T.C. ENERJİ PİYASASI DÜZENLEME KURUMU

Form No	**EPF-23**
Form Adı	**Tedarikçilere Gelen Şikayetlere İlişkin Gerçekleşmeler**
Form Versiyonu	**1**
Lisans No	**ETS/4968-2/02699**
Vergi No	**1190277634**
Lisans Sahibi Unvanı	**AYEN ELEKTRİK TİCARET ANONİM ŞİRKETİ**
Yıl	**2018**
Dönem	**ARALIK**

Veri Türü		Şikayet Sayısı							
		Toplam şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)	3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)	Mükerrer şikayet sayısı (S4)	Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)	Şikayetlerin 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	0,00
	1.2. Fatura tutarı (K2)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	1.3. Fatura dönemi (K3)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	1.4. Mükerrer fatura (K4)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	1.5. Fatura son ödeme tarihi (K5)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	1.6. Fatura gönderimi (K6)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
2. Fiyat	2.1. Aktif enerji bedeli (K7)	0	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	0,00
3. Ödeme	3.3. Zamanında ödenmeyen borçlar (K9)	0	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	0,00
	4.2. İkili anlaşma ve eklerinin kapsamı (K11)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.3. İkili anlaşma hükümlerinde değişiklik (K12)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.4. İkili anlaşma yenileme veya süre uzatımı (K13)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması (K14)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.6. Cayma hakkı (K15)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.7. Cayma bedeli (K16)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.8. Ceza koşulu (K17)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.9. Güvence bedeli ve iadesi (K18)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.10. Diğer ikili anlaşma hükümlerine uymama (K19)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
5. Tüketici hizmetleri	5.1. Başvuruların süresi içerisinde cevaplandırılmaması (B20)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	5.2. Tüketici hizmetleri ve şirket hakkındaki şikayetler (K21)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Toplam Şikayet Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Oransal Şikayet Sayısı	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Her 1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Tüketici sayısı (T1)	178							