

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 | AĞUSTOS |

| 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 | 0,00 |
| | 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 | 3.3. 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 (B20) | 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 | |
| Tüketici sayısı (T1) | 281 | | | | | | | |