

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	236	236	0	0,0000
2 *	01.02.2019 - 28.02.2019 TARİHLERİ ARASINDA MÜŞTERİMİZİN FATURALARI OLUŞTURULMUŞ VE SON ÖDEME TARİHİNDEN EN AZ 10 GÜN ÖNCE TEBLİĞ EDİLMİŞTİR.			
3	97	97	0	0,0000
4	2	2	0	0,0000
5	2968	2968	0	0,0000
6	4504	4504	0	0,0000
7	01.02.2019 - 28.02.2019 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
	949.962	397	0,042
2	Toplam telefon araması (A)	30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B)	(B/A) x 100
	5.880	5.852	99,52