

## 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	Tem.18 BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEMEYEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLERİN TOPLAM BAŞVURU/İŞLEMLERE ORANI
1	217	217	0	0,0000
2 *	01.07.2018 - 31.07.2018 TARİHLERİ ARASINDA MÜŞTERİMİZİN FATURALARI OLUŞTURULMUŞ VE SON ÖDEME TARİHİNDEN EN AZ 10 GÜN ÖNCE TEBLİĞ EDİLMİŞTİR.			
3	119	117	2	0,0168
4	1	1	0	0,0000
5	6420	6420	0	0,0000
6	9286	9286	0	0,0000
7	01.07.2018 - 31.07.2018 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
	928.514	481	0,052
2	Toplam telefon araması (A)	30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B)	(B/A) x 100
	10.630	10.151	95,49