerekmektedir.” şeklinde hüküm kurduğu tespit edilmiştir.

35. Söz konusu yargı kararları ile benzer konudaki yargı içtihatları uyarınca konu değerlendirildiğinde, **idarelerin takdir yetkisini kullanırken; mevzuatın koyduğu sınırlar içinde kalması, bu yetkiyi yasanın öngördüğü amaçtan başka amaç için ya da kamu yararı dışında başka bir amaç için kullanmaması, eşitlik ilkesine uygun hareket etmesi, adil ve ölçülü olması gerektiği bir gerçektir.**

36. Bu kapsamda, sayaç değişiminde aboneden tahsil edilen ücretlerin, ilgili İdare tarafından nasıl belirlendiği ve aboneden tahsil edilen ücretlerin makul bir ücret olup olmadığı, söz konusu ücret belirlenirken kullanılan takdir yetkisinin, 35 no.lu paragrafta yer alan ilkeler doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığı hususunun değerlendirilmesi gerekmektedir.

37. İlgili İdare, yeni takılan su sayaçlarından alınan bedelin (KDV dahil 360,00 TL) nasıl ve hangi mevzuat hükümleri uyarınca tespit edildiğiyle ilgili olarak Kurumumuza gönderdiği cevabi yazıda; sayaç değişimlerinde, sayaç bedeli 275,00 TL, “Sayaç sökme takma bedeli” 26,85 TL ve ayrıca 3,24 TL “Diğer giderler” olmak üzere toplamda KDV dahil 360,00 TL’lik bedelin abonelere yansıtıldığı açıklamalarına yer verilmiştir. Bu açıklama doğrultusunda, **ilgili İdarenin sayaç değişimlerinde abonelerden hangi bedelleri talep edebileceği (sayaç bedeli, sökme takma bedeli, diğer giderler vb.) hususunun Anayasa ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca değerlendirilmesi gerekmektedir.**

38. Anayasanın 123 üncü maddesinin birinci fıkrasında; “İdare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve **kanunla düzenlenir.**” hükmü yer almaktadır. Yine Anayasanın 127 nci maddesinde; “**Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri,** yerinden yönetim ilkesine uygun olarak **kanunla düzenlenir.**” hükmü mevcuttur. Bu maddelerde

yer alan düzenlemeler, idarenin kanuniliği ilkesine vücut vermektedir. **İdarenin kanuniliği ilkesi**, idarenin ve organlarının görev ve yetkilerinin açık bir biçimde **kanunla düzenlenmesini** gerekli kılar. Ayrıca **İdarenin kanuniliği ilkesinde; idarenin, eylem ve işlemlerinde kanunlara dayanması ve kanundan aldığı bu yetkiyi yine kanunlara uygun olarak kullanması gerektiği bir gerçektir.** Bu kapsamda; adı geçen **İdare, ilgili mevzuat hükümleri uyarınca kendi görev ve yetki alanında, karar organları aracılığıyla düzenleme yapmaya veya bu konuda karar almaya yetkili ise de; özellikle bireylere belli bir yükümlülük getiren hususlarda karar alırken, bu konuda yetki aldığı kanun hükümlerini ve bu yükümlüğün ilgili kanundan alınan yetki uyarınca getirildiğini ortaya koymak zorundadır.**

39. İlgili İdare, söz konusu sayaçların Açık İhale Usulü ile yapılan ihale kapsamında temin edildiği, söz konusu ihalede en uygun fiyatı veren firmayla sözleşme imzalandığı, sayaçların birim fiyatı 275,00 TL (+KDV) bedel üzerinden alımının gerçekleştirildiği bilgisini vermiştir. Bu durum ve 28 no.lu paragrafta belirtilen tespitlerimiz birlikte değerlendirildiğinde; İdarenin, sayaç bedeli olarak 275,00 TL+KDV tutarı abonelere yansıtılmasında ilgili mevzuata aykırı bir durum tespit edilememiştir. Diğer taraftan, 37 no.lu paragrafta değinildiği üzere; ilgili İdare sayaç değişikliğinde sayaç bedeliyle birlikte, “Sökme takma bedeli” ve “Diğer giderler” tahsil ettiğini de belirtmekte olup, “Sökme takma bedeli” ve “Diğer giderler” ilgili değerlendirmelere aşağıda yer verilecektir.

40. İdare, yeni takılan sayaçlardan “Sökme takma bedeli” alınmasına gerekçe olarak, İdarelerinin Tarifeler Yönetmeliğinin 29 uncu maddesinde, sayaç sökme/takma bedelinin Su, Elektrik ve Gaz Sayaçları Tamir ve Ayar Ücret Tarifesi Hakkında Tebliğ hükümlerine göre belirleneceği, 29/12/2016 tarih 29933 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan **“Su, Elektrik ve Gaz Sayaçlarının Tamir ve Ayar Ücret Tarifesi”nin** 8.2 nci maddesinde su sayaçları için sökölüp takma masrafı olarak 17,90 TL ücret alınacağı, bahse konu Ücret Tarifesinin 10 uncu maddesinde ise ön ödemeli sayaçların tamir ve ayar ücretlerinin %50 daha fazla alınacağı düzenlemelerini göstermekte olup, bu mevzuat hükümleri kapsamında “Sayaç sökme takma bedeli” olan 17,90 TL’nin %50 fazlasıyla (8,95 TL) birlikte toplam 26,85 TL olarak abonelere yansıtıldığı açıklamalarına yer verilmiştir.

41. ASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin 29 (B) maddesinde; sayaçların sökölmesi ve sayaç takılması durumlarda sayaç bedeli ve sayaç sökme/takma bedeli alınacağı, abonelere tahakkuk ettirilecek sayaç sökme/takma ücretinin her yıl Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığınca yayımlanan Tebliğ hükümlerine göre belirleneceği hükme bağlanmıştır. 29/12/2016 tarihli sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Su, Elektrik ve Gaz Sayaçları Tamir

ve Ayar Ücret Tarifesi Hakkında Tebliğ ekindeki ücret tarifesinin 8 inci maddesinde; su sayaçlarından söküp takma masrafı olarak 17,90 TL ücret alınacağı, 10 uncu maddesinde ise ön ödemeli sayaçların tamir ve ayar ücretlerinin %50 daha fazla alınacağı düzenlemelerine yer verilmiştir.

42. İlgili İdare, bahsi geçen tarife uyarınca ön ödemeli sayaçlardan, “Sökme takma bedeli”nin %50 daha fazla alınacağını iddia etmekte ise de; ilgili tarifenin 10 uncu maddesinde %50 daha fazla alınabilecek tutarın **“Tamir ve ayar ücretleri”** olduğu açıkça belirtmiştir. **Bu nedenle; İdarenin, söz konusu Tebliğ hükümleri uyarınca “Söküp takma masrafı”nı %50 daha fazla alamayacağı sonucuna varılmıştır. Ayrıca 3.3. no.lu paragrafta belirtilen Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının görüşü de bu doğrultudadır. Somut olayda; İdare tarafından, şikayetçiye söküp takma masrafı olarak 17,90 TL ücret yansıtılması gerekirken, bu bedelin %50 fazlası olan 8,95 TL. ile birlikte toplamda 26,85 TL’nin söküp takma bedeli olarak şikayetçiye yansıtıldığı anlaşılmaktadır. Bu durumda, şikayetçiye fazladan yansıtılan sökme takma bedelinin 8,95 TL+KDV olduğu sonucuna varılmıştır.**

43. Ayrıca ilgili İdare sayaç değişiminde, şikayetçiye “Diğer giderler” adı altında 3,24 TL’lik (+KDV) bir tutarı yansıttığı anlaşılmıştır. İdare, bu tutarın, Uzaktan Okumalı Lorawan Modeminde kullanılan M2M data hatları, enerji giderleri ve modemlerin bulunduğu yerlerin alt yapı hazırlığına ait giderleri kapsadığını belirtmiştir. İlgili İdare, “Diğer giderler” adı altında alınan bu bedelin, sunulan hizmetlere ve belli malzemelere ilişkin olduğuna yönelik açıklamada bulunmuş ise de, ASKİ Tarifeler Yönetmeliğinde bu bedellerin “Diğer giderler” adı altında abonelerden tahsil edilebileceğine ilişkin herhangi bir hüküm bulunmamaktadır. **Bu nedenle, ilgili İdarenin “Diğer gider” adı altında bir tutarı abonelere yansıtamayacağı sonucuna varılmıştır. Bu durumda, şikayetçiye “Diğer giderler” adı altında fazladan yansıtılan tutarın 3,24 + KDV olduğu sonucuna varılmıştır.**

44. 42 ve 43 no.lu paragraflarda yapılan tespitler dikkate alındığında; **İdare tarafından, “Söküp takma masrafı” ve “Diğer giderler” adı altında şikayetçiye fazladan yansıtılan toplam tutarın** KDV dahil **14,38 TL** $=[(8,95 + \text{KDV}) + (3,24 + \text{KDV})]$ olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun, 38 no.lu paragrafta değinilen **idarenin kanuniliği ilkesine aykırı bir durum oluşturduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca ASKİ** Tarifeler Yönetmeliğinin sayaç ücreti belirlemede idarenin yetkili olduğuna ilişkin hükümlerinin, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun** ilgili hükümleri doğrultusunda uygulanması ve yorumlanması gerektiği de bir gerçektir. Bu kapsamda, **İdare tarafından tüketicilere fazladan 14,38 TL’lik (KDV dahil) bir tutar yansıtılmasının, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna ve bu Kanunun ruhuna, düzenleme amaçlarına, temel tüketici haklarına ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun 2 nci maddesine aykırı olduğu sonucuna varılmıştır.**

45. Ayrıca, Kurumumuza, sayaç bedelinin iptali talebiyle ASKİ hakkında daha önce yapılan ... no.lu şikâyet başvurusuyla ilgili olarak, Kurumumuzca yapılan inceleme ve araştırma sonucunda; yukarıda değinilen gerekçeler de dikkate alınarak, bahsi geçen İdareye **07/08/2018 tarihli “Kısmen Tavsiye kısmen Ret Kararı”** verilmiştir. **Söz konusu kararda da; şikayetçinin, kendisinden tahsil edilmekte olan 360,00 TL tutarındaki su sayaç bedelinin tamamının iptal edilmesi yönündeki talebinin REDDİNE, diğer taraftan şikayetçiye ait sayacın değiştirilmesi aşamasında, sayaç ücreti içinde “Söküp takma masrafı” ve “Diğer giderler” adı altında şikayetçiye fazladan yansıtıldığı anlaşılan KDV dahil 14,38 TL’lik** $=[(8,95 + \text{KDV}) + (3,24 + \text{KDV})]$ **tutarın şikayetçiye iade edilmesi ve ayrıca diğer abonelerin de bu konuda mağduriyet yaşamaması için konuyla ilgili gerekli düzenlemelerin veya iş ve işlemlerin yapılması hususlarında adı geçen İdareye Tavsiye’de bulunulmuştur.**

46. Adı geçen İdare tarafından konuyla ilgili olarak Kurumumuza gönderilen 13/09/2018 tarihli cevabi yazıda; “ ... Tavsiye niteliğindeki kararınıza istinaden İdaremiz 1. Hukuk Müşavirliğinden görüş alınmış olup Ek:1’de sunulmuştur. Alınan görüş değerlendirilmiş olup İdaremiz Abone İşleri Dairesi Başkanlığı Tahakkuk ve Kontrol Şube Müdürlüğü’ne 13.09.2018 tarihli sayılı yazı ile ... adına kayıtlı no’lu aboneliğe 14,38TL’nin (KDV dahil) iadesi için yazı yazılmıştır. (Ek:2) **Diğer abonelerin aynı konuda mağduriyet yaşamaması adına Hukuk Müşavirliğinden alınan kararda da belirtildiği üzere en yakın zamandaki ASKİ Genel Kurulu’nda düzenlemenin yapılması hususunda gerekli işlemler yürütülmektedir.”** hususlarına yer verilmiştir. İlgili İdare, konuyla ilgili olarak ASKİ Genel Kurulu’nda düzenleme yapıldığına ilişkin herhangi bir belgeyi bu güne kadar Kurumumuza sunmamıştır.

47. Şikâyetçinin iddiaları, İdarenin açıklamaları, ilgili mevzuat hükümleri, konuyla ilgili yargı kararları ile tüm dosya kapsamındaki bilgi ve belgeler birlikte değerlendirildiğinde; somut olayda, şikayetçinin sayacının elektronik sayaçla değiştirilmesinde ve bu değişiminde sayaç ücreti alınmasında hukuka aykırılık bulunmadığı sonucuna varılmıştır. Diğer taraftan, 44 no.lu paragrafta belirtildiği üzere, bu sayaç değişiminde sayaç ücreti içinde “Söküp takma masrafı” ve “diğer giderler” adı altında şikayetçiye fazladan KDV dahil 14,38 TL =[(8,95 + KDV) + (3,24 + KDV)] ücret yansıtıldığı anlaşılmakta olup, bu tutarın şikayetçiye iade edilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

B. İyi Yönetim İlkeleri Yönünden Değerlendirme

48. İyi yönetim ilkelerine, 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "İyi yönetim ilkeleri" başlıklı 6 ncı maddesinde yer verilmiştir.

ASKİ'nin, sayaç değişim gerekçesi ve sayaç değişimine ilişkin olarak şikayetçiye herhangi bir bilgilendirme yapılmadığı anlaşılmış olup, ilgili İdarenin, iyi yönetim ilkelerinden "bilgi edinme hakkı, nezaket, hesap verilebilirlik, haklı beklentiye uygunluk" ilkelerine uymadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, şikâyetçinin, şikayet dilekçesine adı geçen İdare tarafından verilen cevaplarda, şikayetçiye hangi sürede hangi mercilere başvurabileceği bilgisinin verilmediği görülmüş olup, ilgili İdarenin **"karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi" ilkesine de uymadığı** tespit edilmiştir. İdarenin söz konusu ilkelere uygun davranması önerilmektedir.

VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA

49. 14/06/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 21 inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca başvurunun Kurumumuz tarafından reddedilmesi hâlinde, durmuş olan dava açma süresi gerekçeli ret kararının ilgiliye tebliğinden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlayacaktır. 21 inci maddenin ikinci fıkrası uyarınca ise tavsiye kararı üzerine kararının idareye tebliğ tarihinden itibaren otuz gün içinde herhangi bir işlem tesis edilmez veya eylemde bulunulmaz ise (varsa) **dava açma süresinden kalan süre işlemeye devam edecektir.** Buna göre; ASKİ'nin eylem ve işlemlerine karşı dava açma süresinden arta kalan süre içerisinde, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesi kapsamında **İlçe Tüketici Hakem Heyetine** başvuru yolu ve **tüketici hakem heyetinin kararına karşı** ise yine aynı Kanunun "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, **kararın** tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde Tüketici Hakem Heyetinin bulunduğu

yerdeki **Tüketici Mahkemesine** itiraz yolu açıktır.

VII. KARAR

Yukarıda açıklanan gerekçelerle, **BAŞVURUNUN KISMEN KABULÜNE KISMEN REDDİNE,**

Şikayetçinin, kendisinden tahsil edilmekte olan **360,00 TL tutarındaki su sayaç bedelinin tamamının iptal edilmesi yönündeki talebinin REDDİNE,**

Şikayetçiye ait sayacın **değiştirilmesi aşamasında, sayaç ücreti içinde “Söküp takma masrafı” ve “Diğer giderler”** adı altında şikayetçiye fazladan yansıtıldığı anlaşılan **KDV dâhil 14,38 TL’lik $=[(8,95 + \text{KDV}) + (3,24 + \text{KDV})]$ tutarın şikayetçiye iade edilmesi ve ayrıca diğer abonelerin de bu konuda mağduriyet yaşamaması için konuyla ilgili gerekli düzenlemelerin veya iş ve işlemlerin yapılması hususlarında ADANA SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, **ADANA SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ** tarafından bu karar **üzerine tesis edilecek işlemin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin** zorunlu olduğuna,

Kararın, **ADANA SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE ve ŞİKAYETÇİYE TEBLİĞ EDİLMESİNE,**

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisince karar verildi.

Şeref MALKOÇ

Kamu Başdenetçisi

Telefon: +90 (312) 473 84 23

E-Posta: mts@mevzuattakip.com.tr

Adres: Çetin Emeç Bulvarı Hürriyet Cad. No: 2/12 Çankaya ANKARA