

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	2021
Dönem	NİSAN

Veri Türü	Şikayet Sayısı							Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
	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)	
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)		286						