

**TABLO-10 GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETİ TİCARİ KALİTE TABLOSU**

<b>TİCARİ KALİTE KOD NO</b>	<b>TİCARİ KALİTE GÖSTERGESİ</b>	<b>STANDART SÜRE</b>	<b>TAZMİNAT MİKTARI VEYA YAPILACAK İŞLEM 2021 YILI</b>
1	Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi	15 işgünü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
2	İkinci bildirim tüketicie gönderilmesi (yazılı ve kalıcı veri saklayıcısıyla birlikte)	Ödeme için en az 5 işgünü süre verilmek üzere son ödeme tarihinden sonra	Kesme yapılmışsa kesme bağlama bedeli almaz. Bu bedele görevli tedarik şirketi katlanır Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
3.1	Görevli tedarik şirketini ilgilendiren faturmödeme bildirim itirazlarına ait inceleme sonuçlarını tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi	10 işgünü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
S.2	Dağıtım şirketini ilgilendiren fatura/ödeme bildirim itirazlarına ait inceleme sonuçlarının görevli tedarik şirketine ulaşması akabinde tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi	3 işgünü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
4	Fatura/ödeme bildirim itirazının haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedelin tüketicie iade edilmesi	3 işgünü içerisinde	Fazla tahsil edilen bedelin yüzde 50'si, ve gecikme zammı olmak üzere, Mesken Abonesi: En fazla 500 TL + gecikme zammı Diğer Aboneler: En fazla 1000 TL + gecikme zammı
5	Perakende satış sözleşmesinin feshi veya sona ermesi durumunda, nakden tahsil edilen güvence bedelinin tüketicie iade edilmesi	Güncelleştirerek tüm borçları ödemiş olması kaydıyla, sözleşmenin sona erme tarihinden itibaren en geç 5 işgünü içerisinde	Güncelleştirilmiş güvence bedelinden sözleşmeye esas borcun düşülmesi sonrasında kalan tutarın yüzde 50'si ve 5 işgünüden sonra gecikme zammı olmak üzere, Mesken Abonesi: En fazla 500 TL + gecikme zammı Diğer Aboneler: En fazla 1000 TL + gecikme zammı
6	Usulüne uygun olarak yapılan başvurularda perakende satış sözleşmesinin kurulması	Aynı gün içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
7	Kurulan perakende satış sözleşmesi hakkında dağıtım şirketine kayıt altına alınmak suretiyle bilgi verilmesi	Sözleşmenin kurulduğu gün	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
	Zamanında ödenmeyen borçlar nedeniyle yasal takibin başlatılması	İkinci bildirim sonrasında elektriğin kesilmesinden itibaren en az 45 gün sonra	Mesken Abonesi: 80 TL Diğer Aboneler: 160 TL