

EPIAS

YARDIM MASASI KULLANIM KILAVUZU

Enerji Piyasaları İşletme A.Ş.

Maslak Mah. Taşyoncası Sok. No: 1/F F2 Blok, 34485 Sarıyer/İstanbul

T +90 212-4016200 F: 0212-2690112

www.epias.com.tr

İÇİNDEKİLER

1	YARDIM MASASININ KAPSAMI.....	3
2	YARDIM MASASININ AMACI	3
3	UYGULAMA	4
3.1	PİYASA KATILIMCISIYIM	4
3.1.1	Yeni Talep	6
3.1.2	Açık Talepler.....	7
3.1.3	Reddedilen Talepler.....	7
3.1.4	Kapanan Talepler.....	8
3.1.5	Tüm Talepler	8
3.1.6	Tüm Duyurular	8
3.1.7	SSS	9
3.2	PİYASA KATILIMCISI DEĞİLİM	10
3.2.1	Yeni Talep	12
3.2.2	Açık Talepler.....	13
3.2.3	Reddedilen Talepler.....	13
3.2.4	Kapanan Talepler.....	14
3.2.5	Tüm Talepler	14
3.2.6	Tüm Duyurular	14
3.2.7	SSS	15

1 YARDIM MASASININ KAPSAMI

EPIAŞ tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin ana kullanıcıları, sistemlerimize EPIAŞ yetkilendirme sistemi (EKYS) üzerinden doğrulanmış olarak erişim sağlayabilen piyasa katılımcıları ve sayaç okuyan kurumlardır. Bunun dışında serbest tüketiciler, araştırmacılar, danışman şirketler, sektörel sivil toplum örgütleri ve kamu kurumları da şirketimize farklı nedenlerle başvurularda bulunmaktadır. Piyasa katılımcılarının sisteme EPIAŞ yetkilendirme sistemi (EKYS) üzerinden doğrulanmış olarak giriş yapmalarının uygun olacağı, diğer kişilerin ise talep edilen iletişim bilgileri ve diğer bilgileri EYM sayfası üzerinden girerek kendilerine sunulan kısıtlı hizmetleri erişebileceklerdir.

Proje kapsamında Bilgi Talebi, İşlem Talebi, Sorun Bildirimi ve Öneri – İyileştirme tiplerinde başvurular ele alınacaktır. Ayrıca hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi yapılacak ve ilgili süreçlerin performansı izlenebilir olacaktır.

2 YARDIM MASASININ AMACI

EPIAŞ Yardım Masası;

- Her bir talebin veya şikâyetin kayıt altına alındığı ve memnuniyetin ölçülebilir hale geldiği bir yönetim sisteminin kurulmasını,
- Başvuruların hızlı ve etkin bir şekilde ele alınarak sonuçlandırılmasını,
- Taleplerin ele alınmasında hizmet sağlayıcı birimlerin katkısının artırılarak birimler arası koordinasyonun artırılmasını,
- Yetkilendirilmiş/doğrulanmış kişilerle iletişim sağlanması, böylece resmi yazışmalar ve mail yazışmalarına alternatif esnek, hızlı, standartlaşmış, güvenilir iletişim sistemi oluşturularak iş verimliliğinin artırılması ve operasyonel/hukuki risklerin azaltılmasını,

Operasyon trafiği ve performansın ölçülebilir hale getirilmesini ve sonuç olarak hizmet kalitesinin/seviyesinin ve katılımcı memnuniyetinin arttırılmasını amaçlamaktadır.

3 UYGULAMA

3.1 PİYASA KATILIMCISIYIM



PIYASA KATILIMCISIYIM

PIYASA KATILIMCISI DEĞİLİM

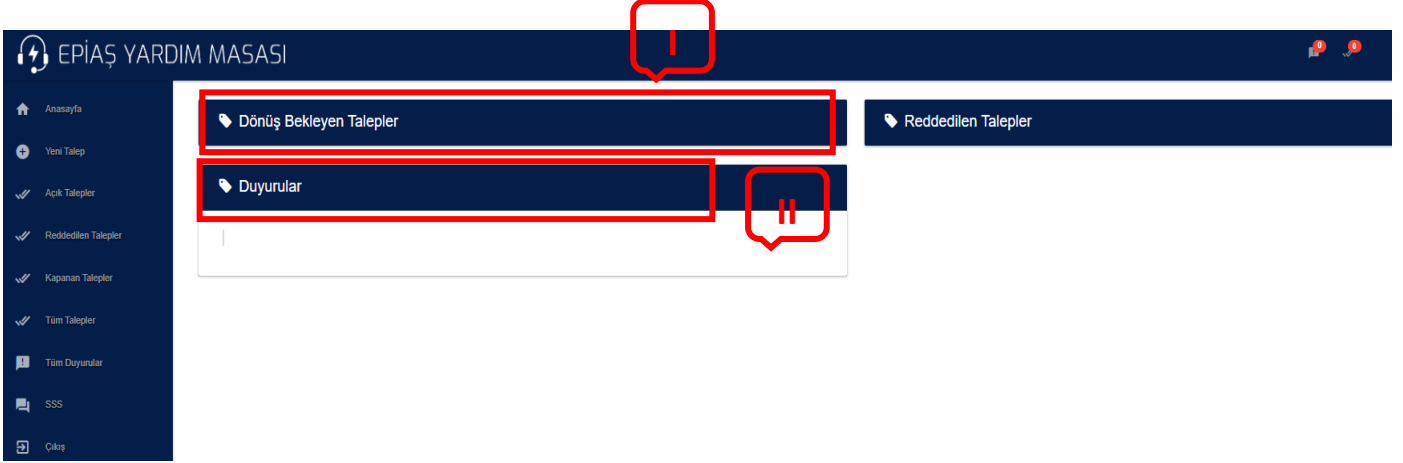
EPIAŞ Yardım Masasına giriş yapıldığında iki seçenek ile karşılaşılacaktır.

Piyasa Katılımcılarının, şikâyet, talep ve önerilerini kendi hesaplarıyla (PK Login) ulaşabilecekleri ekrandır.

Piyasa katılımcısı EKYS kullanıcı bilgisi ve şifresi ile sisteme giriş yapacaktır.

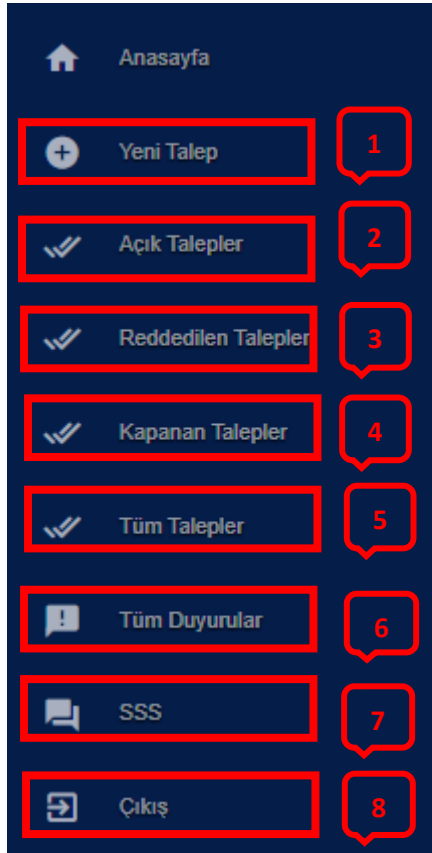
Enerji Piyasaları İşletme A.Ş.

Maslak Mah. Taşyoncası Sok. No: 1/F F2 Blok, 34485 Sarıyer/İstanbul
T +90 212-4016200 F: 0212-2690112
www.epias.com.tr



PK kullanıcı Ana Sayfası yukarıda gösterildiği şekildedir. Ana sayfasında göreceği ekranlar;

- I) Dönüş Bekleyen Talepler: EPIAŞ'a açılan dönüş bekleyen taleplerin görüleceği yerdir.
- II) Duyurular: EPIAŞ'ın yaptığı duyuruların görüleceği taraftır.



- 1) **Yeni Talep:** Yeni bir talep oluşturulurken kullanılan butondur.
- 2) **Açık Taleplerim:** Devam eden talepleri yani sonlanmamış işlerin görüneceği yerdir.
- 3) **Reddedilen Talepler:** Taleplerin uygun bulunmadığı ve reddedildiği talep menüsüdür.
- 4) **Kapanan Talepler:** Taleplerin sonuçlandığı ve kapandığı talep talep menüsüdür.
- Tüm Taleplerim:** Devam eden, Kapanmış ve Reddedilmiş olan tüm taleplerin görüneceği alandır.
- 6) **Tüm Duyurular:** Tüm tarihli duyuruların olacağı yerdir.
- 7) **SSS:** Sıkça Sorulan Soruların toplandığı alandır.
- 8) **Çıkış:** Şifre ekranına döndüren butondur.

3.1.1 Yeni Talep

Aşağıda görüldüğü üzere “Talebin Konusu”, “Açıklaması”, “Kategorisi”, “Alt Kategorisi”, “Başvuru Tipi” seçilir ve var ise ek dosya eklenerek “Gönder” butonu ile gönderilir.

Yeni Talep Oluştur

Konu

Açıklama

I

II

III

Kategori

Alt Kategori

Başvuru Tipi

Dosyaları Seç

Dosya seçilmedi

GÖNDER

I) Kategori: EPIAŞ Yardım Masası kullanılırken PK kullanıcılarının talep ettiği konunun hangi kategoriye ait olacağını seçtiği yerdir. Kategoriler 4 ana başlıkta görüntülenir.

- Elektrik Piyasaları
- Doğalgaz Piyasaları
- Piyasa Mali İşlemler
- Şeffaflık Platformu

II) Alt Kategori: PK kullanıcısının seçtiği kategoriye göre alt kategori şekillenir.

Örnek;

Kategori	→	Elektrik Piyasaları
Alt Kategori	→	Serbest Tüketici
		GİP
		GÖP
		Uzlaştırma
		Kayıt
		Teminat
		VEP

III) Başvuru Tipi: Kategori ve Alt Kategori seçildikten sonra son adım olarak Başvuru Tipi seçilecektir. Başvuru Tipi, Kategori seçeneği gibi sabit 4 seçimden oluşur.

- İşlem Tipi
- Bilgi Talebi
- Sorun Bildirimi
- Öneri-İyileştirme

3.1.2 Açık Talepler

Bu sekmeye tıklandığında aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere, Talep No, Talep Tarihi, Konu, Açıklama, Kategori, Alt Kategori ve Duruma göre filtre uygulanabilen sayfa açılmaktadır. Bu sayfada sadece açık talepler görünür.

Açık Taleplerim							
Excel'e Aktar							
Ara...							
Talep No	Talep Tarihi	Konu	Açıklama	Kategori	Alt Kategori	Durum	

3.1.3 Reddedilen Talepler

Bu sekmeye tıklandığında aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere, Talep No, Talep Tarihi, Konu, Açıklama, Kategori, Alt Kategori ve Duruma göre filtre uygulanabilen sayfa açılmaktadır. Bu sayfada sadece uygun bulunmamış ve reddedilmiş talepler görünür.

Reddedilen Taleplerim							
Excel'e Aktar							
Ara...							
Talep No	Talep Tarihi	Konu	Açıklama	Kategori	Alt Kategori	Durum	

3.1.4 Kapanan Talepler

Bu sekmeye tıklandığında aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere, Talep No, Talep Tarihi, Konu, Açıklama, Kategori, Alt Kategori ve Duruma göre filtre uygulanabilen sayfa açılmaktadır. Bu sayfada sadece sonuçlanarak kapanmış talepler görünür.

Kapanan Taleplerim								
Ekleme Aktar								
Ara...								
Talep No	Talep Tarihi	Konu	Açıklama	Kategori	Alt Kategori	Durum		

3.1.5 Tüm Talepler

Bu sekmeye tıklandığında aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere, Talep No, Talep Tarihi, Konu, Açıklama, Kategori, Alt Kategori ve Duruma göre filtre uygulanabilen sayfa açılmaktadır. Bu sayfada tüm taleplerinizi görmeniz mümkündür.

 butonu ile detaylı görüntüleme yapılabilir.

Tüm Taleplerim								
Ekleme Aktar								
Ara...								
Talep No	Talep Tarihi	Konu	Açıklama	Kategori	Alt Kategori	Durum		

3.1.6 Tüm Duyurular

Tüm duyuruların bulunduğu alandır. Burada konuya, duyuru tarihine, kategoriye ve alt kategoriye göre filtreleme yapılabilir.

 butonu ile detaylı görüntüleme yapılabilir.

Tüm Duyurular				
Ekleme Aktar				
Ara...				
Konu	Açıklama	Duyuru Tarihi	Kategori	Alt Kategori

3.1.7 SSS

Sıkça sorulan sorular sekmesi Piyasa Katılımcısı ve Piyasa Katılımcısı olmayan tüm tarafların talepleri incelenerek en çok gelen soruların listelendi halinde cevaplandırıldığı bölümdür.

Sıkça Sorulan Sorular

EDM hesabı	<
Faturada kaç kuruşa kadar fark olsa fatura kabul edilir.	<
Katılımcılara düzenlenen fatura son ödeme tarihleri ne zamandır?	<
Piyasa İşletmecisine düzenlenen faturaların son ödeme tarihleri ne zamandır?	<
Avans ve fatura ödemeleri nereye yapılır?	<

3.2 PİYASA KATILIMCISI DEĞİLİM



PIYASA KATILIMCISIYIM

PIYASA KATILIMCISI DEĞİLİM

Piyasa Katılımcısı olmayan; serbest tüketiciler, araştırmacılar, danışman şirketler, sektörel sivil toplum örgütleri ve kamu kurumları da şirketimize farklı nedenlerle başvurularda bulunmaktadır. Piyasa Katılımcısı olmayan bu kullanıcılar yukarıda belirtilen “Piyasa Katılımcısı Değilim” butonu ile aşağıdaki resimde anlaşıldığı üzere kayıt olur ve kayıtlı e-mail adresini yazarak giriş yap butonu ile mail adresine sistem tarafından anlık şifre gönderilir. Bu şifre sisteme girilerek EPİAŞ Yardım Masasına giriş yapılır.



Yardım Masası

E-Mail

GİRİŞ YAP

KAYIT OL

Enerji Piyasaları İşletme A.Ş.

Maslak Mah. Taşyoncası Sok. No: 1/F F2 Blok, 34485 Sarıyer/İstanbul
T +90 212-4016200 F: 0212-2690112
www.epias.com.tr

Aşağıda görüntülenen ekran kullanıcının ana sayfasında görüntülediği ekrandır. PK kullanıcı sayfasında belirtildiği özelliklerin hepsi bu sayfa içinde geçerlidir.



Anasayfa

Yeni Talep

✓ Açık Talepler

✓ Reddedilen Talepler

✓ Kapanan Talepler

✓ Tüm Talepler

Tüm Duyurular

SSS

Çıkış

Dönüş Bekleyen Talepler

Duyurular

Reddedilen Talepler

Burada sadece dikkat edilmesi gereken konu, Piyasa Katılımcısı olmayan kişi veya kurum talepleri;

- Şeffaflık Platformu
- Piyasa Mali İşlemler
- Tüzel Kişilik Kaydı

ile sınırlıdır.

Yeni Talep Oluştur

Konu

Açıklama

Kategori

Alt Kategori

Başvuru Tipi

Dosyaları Seç Dosya seçilmedi

GÖNDER

Seçilen Kategoriye göre alt kategori şekillenir. Alt kategori seçildikten sonra ise 4 sabit başvuru tipinden biri seçilerek “Gönder” butonu ile EPIAŞ ta ilgili bilirime gönderir.

Ana Sayfası yukarıda gösterildiği şekildedir. Ana sayfasında göreceği ekranlar;

3.2.1 Yeni Talep

Aşağıda görüldüğü üzere “Talebin Konusu”, “Açıklaması”, “Kategorisi”, “Alt Kategorisi”, “Başvuru Tipi” seçilir ve var ise ek dosya eklenerek “Gönder” butonu ile gönderilir.

Yeni Talep Oluştur

Konu

Açıklama

I

II

III

Kategori

Alt Kategori

Başvuru Tipi

Dosyaları Seç

Dosya seçilmedi

GÖNDER

I) Kategori: EPIAŞ Yardım Masası kullanılırken PK kullanıcılarının talep ettiği konunun hangi kategoriye ait olacağını seçtiği yerdir. Kategoriler 4 ana başlıkta görüntülenir.

- Elektrik Piyasaları
- Doğalgaz Piyasaları
- Piyasa Mali İşlemler
- Şeffaflık Platformu

II) Alt Kategori: Kullanıcısının seçtiği kategoriye göre alt kategori şekillenir.

Örnek;

Kategori	→	Elektrik Piyasaları
Alt Kategori	→	Serbest Tüketici
		GİP
		GÖP
		Uzlaştırma
		Kayıt
		Teminat
		VEP

III) Başvuru Tipi: Kategori ve Alt Kategori seçildikten sonra son adım olarak Başvuru Tipi seçilecektir. Başvuru Tipi, Kategori seçeneği gibi sabit 4 seçimden oluşur.

- İşlem Tipi
- Bilgi Talebi
- Sorun Bildirimi
- Öneri-İyileştirme

3.2.2 Açık Talepler

Bu sekmeye tıklandığında aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere, Talep No, Talep Tarihi, Konu, Açıklama, Kategori, Alt Kategori ve Duruma göre filtre uygulanabilen sayfa açılmaktadır. Bu sayfada sadece açık talepler görünür.

Açık Taleplerim							
Ekleme Aktar							
Ara...							
Talep No	Talep Tarihi	Konu	Açıklama	Kategori	Alt Kategori	Durum	

3.2.3 Reddedilen Talepler

Bu sekmeye tıklandığında aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere, Talep No, Talep Tarihi, Konu, Açıklama, Kategori, Alt Kategori ve Duruma göre filtre uygulanabilen sayfa açılmaktadır. Bu sayfada sadece uygun bulunmamış ve reddedilmiş talepler görünür.

Reddedilen Taleplerim							
Ekleme Aktar							
Ara...							
Talep No	Talep Tarihi	Konu	Açıklama	Kategori	Alt Kategori	Durum	

3.2.4 Kapanan Talepler

Bu sekmeye tıklandığında aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere, Talep No, Talep Tarihi, Konu, Açıklama, Kategori, Alt Kategori ve Duruma göre filtre uygulanabilen sayfa açılmaktadır. Bu sayfada sadece sonuçlanarak kapanmış talepler görünür.

Kapanan Taleplerim								
Ekleme Aktar								
Ara...								
Talep No	Talep Tarihi	Konu	Açıklama	Kategori	Alt Kategori	Durum		

3.2.5 Tüm Talepler

Bu sekmeye tıklandığında aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere, Talep No, Talep Tarihi, Konu, Açıklama, Kategori, Alt Kategori ve Duruma göre filtre uygulanabilen sayfa açılmaktadır. Bu sayfada tüm taleplerinizi görmeniz mümkündür.

 butonu ile detaylı görüntüleme yapılabilir.

Tüm Taleplerim								
Ekleme Aktar								
Ara...								
Talep No	Talep Tarihi	Konu	Açıklama	Kategori	Alt Kategori	Durum		

3.2.6 Tüm Duyurular

Tüm duyuruların bulunduğu alandır. Burada konuya, duyuru tarihine, kategoriye ve alt kategoriye göre filtreleme yapılabilir.

 butonu ile detaylı görüntüleme yapılabilir.

Tüm Duyurular								
Ekleme Aktar								
Ara...								
Konu	Açıklama	Duyuru Tarihi	Kategori	Alt Kategori				

3.2.7 SSS

Sıkça sorulan sorular sekmesi Piyasa Katılımcısı ve Piyasa Katılımcısı olmayan tüm tarafların talepleri incelenerek en çok gelen soruların listelendi halinde cevaplandırıldığı bölümdür.

Sıkça Sorulan Sorular

EDM hesabı	<
Faturada kaç kuruşa kadar fark olsa fatura kabul edilir.	<
Katılımcılara düzenlenen fatura son ödeme tarihleri ne zamandır?	<
Piyasa İşletmecisine düzenlenen faturaların son ödeme tarihleri ne zamandır?	<
Avans ve fatura ödemeleri nereye yapılır?	<