

## 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**

Oca.19				
TİCARİ KALİTE KOD NO	TOPLAM BAŞVURU/İŞLEM SAYISI	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLER	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEMEYEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLER	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEMEYEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLERİN TOPLAM BAŞVURU/İŞLEMLERE ORANI
1	329	329	0	0,0000
2 *	01.01.2019 - 31.01.2019 TARİHLERİ ARASINDA MÜŞTERİMİZİN FATURALARI OLUŞTURULMUŞ VE SON ÖDEME TARİHİNDEN EN AZ 10 GÜN ÖNCE TEBLİĞ EDİLMİŞTİR.			
3	128	128	0	0,0000
4	3	3	0	0,0000
5	3636	3636	0	0,0000
6	5935	5935	0	0,0000
7	01.01.2019 - 31.01.2019 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
	947.668	644	0,068
2	Toplam telefon araması (A)	30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B)	(B/A) x 100
	8.544	7.535	88,19