

## FIRAT ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.

"Elektrik Piyasasında Dağıtım Sisteminde Sunulan Elektrik Enerjisinin Tedarik Sürekliliği, Ticari ve Teknik Kalitesi Hakkında Yönetmelik" Tablo-8

TABLO 8

TİCARİ KALİTE KOD NO	TOPLAM BAŞVURU/İŞLEM SAYISI	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLER	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEMEYEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLER	Eyl.18 BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEMEYEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLERİN TOPLAM BAŞVURU/İŞLEMLERE ORANI
1	215	215	0	0,0000
2 *	01.09.2018 - 30.09.2018 TARİHLERİ ARASINDA MÜŞTERİMİZİN FATURALARI OLUŞTURULMUŞ VE SON ÖDEME TARİHİNDEN EN AZ 10 GÜN ÖNCE TEBLİĞ EDİLMİŞTİR.			
3	119	119	0	0,0000
4	1	1	0	0,0000
5	5579	5579	0	0,0000
6	9879	9879	0	0,0000
7	01.09.2018 - 30.09.2018 TARİHLERİ ARASINDA İMZALANAN PERAKENDE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ AYNI GÜN İÇERİSİNDE DAĞITIM ŞİRKETİNE BİLDİRİLMİŞTİR.			

TABLO 8/C

1	Toplam kullanıcı sayısı (A)	Toplam şikâyet sayısı (B)	(B/A) x 100
	935.555	501	0,054
2	Toplam telefon araması (A)	30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B)	(B/A) x 100
	9.141	8.547	93,50