

TİCARİ KALİTE KOD NO	TİCARİ KALİTE GÖSTERGESİ	STANDART SÜRE	TAZMİNAT MİKTARI VEYA YAPILACAK İŞLEM 2024 YILI
1	Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi	15 işgünü içerisinde	Mesken Abonesi: 193 TL Diğer Aboneler: 385 TL
2	İkinci bildirim tüketiciye 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 alınmaz. Bu bedele görevli tedarik şirketi katlanır Mesken Abonesi: 193 TL Diğer Aboneler: 385 TL
3.1	Görevli tedarik şirketini ilgilendiren fatura/ödeme bildirim itirazlarına ait inceleme sonuçlarının tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi	10 işgünü içerisinde	Mesken Abonesi: 193 TL Diğer Aboneler: 385 TL
3.2	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: 193 TL Diğer Aboneler: 385 TL
4	Fatura/ödeme bildirim itirazının haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedelin tüketiciye iade edilmesi	3 işgünü içerisinde	Fazla tahsil edilen bedelin yüzde 50'si, ve gecikme zammı olmak üzere, Mesken Abonesi: En fazla 2.405 TL + gecikme zammı Diğer Aboneler: En fazla 4.811 TL + gecikme zammı
5	Perakende satış sözleşmesinin feshi veya sona ermesi durumunda, nakden tahsil edilen güvence bedelinin tüketiciye iade edilmesi	Güncelleştirerek tüm borçların ödenmiş olması kaydıyla, sözleşmenin sona erme tarihinden itibaren en geç 5 iş günü içerisinde	Güncelleştirilmiş güvence bedelinden sözleşmeye esas borcun düşülmesi sonrasında kalan tutarın yüzde 50'si ve 5 iş gününden sonra gecikme zammı olmak üzere, Mesken Abonesi: En fazla 2.405 TL + gecikme zammı Diğer Aboneler: En fazla 4.811 TL + gecikme zammı
6	Usulüne uygun olarak yapılan başvurularda perakende satış sözleşmesinin kurulması	Aynı gün içerisinde	Mesken Abonesi: 193 TL Diğer Aboneler: 385 TL
7	Kurulan perakende satış sözleşmesi hakkında dağıtım şirketine kayıt altına alınmak suretiyle bilgi verilmesi	Sözleşmenin kurulduğu gün	Mesken Abonesi: 193 TL Diğer Aboneler: 385 TL
8	Zamanında ödenmeyen borçlar nedeniyle yasal takibin başlatılması	İkinci bildirim sonrasında elektriğin kesilmesinden itibaren en az 45 gün sonra	Mesken Abonesi: 243 TL Diğer Aboneler: 770 TL