



**T.C.**  
**KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU**

**ŞİKAYET NO** :01.2013/289  
**KARAR TARİHİ** : 18/03/2014

**TAVSİYE KARARI**

<b><u>ŞİKAYETÇİ</u></b>	: N.A.
<b><u>ŞİKAYET EDİLEN İDARE</u></b>	: Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) ANKARA
<b><u>ŞİKAYETİN KONUSU</u></b>	: Şikayetçi TOKİ Ankara Yapracık .... Etap .... blokta bulunan dairede ikamet etmemesine rağmen bu daireye yüksek tutarda doğalgaz faturası geldiği ve bu fatura tutarının hesaplanmasında hata yapıldığı iddiası ile tavsiye kararı verilmesini talep etmektedir.
<b><u>ŞİKAYET BAŞVURU TARİHİ</u></b>	: 27.06.2013

**I. USÛL A. Şikâyet Başvuru Süreci**

1) Şikayet başvurusu, Kurumumuza posta yolu ile gönderilen, 27.06.2013 tarih ve 4230 sayı ile kayıt altına alınan, gerçek kişiler için şikayet başvuru formu vasıtasıyla yapılmıştır. Şikayet başvurusunun karara bağlanması için 28/3/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 41/1-a maddesi ve İmza Yetkileri Yönergesinin 7 inci maddesinin birinci fıkrasının (e) bendi uyarınca, şikayetin incelenmesine ve araştırmasına geçilmiştir.

**B. Ön İnceleme Süreci**

2) Yapılan ön inceleme neticesinde, şikâyetçinin 07.05.2013 tarihli ilk şikayet başvurusunun diğer şartları taşıdığı ancak 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu'nun 11. maddesi uyarınca idari başvuruda bulunmadığı ve idari başvuru yollarını tüketmediği görüldüğünden başvuru ve eklerinin yukarı paragraflarda anılan Yönetmeliğin 20. maddesinin 2. fıkrasına göre TOKİ'ye gönderilmesine karar verilmiştir. Gönderme Kararı üzerine şikayetçi bu kez 27.06.2013 tarihli başvuru dilekçesiyle Kurumumuza başvuruda bulunmuştur. Gönderme Kararı üzerine şikâyetçinin Kurumumuza süresinde başvurması nedeniyle şikayetin inceleme ve araştırmasına geçilmiştir.

## **II. OLAY VE OLGULAR**

### **A. Şikâyetçinin Konu Hakkındaki Açıklamaları ve İddiaları**

3) Şikâyetçi; Ankara Yapracık ..... Etap .... Bloktaki .... numaralı daireyi eksikliklerin giderilmesi koşuluyla 2012 yılının kasım ayında TOKİ'den teslim aldığını, ilgili blokta şikâyete konu dönemde kimsenin oturmadığını, halen söz konusu dairede ikamet etmediğini, site yönetimi tarafından 30.04.2013 tarihinde cep telefonuna gönderilen mesajda 130 günlük 851,26-TL tutarında doğalgaz fatura borcu bulunduğu ve bu tutarın 08.05.2013 tarihine kadar ödenmesi gerektiğinin belirtildiği, kendileri tarafından seçilmeyen ve TOKİ tarafından oluşturulan site yönetimine fatura tutarı için itirazda bulunduğunu, site yönetiminin ise fatura tutarlarının TOKİ tarafından gönderildiğini ve miktar ve tutar konusunda kendi inisiyatiflerinin olmadığını belirttiğini, konuyla ilgili olarak TOKİ'ye başvurduğunu, TOKİ tarafından verilen cevapta kendisince talep edilen hususlara temas edilmediğini belirtmektedir. Şikâyetçi, ayrıca TOKİ tarafından verilen cevapta; tesisatta kaçak olup olmadığının belirlenmesi amacıyla sisteme su verildiğini ve sistemde yer alan suyun donmaması için belli bir ısı değerinde kalmasının sağlandığı hususunun belirtilerek 130 günlük ve 851,26-TL tutarındaki doğalgaz fatura tutarının makul olduğunun ifade edilmeye çalışıldığını, bu tutarın oturulan normal bir dairenin fatura tutarına eşit olduğunu, söz konusu dairede ısı pay ölçer takılı olmasına ve dairenin boş olmasına rağmen bu kadar yüksek tutarda gelen fatura tutarının miktar ve tutar tespitinde hata olduğunu belirterek, bu durumun incelenerek mağduriyetinin giderilmesini talep etmektedir.

### **B. İdarenin Şikâyete İlişkin Açıklamaları**

4) 06.08.2013 tarih ve 3612 sayılı yazı ile Emlak Yönetim Hizmetleri ve Ticaret Anonim Şirketi'nden konuyla ilgili tüm bilgi ve belgelerin Kurumumuza gönderilmesi talep edilmiş olup, adı geçen şirket tarafından yazılan 27.09.2013 tarih ve 16040-13 sayılı cevabi yazıda özetle; doğalgaz tutarının kat maliklerine düşen doğalgaz tutarının hesaplamasının toplam borç tutarının daire sayısına (kapıcı dairesi dahil) bölünmek suretiyle yapıldığı, ilgili dönemde ısı pay ölçer takılı olduğu ancak arızalı olduğu için çalışmadığı, kat maliklerinin dairelerini eksiklerin giderilmesi koşuluyla teslim aldığı, bu durumun yüklenici firma ile müteahhit firma arasındaki ilişkiden kaynaklandığı, merkezi sistem olan doğalgazın kullanılmaması halinde ısıtılması gereken suyun soğuk kaldığı ve bu durumda merkezi sistem doğalgaz tesisatının donup patlaması gibi teknik olarak telafi edilmesi güç sonuçlara yol açabileceği, bloklarda tek bir malikin ikamet etmesi dahi tesisatın çalışması için yeterli bir sebep olduğu, bu nedenlerle 130 günlük yakıt kullanımı sonucunda gelen 851,26-TL fatura tutarının olağan bir fatura bedeli olduğu hususlarına yer verilmiştir. Ayrıca söz konusu yazıya, ilgili bloğa gelen doğalgaz faturası fotokopisi ile daire ve fatura bilgilerinin bulunduğu liste ek yapılmıştır. Söz konusu cevabi yazıda; ..... Bloкта ısı pay ölçer takılı olmakla birlikte arızalı olduğu için çalışmadığı belirtilmiş ancak arızalı durumun giderilmesi için idarece bir işlem yapıp yapılmadığı anlaşılamamıştır. Aynı cevabi yazıda; ilgili dönemde malik veya malik dışındaki kişilerin (kapıcı veya site yönetiminde görevli kişilerin) ilgili blokta ikamet edip etmediğine, ediyor ise bu malik veya maliklerin ne zaman ikamet etmeye başladıklarına ve daire teslimine ilişkin bilgilere yer verilmediği anlaşılmıştır.

5) 4. paragrafta yer verilen cevapta eksiklerin olması nedeniyle adı geçen şirkette ikinci defa 08.11.2013 tarih ve 6539 sayılı yazı yazılarak konuyla ilgili tekrardan bilgi ve belge istenmiş olup, söz konusu şirket tarafından yazılan 25.11.2013 tarih ve 19185-13 sayılı cevabi yazıda özetle; daire içerisinde imalat hataları ya da eksiklikler olsa dahi gayrimenkul sözleşmesinde belirtildiği üzere teslim tarihinin içinde bulunduğu ay itibariyle konut alıcılarının dairelerine ait borçlardan sorumlu olduğu, dairenin şerhli teslim alındığı, daireye ait sayacın arızalı olduğuna ilişkin kendilerine bir başvuru olmadığı, ilgili dönemde daire içi sıcaklığı 21 derece olacak şekilde dış hava sensörlerinin kazan sıcaklığını otomatik olarak ayarladığı hususları belirtmiştir. Ayrıca söz konusu yazıda; ilgili dönemde bahsi geçen blokta sadece bir kişinin ikamet ettiği, bu kişinin site yönetiminin muhasebe personeli olduğu, bu kişinin kapıcı dairesinde ikamet ettiği, yönetim personelinin kapıcı dairesini kullanarak masraflara katılması hususu işletme projesinde ve personel giderleri toplu yapı ortak giderlerde belirtildiği, 634 sayılı Yasa çerçevesinde yasal zemin oluşturulduğu hususlarına da yer verilmiştir. Bahsi geçen yazıya, şikayetçi ile yapılan konut teslim tutanağı, konut tespit föyü ve merkezi ısıtma sistemine ait kombinin bilgileri ek yapılmış olup, adı geçen şirket daha sonra şikayetçinin borç durumunu gösterir cari hesap ekstresi ile ... Etap TOKİ Konutları Site Yönetim Kurulu ile yapmış oldukları hizmet alım sözleşmesini Kurumumuza göndermiştir. Diğer taraftan bahsi geçen cevabi yazıda; Kurumumuzca istenen "ilgili bloktaki ısı pay ölçerin arızalı olup olmadığına ve eğer bir arıza varsa arızanın giderilmesi için bir işlem yapıp yapılmadığına" ve "yönetim personelinin ilgili bloktaki kapıcı dairesini kullanabileceğine" ilişkin bilgilere yer verilmediği anlaşılmıştır.

6) Konuyla ilgili TOKİ'ye 05.12.2013 tarih ve 289/8081 sayılı bilgi ve belge isteme yazısı yazılmış olup, söz konusu yazıda ilgili blokta ısı pay ölçer kullanma zorunluluğunun olup olmadığı, ısı pay ölçerin kullanımı ve arızaların giderilmesi ile ilgili olarak idarelerince bir işlem yapıp yapılmadığı, kapıcı dairesinin yönetim personeli tarafından kullanılıp kullanılmayacağına ilişkin bilgi ve belgeler ile şikayete konu işlemin dayanağı olan bilgi ve belgeler istenmiştir. TOKİ tarafından Kurumuza yazılan 20.12.2013 tarih ve 13099-7286 sayılı cevabi yazıda özetle; toplu konutların geçici kabul aşamasında teslim edildiği, site sakinlerinin mağdur olmamaları için İdarelerince ve site yönetimi tarafından çalışmaların devam ettiği, şikayet dilekçesinde bahsi geçen olayların 634 Sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu'nun kapıcı daireleri v.b. ortak alanların kullanılması ve idaresine yönelik kat maliklerine vermiş olduğu yetkilere ilişkin hükümleri ve mevzuatlar çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiği, konuya ilişkin yetki ve sorumluluğun site yönetiminde olduğu hususlarına yer vermiştir. Ayrıca konuya ilişkin bazı yönetim kurulu kararları ve ortak gider aidat ve işletme bütçesi söz konusu yazıya ek yapılmış olup, daha sonra da Yaprıcık .... Etap TOKİ Konutları "toplu yapı yönetim planı" Kurumumuza gönderilmiştir. Diğer taraftan bahsi geçen cevabi yazıda; Kurumumuzca istenen bilgilerin (söz konusu yazıda ilgili blokta ısı pay ölçer kullanma zorunluluğunun olup olmadığı, ısı pay ölçerin kullanımı ve arızaların giderilmesi ile ilgili olarak idarelerince bir işlem yapıp yapılmadığı ilişkin) olmadığı anlaşılmıştır. Ayrıca kapıcı dairesinin yönetim personeli tarafından kullanılıp kullanılmayacağına ilişkin bilgi ve belge istemine, TOKİ tarafından ilgili mevzuata göre değerlendirilmesi gerektiği şeklinde genel bir cevap verilmiş olup, konuya ilişkin herhangi bir belgenin (yönetim kurulu kararı vb.) Kurumumuza gönderilmediği anlaşılmıştır.

### **C. Olaylar**

7) Şikâyetçi, TOKİ tarafından yapılan ve Ankara ..... Etap .... Bloktaki ... numaralı daireyi 23.10.2012 tarihinde konut tespit tutanağı ve konut tespit föyünde belirtilen hususlar dâhilinde teslim almıştır.

8) Şikâyetçinin dairesinin bulunduğu ..... abone nolu bloğa, 19.12.2012-29.04.2013 tarihleri arası 130 gün için 14.295,34-TL tutarında doğalgaz faturası gelmiştir.

9) Bu tutarın (14.295,34-TL) içinde bulunan 'diğer bedeller' başlıklı 1.526,53-TL'lik tutar kat maliklerinden talep edilmemiş, kalan 12.768,81-TL'lik tutar ise kat maliklerinden talep edilmiştir. İlgili site yönetimi olan Emlak Yönetim Hizmetleri ve Ticaret Anonim Şirketi, 12.768,81-TL tutarındaki bu borç tutarını blokta bulunan daire sayısına (kapıcı dairesi dahil daire sayısına 15 adet daire) bölmek suretiyle maliklere düşen doğalgaz borç miktarını 851,26-TL olarak hesaplamıştır.

10) Site yönetimi tarafından şikâyetçiye 30.04.2013 tarihinde gönderilen cep telefonu mesajında;130 gün için 851,26-TL tutarında doğalgaz fatura borcu bulunduğu ve bu tutarın 08.05.20013 tarihine kadar ödenmesi gerektiği hususları belirtilmiştir.

11) Şikâyetçi ilgili dönemdeki 851,26-TL tutarındaki doğalgaz borç tutarınının 500.00-TL'lik kısmını site yönetimine ödenmiş olup, kalan 351,26-TL'lik borç tutarını ödememiştir.

12) Şikâyetçi 07.05.2013 tarihinde Kurumumuza başvurmuş ancak idari başvuru yollarını tüketmeden Kurumumuza başvuru yaptığı için "Gönderme Kararı" verilmiş olup, ilgili İdarece verilen cevap üzerine şikâyetçi tekrar (27.06.2013 tarihinde) Kurumumuza başvuruda bulunmuştur.

### **D. Kamu Denetçisinin İnceleme ve Araştırma Bulguları**

13) Kamu Denetçisi tarafından 4,5,6 numaralı paragraflarda bahsi geçen şirket ve İdareden bilgi ve belge isteme talebinde bulunulmuş olup, şikâyet konusuna ilişkin adı geçen şirket ve idare tarafından verilen cevaplar yine aynı paragraflarda anlatılmıştır. Şikâyet konusu dairesinin bulunduğu ..... Toplu Konutları'nın yönetim ve denetim kurullarının TOKİ tarafından oluşturulduğu, TOKİ tarafından oluşturulan Ankara Yapracık 11. Etap TOKİ Konutları Site Yönetim Kurulu'nun, Emlak Yönetim Hizmetleri ve Ticaret Anonim Şirketi ile "hizmet alım sözleşmesi" yaparak, söz konusu toplu konutlarda yönetim faaliyetlerinin yürütülmesi konusunda adı geçen şirketi yetkilendiği, Emlak Yönetim Hizmetleri ve Ticaret Anonim Şirketi'nin Toplu Konut İdaresi (TOKİ) iştiraklerinden Emlak Planlama İnşaat Projesi'nin (EPP) bir kuruluşu olarak faaliyet gösterdiği anlaşılmıştır.

14) Ayrıca Kamu Denetçisi tarafından, şikâyet konusu olay hakkında bilirkişi incelemesi yaptırmak amacıyla Ankara Makine Mühendisleri Odası'ndan bilirkişi görevlendirilmesi yapılması istenmiştir. Adı geçen Oda tarafından, konuyla ilgili olarak makine mühendisi Eyüp KASAP görevlendirilmiştir. Görevlendirilen bilirkişiden; merkezi ısıtma sisteminin donarak zarar görmemesi için merkezi kombinin kaç dere çalıştırılması gerektiğine, bu durum ve Binalarda Enerji Performansı Yönetmeliği dikkate alındığında ilgili fatura döneminde

(19.12.2012-29.04.2013 tarihleri arası 130 gün) şikayetçinin ne kadar tutarda doğalgaz faturası ödeneceğine ilişkin bilgi istenmiştir.

**15) Bilirkişi E.K. tarafından tanzim edilen raporda; şikayetçiye ait daireye 28.10.2013-23.11.2013 döneminde gelen Merkezi Isıtma ve Sıhhi Sıcak Su Sistemlerinde Isınma ve Sıhhi Sıcak Su Giderlerinin Paylaştırılmasına İlişkin Yönetmeliğe uygun paylaşım tablosu dikkate alınarak ve bu dönemdeki ortalama günlük tüketim tutarı da emsal alınarak, ilgili fatura döneminde (19.12.2012-29.04.2013 tarihleri arası 130 gün) şikayetçiye ne kadar tutarda doğalgaz faturası gelmesi gerektiğine ilişkin hesaplamalar yapılmıştır.**

Söz konusu raporun sonuç bölümünde;

- Merkezi ısıtma sistemiyle ısıtılan ve kullanılmayan binalarda kış aylarında sistemin minimum değerde çalışmasındaki amaç tesisattaki suyun sirkülasyonunu sağlamak ve dona karşı önlem amaçlı olduğu ve oda konforu dikkate alınmayacağı,
- .... Blok ....nolu dairenin Ek-1 ısı paylaşım listesinde 70,80-TL fatura değeri esas alındığında, site yönetimince talep edilen 851,26-TL'lik fatura bedelinin yüksek olduğu emsal hesaplamalarına göre; ilgili daire için 306,80-TL doğalgaz fatura bedelinin uygun olduğu, bilgilerine yer verilmiştir.

### **III. HUKUKİ DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE**

#### **A. İlgili Mevzuat**

**16) 02.05.2007 tarihli ve 26510 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 5627 sayılı Enerji Verimliliği Kanununun** 7. maddesinin 1. fıkrasının c bendinde; merkezî ısıtma sistemine sahip binalarda, merkezî veya lokal ısı veya sıcaklık kontrol cihazları ile ısınma maliyetlerinin ısı kullanım miktarına bağlı olarak paylaşımını sağlayan sistemler kullanılacağı, aynı maddenin ç bendinde de binalarda enerji performansına ilişkin usûl ve esasların Türk Standartları Enstitüsü ve Genel Müdürlük ile müştereken hazırlanarak (Mülga) Bayındırlık ve İskan Bakanlığı tarafından yürürlüğe konulacak bir yönetmelikle düzenleneceği hüküm altına alınmıştır.

**17) 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanununun** 42. maddesinin değişik dördüncü fıkrasında da Merkezi ısıtma sistemlerinde ısınma giderlerinin paylaştırılmasına ilişkin usul ve esasların (Mülga) Bayındırlık ve İskân Bakanlığı tarafından yürürlüğe konulacak yönetmelikle düzenleneceği hüküm altına alınmıştır.

**18) (Mülga) Bayındırlık ve İskan Bakanlığı tarafından hazırlanan 14.04.2008 tarih ve 26847 mükerrer sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Merkezi Isıtma ve Sıhhi Sıcak Su Sistemlerinde Isınma ve Sıhhi Sıcak Su Giderlerinin Paylaştırılmasına İlişkin Yönetmeliğin** Geçici 1. maddesinde; yönetmelik hükümlerinin merkezî ısıtma veya sıhhi sıcak su sistemine sahip mevcut binalar, inşaatı devam edip henüz yapı kullanım izni almamış binalar ve proje değişikliği gerektiren esaslı onarımlar ile mekanik tesisat değişikliği gerektiren binalar için uygulanabilir olan maddeleri uyarınca yapılması gereken iş ve işlemler, bina sahibi veya yöneticisi, bina yönetim kurulu, enerji yöneticisi ile işletmecisi tarafından, 5627 sayılı Enerji Verimliliği Kanununun 7. maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi ve geçici

6. maddesi gereğince 02.05.2007 tarihi itibari ile beş yıl içinde yerine getirileceğini kurala bağlamıştır.

**19) 05.12.2008 tarihli ve 27075 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Binalarda Enerji Performansı Yönetmeliği'nin** "Isıtma Sistemleri Uygulama Esasları" başlıklı 14. maddesinin 9. fıkrasında merkezi ısıtma sistemine sahip binalarda ısıtılan mahallerin iç ortam sıcaklığının 15°C'nin altına düşmeyecek şekilde tedbir alınacağı hükme bağlanmıştır.

**20) 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanununun;** 4. maddesi kapıcı dairesinin ortak yerler arasında olduğunu, 16. maddesi kat malikleri ana gayrimenkulün bütün ortak yerlerine arsa payları oranında ortak mülkiyet hükümlerine göre malik olduğunu ve kat maliklerinin ortak yerleri kullanma hakkına sahip olduğunu, 20. maddesi kat maliklerinin aralarında başka türlü anlaşma olmadıkça kapıcı giderlerine eşit olarak, bütün ortak yerlerin bakım, koruma, güçlendirme ve onarım giderleri ile yönetici aylığı gibi diğer giderlere ve ortak tesislerin işletme giderlerine ve giderler için toplanacak avansa kendi arsa payı oranında katılmakla yükümlü olduğunu ve kat malikleri ortak yer veya tesisler üzerindeki kullanma hakkından vazgeçmek veya kendi bağımsız bölümünün durumu dolayısıyla bunlardan faydalanmaya lüzum ve ihtiyaç bulunmadığını ileri sürmek suretiyle bu gider ve avans payını ödemekten kaçınmayacağını hükme bağlamıştır. Yine aynı Kanunun; 28. maddesinde yönetim planına, 34. maddesinde yöneticinin atanmasına, 35. maddesinde genel yönetim işlerinin görülmesine, 37. maddesinde yöneticilerin işletme projesi yapacağına, 73. maddesinde geçici yönetime ilişkin hükümlere yer verilmiştir.

## **B. Kamu Denetçisi Zekeriya ASLAN'ın Kamu Başdenetçisine Önerisi**

**21) İlgili Kamu Denetçisi tarafından yapılan inceleme ve araştırmada sonucunda;**

**a) Şikâyetçinin,** 19.12.2012-29.04.2013 tarihleri arası doğalgaz fatura dönemine ilişkin olarak ilgili site yönetimine fazladan ödediği tespit edilen 193.20-TL'nin şikayetçiye iade edilmesi ve ilgili döneme ait kalan borç tutarı olarak görünen 351,26-TL'lik tutarın da ilgili site yönetimince şikayetçiden istenmemesi için gerekli işlemlerin yapılması,

**b) Merkezi sistem ısı ölçüm ekipmanlarının ilgili yönetmelik ve kanun hükümleri dikkate alınarak zamanında kurulması ve kat maliklerin (veya kapıcı, kiracıların) ikamet etmedikleri bloklarda merkezi ısıtma sisteminin çalıştırılmasında gerekli dikkat ve özenin gösterilmesi konularında İdarelerince belirlenen yönetim kurullarının uyarılması hususlarında, Toplu Konut İdaresi Başkanlığı'na Tavsiyede bulunulması önerisi, Kamu Başdenetçisi'nin uygun görüşlerine arz edilmiştir.**

## **C. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme ve Gerekçe**

**22) Isı ölçer veya kalorimetre (ısı sayacı);** enerji verimliliğini sağlamak ve yakıt kullanımından yararlananların ortak giderlere katılımında adaleti ve dengeyi sağlamak düşüncesiyle geliştirilen, merkezi sistemde ısıtılan konutlarda belirli bir zaman aralığında ısının ne kadar harcandığını gösteren ve buna göre giderlere katılımın dairesel bazda ölçülmesine de yarayan elektronik sistemdir. Bu sistem, bağımsız bölüm kullanıcılarına istedikleri ortam sıcaklığını termostatik vana üzerinde ayarlayarak bu sıcaklık değerinde konutlarını ısıtabilme imkân sağlamaktadır.

23) Yukarıda bahsi geçen kalorimetre sistemine ilişkin yasal mevzuata 16, 17,19. paragraflarda yer verilmiş olup, ilgili mevzuat düzenlemelerinde merkezi ısıtma sistemine sahip binalarda ısı ölçüm ekipmanlarının (Isı ölçer, Kalorimetre) kullanılacağı belirtilerek, ısıtılan mahallerin iç ortam sıcaklığı 15°C'nin altına düşmeyecek şekilde tedbir alınması gerektiği hükme bağlamıştır. 18. paragrafta belirtilen Yönetmelik hükümlerine göre de yapılması gereken iş ve işlemlerin, bina sahibi veya yöneticisi, **bina yönetim kurulu**, enerji yöneticisi ile işletmecisi **tarafından yerine getirilmesi** ve **02.05.2012 tarihi itibari** ile merkezi sistemle ısıtılan ve birden fazla bağımsız bölüme sahip tüm binaların kanun ve yönetmelik hükümlerine tabi olması, daha özel bir ifade ile ısı ölçüm ekipmanlarının (Isı ölçer, Kalorimetre) binalarda kullanılması zorunlu haline getirilmiştir.

24) Emlak Yönetim Hizmetleri ve Ticaret Anonim Anonim Şirketi'ne ilgili blokta ısı pay ölçer(kalorimetre) takılı olup olmadığını sorulmuş, adı geçen şirket, Kurumumuza verdiği ilk cevabi yazıda ilgili dönemde ısı pay ölçer takılı olduğu ancak arızalı olduğu için çalışmadığını belirtmiş, ikinci cevabi yazısında ise söz konusu daireye ait sayacın arızalı olduğuna ilişkin kendilerine bir başvuru yapılmadığı şeklinde cevap vermiştir. Aynı konuda TOKİ'ye yazı yazılarak ilgili blokta ısı pay ölçerin kullanılması ve arızaların giderilmesiyle ilgili bir işlemin yapıp yapılmadığı sorulmuş, TOKİ tarafından verilen cevabi yazıda, site sakinlerinin mağdur olmamaları için İdarelerince ve site yönetimi tarafından çalışmaların devam ettiği hususu belirtilmiştir. İlgili idare ve şirket, arızalı durumun giderilmesi için yaptığı herhangi bir işleme ilişkin bir bilgi ve belgeyi Kurumumuza göndermemiştir. (Ayrıntılı bilgi için 4, 5. ve 6. paragraflara bakın.)

25) TOKİ tarafından Kurumumuza gönderilen yazı ekinde bulunan 14.12.2012 tarih ve 2012/006 numaralı yönetim kurulu kararında özetle; mevcut kalorimetre sisteminin devreye alınması okunması ve paylaşırma yapılabilmesi için "Bilgi Toplama Cihazı" ihalesi çalışmalarına başlandığı, ihale iş ve işlemlerinin sonuçlanıncaya kadar merkezi sisteme gelecek doğalgaz merkezi sistem faturalarının tüm hak sahiplerinden eşit olarak paylaşılmasına, konu ile ilgili tüm iş ve işlemlerin takibinde ve tebliğinde Emlak Yönetim Hizmetleri ve Ticaret Anonim Şirketi'nin yetkili kılınmasına karar verildiği hususları belirtilmiştir. TOKİ tarafından oluşturulan yönetim kurulu; **14.12.2012** kararı ile bilgi toplama cihazı ihalesi çalışmalarına başladığını ifade etmiştir. Şikayet konusu olayda merkezi ısıtma sistemi **20.12.2012 tarihi** itibariyle çalıştırılmaya başlanmıştır. Bu tarih, ısı ölçüm ekipmanlarının binalarda kullanılmaya başlanmasının **zorunlu olduğu tarihten (02.05.2012)** sonraki bir tarihtir. Bu durum; TOKİ tarafından oluşturulan yönetim kurulunun, ilgili blokta merkezi sistem ısı ölçüm ekipmanlarının kurulumu ile ilgili yapması gereken iş ve işlemleri ilgili yönetmelikte öngörülen zamanda tamamlamadığını göstermektedir. İlgili dönemde ısı pay ölçer veya kalorimetre sistemi çalışmadığı için merkezi sisteme gelecek doğalgaz faturası söz konusu yönetim kurulu kararı doğrultusunda tüm hak sahiplerine eşit olarak paylaştırıldığı anlaşılmıştır.

26) 5. paragrafta belirtilen ilgili şirket yazısından, ilgili blokta merkezi ısınma sistemin, oda konfor sıcaklığı **21 derece olacak şekilde** çalıştırıldığı anlaşılmıştır. İlgili blokta ısı pay ölçer veya kalorimetre sistemi çalışır durumda olsaydı şikayetçi dairede oturmadığı için daire mahal iç ortam sıcaklığını Binalarda Enerji Performansı Yönetmeliği uyarınca getirebileceği en düşük sıcaklık olan 15°C'ye ayarlayabilecek ve bu ortam sıcaklığına isabet eden daha düşük bir doğalgaz faturası ödemekle yükümlü olacaktı. Ancak ilgili blokta ısı pay ölçer veya

kalorimetre sistemi çalışır durumda olmadığı için ilgili blokta bulunan bütün dairelerin oda sıcaklığı 21 derece olacak şekilde merkezi ısıtma sisteminin çalıştırıldığı ve bu nedenle şikayetçiye daha fazla tutarda doğalgaz faturası gelmesine sebebiyet verildiği anlaşılmıştır.

27) İlgili İdare ve şirket, söz konusu blokta merkezi sistemdeki suyun donup, merkezi ısıtma sistemine zarar vermemesi için kazanların çalıştırıldığını belirtmişlerdir. İlgili İdare ve şirketin bu şekildeki savunmaları makul bir savunma olsa da şikayetçinin bulunduğu bloktaki merkezi ısıtma sistemi Binalarda Enerji Performansı Yönetmeliğinde öngörülen minimum ısı değeri (15 derece) esas alınarak çalıştırılması halinde de sistemin donarak zarar görmesinin önlenebileceği anlaşılmaktadır.

28) TOKİ ve Emlak Yönetim Hizmetleri ve Ticaret Anonim Şirketi, 4. ve 6. paragraflarda belirtilen cevabi yazılarında; toplu konutların geçici kabul aşamasında teslim edildiğini, dairenin şerhli teslim alındığını, dairenin eksiklerin giderilmesi koşuluyla teslim alındığını ifade etmişlerse de 18. paragrafta belirtilen yönetmelik hükümlerinden de anlaşılacağı üzere, ısı ölçüm ekipmanlarının (Isı ölçer, Kalorimetre) kullanım zorunluluğu 02.05.2012 tarihi itibari ile başlamıştır. Şikayet konusu olayda merkezi ısıtma sistemi 20.12.2012 tarihi itibariyle çalıştırılmaya başlandığından, ısı ölçüm ekipmanlarının (Isı ölçer, Kalorimetre) kurulumu ile yapılması gereken iş ve işlemlerin, ilgili yönetmelik hükümleri doğrultusunda, merkezi ısıtma sistemi çalıştırılmaya başlanmadan önce tamamlanmış olması gerektiği anlaşılmaktadır. Ayrıca, Kurumumuza ilgili şirket tarafından gönderilen ve söz konusu daireye ait konut teslim tutanağı ve konut tespit föyünde, ısı ölçüm ekipmanlarının (Kalorimetre) takılmadığı veya bu sistemin çalışmadığı yönünde bir tespit de bulunmadığı anlaşılmıştır.

29) Diğer taraftan, ilgili şirket verilen cevabi yazıdan anlaşıldığı üzere; şikayetçinin dairesinin bulunduğu söz konusu blokta ilgili fatura döneminde (19.12.2012-29.04.2013 tarihleri arası) **kapıcı ve kat maliklerinin ikamet etmediği, kapıcı dairesinde site yönetim muhasebe personelinin ikamet ettiği anlaşılmıştır.** İlgili şirket ve İdare, yönetim personelinin kapıcı dairesini kullanarak masraflara katılması hususunun işletme projesinde ve toplu yapı ortak giderlerinde belirtildiğini, konunun 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu'nun kapıcı daireleri v.b. ortak alanların kullanılmasında ve idaresinde kat maliklerine vermiş olduğu yetkilere ilişkin hükümler çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. (Ayrıntılı bilgi için 5. ve 6. paragraflara bakın.)

30) 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu'na göre kapıcı dairesi ortak olan olduğundan, kapıcı dairesinin yönetim personeli tarafından kullanılabilmesine ilişkin kat maliklerinin veya site yönetiminin bir karar alıp almadığı önem arz etmektedir. İlgili İdarece gönderilen yönetim planı ve işletme projesinde kapıcı dairesinin site yönetim personelince kullanılabilmesine ilişkin bir hüküm bulunmadığı anlaşılmıştır. Ayrıca TOKİ ve Emlak Yönetim Hizmetleri ve Ticaret A.Ş., kapıcı dairesinin site yönetim personelince kullanılabilmesine ilişkin herhangi bir bilgi ve belgeyi (yönetim kurulu kararı vb.) Kurumumuza göndermemiştir. İlgili blokta, kapıcı ve kat maliklerin ikamet etmediği bir dönemde, site yönetiminin muhasebe personelinin kapıcı dairesinde ikamet etmesi ve sadece bu kişi için oda konfor sıcaklığı 21 derece olacak şekilde merkezi ısıtma sisteminin çalıştırılması hakkaniyete uygun değildir.



31) 15 numaralı paragrafta belirtilen bilirkişi raporunda, **ilgili Yönetmelik hükümlerine göre ısı paylaşırması yapılmış emsal fatura dönemi esas alındığında**, şikayetçinin ödenmesi gereken doğalgaz fatura tutarının 306,80-TL olacağı belirtilmiştir. Ancak ilgili dönemde şikayetçiye gelen doğalgaz fatura tutarı 851,26-TL'dir. Şikayetçi, ilgili dönemde gelen doğalgaz fatura tutarı olan 851,26-TL'nin; 500.00-TL tutarındaki kısmını ödemiş olup, kalan 351,26-TL'yi ödemiştir. Bu durum dikkate alındığında; şikayetçinin fazladan ödediği doğalgaz fatura tutarının 193.20-TL (500.00-306,80) olduğu ve şikayetçinin ilgili dönemdeki kalan borç tutarı olarak görünen 351,26TL'lik tutarın da şikayetçiden istenilmemesi gerektiği anlaşılmaktadır.

32) Yukarıdaki paragraflarda izah edildiği üzere; TOKİ tarafından oluşturulan Ankara Yapracık 11. Etap TOKİ Konutları Site Yönetim Kurulunun, ilgili blokta merkezi sistem ısı ölçüm ekipmanlarının kurulumu ile ilgili yapması gereken iş ve işlemleri, ilgili yönetmelikte öngörülen zamanda tamamlayamayarak v e kat maliklerin(veya kapıcı, kiracıların) ikamet etmediği bir dönemde, merkezi sistem ısıtma sistemini Binalarda Enerji Performansı Yönetmeliğinde öngörülen minimum ısı değeri (15 derece) esas alınarak çalıştırılması için gerekli tedbirleri almayarak şikayetçiye daha fazla tutarda doğalgaz faturası gelmesine sebebiyet verdiği anlaşılmıştır. Şikâyet konusu dairenin bulunduğu Ankara Yapracık 11. Etap TOKİ Konutları'nın **yönetim kurulunun; TOKİ tarafından oluşturulması nedeniyle**, şikayetçinin fazladan ödediği tutarın (193.20-TL) iade edilmesi ve ilgili döneme ait kalan borç tutarı olarak görünen tutarın (351,26-TL) da şikayetçiden istenilmemesi için gerekli olan işlemlerin, **Toplu Konut İdaresi Başkanlığı** tarafından yapılması gerekmektedir.

#### **D. İyi Yönetişim İlkelerine Uygunluk Yönünden Değerlendirme**

33) Diğer taraftan, 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "İyi yönetim ilkeleri" başlıklı 6 ncı maddesinde "Kurum, inceleme ve araştırma yaparken idarenin, insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde; kanunlara uygunluk, ... ölçülülük, ... hesap verilebilirlik, haklı beklentiye uygunluk, ... savunma hakkı, bilgi edinme hakkı, makul sürede karar verme, kararların gerekçeli olması, karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi, kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi, ... gibi iyi yönetim ilkelerine uygun işlem ve eylem ile tutum veya davranışta bulunup bulunmadığını gözetir ve iyi yönetim ilkelerine uyar." hükmü yer almaktadır.

34) 4, 5, 6. paragraflarda değinildiği üzere; Kurumumuzca, şikayet konusu olayla ilgili olarak, TOKİ ve TOKİ tarafından oluşturulan yönetim kurulunca yetkilendirilen Emlak Yönetim Hizmetleri ve Ticaret A.Ş.'den bilgi ve belge istenmiş ancak adı geçen İdare ve şirket bilgi ve belge istemimize ilişkin genel cevaplar vermiştir. Bu durum, istenen bilgilere ulaşılamamasına, konuyla ilgili tekrar yazışma yapılmasına ve yazışma sürecinin uzun sürmesine sebebiyet vermiştir. Söz konusu hususlar dikkate alındığında; ilgili İdarenin, "bilgi edinme hakkı" ve "haklı beklentiye uygunluk" ilkelerine daha duyarlı davranacağı beklenmektedir

## IV. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN YASAL MEVZUAT

### A. Dava Açma Süresinin Yeniden Başlaması

35) 14/6/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 21 inci maddesinin 3. fıkrasına göre ise Kurumun, inceleme ve araştırmasını, başvuru tarihinden itibaren altı ay içinde sonuçlandıramaması nedeniyle durmuş olan dava açma süresi 27.12.2013 tarihinden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlayacaktır.

### B. Yargı Yolu

36) 2709 sayılı 1982 Anayasası'nın "Temel Hak ve Hürriyetlerin Korunması" başlıklı 40. maddesinin 2. fıkrasında, "Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır." hükmü yer almakta olup, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, dava açma süresinden arta kalan sürede Sulh Hukuk Mahkemesi'ne yargı yolu açıktır.

## V. KARAR

Yukarda açıklanan gerekçeler ve dosya kapsamına göre, şikayetin  **kabulüyle**;

1) Şikayet başvurusunda bulunanın, 19.12.2012-29.04.2013 tarihleri arası doğalgaz fatura dönemine ilişkin olarak ilgili site yönetimine fazladan ödediği tespit edilen 193.20-TL'nin şikayetçiye iade edilmesi ve ilgili döneme ait kalan borç tutarı olarak görünen 351,26-TL'lik tutarın da ilgili site yönetimince şikayetçiden istenmemesi için gerekli işlemlerin yapılması,

2) Merkezi sistem ısı ölçüm ekipmanlarının ilgili yönetmelik ve kanun hükümleri dikkate alınarak zamanında kurulması ve kat maliklerinin (veya kapıcı, kiracıların) ikamet etmedikleri bloklarda merkezi ısıtma sisteminin çalıştırılmasında gerekli dikkat ve özeni göstermeleri hususlarında, İdarelerince belirlenen yönetim kurullarına ve ilgili site sorumlularına sözlü ve yazılı olarak uyarı yapılması, konularında,

### **Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı'na TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**

- 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20'nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, **merciince (Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı)** bu karar üzerine tesis edilecek işlem ya da tavsiye edilen çözümün uygulanabilir nitelikte görülmediği takdirde gerekçesinin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

- Bu kararın şikâyetçiye ve Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı'na tebliğine,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisi'nce karar verildi.

M.Nihat ÖMEROĞLU  
Kamu Başdenetçisi