

## T.C. ENERJİ PİYASASI DÜZENLEME KURUMU

|                      |  |
|----------------------|--|
| Form No              | EPF-23   |
| Form Adı             | Tedarikçilere Gelen Şikayetlere İlişkin Gerçekleşmeler |
| Form Versiyonu       | 2  |
| Lisans No            | ETS/4968-2/02699                                       |
| Vergi No             | 1190277634   |
| Lisans Sahibi Unvanı | AYEN ELEKTRİK TİCARET ANONİM ŞİRKETİ                   |
| Yıl                  | 2024   |
| Dönem                | OCAK   |

| Veri Türü   | Şikayet Sayısı  |   |  |  |                              |                                   |  |  |
|---|---|---|--|--|------------------------------|-----------------------------------|--|--|
|   | Toplam başvuru sayısı   | 2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı (S1) | 3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı (S2) | 15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı (S3) | Mükerrer başvuru sayısı (S4) | Sonuçlanmayan başvuru sayısı (S5) | Başvuruların sonuçlanma süresi(gün) (S6) | Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım |
| 1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar            | 1.1. Fatura yer alması gereken bilgiler (K1)                                      | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 1.2. Fatura tutarı (K2)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 1.3. Fatura dönemi (K3)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 1.4. Mükerrer fatura (K4)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 1.5. Fatura son ödeme tarihi (K5)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 1.6. Fatura gönderimi (K6)  | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| 2. Fiyat  | 2.1. Aktif enerji bedeli (K7)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 2.2. Tahsilatına aracı olunan ilgili ve diğer mevzuat gereği alınan bedeller (K8) | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| 3. Ödeme  | 3.1. Fatura Ödemesi   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 3.2. Zamanında ödenmeyen borçlar (K9)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| 4. İkilî anlaşma                                    | 4.1. İkilî anlaşma kurma süreci (K10)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 4.2. İkilî anlaşma ve eklerinin kapsamı (K11)                                     | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 4.3. İkilî anlaşma hükümlerinde değişiklik (K12)                                  | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 4.4. İkilî anlaşma yenileme veya süre uzatımı (K13)                               | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 4.5. İkilî anlaşmanın sonlandırılması (K14)                                       | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 4.6. Cayma hakkı (K15)  | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 4.7. Cayma bedeli (K16)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 4.8. Ceza koşulu (K17)  | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 4.9. Güvence bedeli ve iadesi (K18)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 4.10. Diğer ikilî anlaşma hükümlerine uymama (K19)                                | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| 5. Tüketici hizmetleri                              | 5.1. Başvuruların süresi içerisinde cevaplandırılmaması (K20)                     | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 5.2. Tüketici hizmetleri ve şirket hakkındaki şikayetler (K21)                    | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|   | 5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| Toplam Şikayet Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması      |   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| Oransal Şikayet Sayısı                              |   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| Her 1000 kişi başına düşen şikayet sayısı           |   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| Toplam Bilgi Edinme Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması |   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| Toplam Talep Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması        |   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| Toplam Başvuru Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması      |   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| Tüketici sayısı (T1)                                |   | 89  |  |  |                              |                                   |  |  |