

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 tüketiciciye 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 tüketiciciye 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 tüketiciciye iade edilmesi	Güncelleştirerek tüm borçların ödenmiş olması kaydıyla, sözleşmenin sona erme tarihinden itibaren 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