

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

Şub.20

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	571	570	1	0,0018
2 *	01.02.2020 - 29.02.2020 TARİHLERİ ARASINDA MÜŞTERİMİZİN FATURALARI OLUŞTURULMUŞ VE SON ÖDEME TARİHİNDEN EN AZ 10 GÜN ÖNCE TEBLİĞ EDİLMİŞTİR.			
3	129	129	0	0,0000
4	2	2	0	0,0000
5	5679	5679	0	0,0000
6	6880	6880	0	0,0000
7	01.02.2020 - 29.02.2020 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
	970.159	678	0,070
2	Toplam telefon araması (A)	30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B)	(B/A) x 100
	9.924	8.979	90,48