

## 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                  | 2022                                                   |
| Dönem                | EYLÜL                                                  |

| 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. İkili anlaşma                                    | 4.1. İkili anlaşma kurma süreci (K10)                                             | 0                                                   | 0                                                    | 0                                                          | 0                            | 0                                 | 0                                        | 0,00                                           |
|                                                     | 4.2. İkili anlaşma ve eklerinin kapsamı (K11)                                     | 0                                                   | 0                                                    | 0                                                          | 0                            | 0                                 | 0                                        | 0,00                                           |
|                                                     | 4.3. İkili anlaşma hükümlerinde değişiklik (K12)                                  | 0                                                   | 0                                                    | 0                                                          | 0                            | 0                                 | 0                                        | 0,00                                           |
|                                                     | 4.4. İkili anlaşma yenileme veya süre uzatımı (K13)                               | 0                                                   | 0                                                    | 0                                                          | 0                            | 0                                 | 0                                        | 0,00                                           |
|                                                     | 4.5. İkili 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 ikili 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)                                |                                                                                   | 317                                                 |                                                      |                                                            |                              |                                   |                                          |                                                |