|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TİCARİ KALİTE KOD NO** | **TİCARİ KALİTE GÖSTERGESİ** | **STANDART SÜRE** | **TAZMİNAT MİKTARI VEYA YAPILACAK İŞLEM 2023 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: 121,5 TL  Diğer Aboneler: 243 TL |
| **2** | İkinci bildirimin 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: 121,5 TL  Diğer Aboneler: 243 TL |
| **3.1** | Görevli tedarik şirketini ilgilendiren fatura/ödeme bildirimi itirazlarına ait inceleme sonuçlarının tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi | 10 işgünü  Içerisinde | Mesken Abonesi: 121,5 TL  Diğer Aboneler: 243 TL |
| **3.2** | Dağıtım şirketini ilgilendiren fatura/ödeme bildirimi 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: 121,5 TL  Diğer Aboneler: 243 TL |
| **4** | Fatura/ödeme bildirim itirazının haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedelin tüketiciye iade edilmesi | 3işgünü  Içerisinde | Fazla tahsil edilen bedelin yüzde 50’si, ve gecikme zammı olmak üzere,  Mesken Abonesi: En fazla 1.518 TL + gecikme zammı  Diğer Aboneler: En fazla 3.036 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 tarihinden itibaren en geç 5iş 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 1.518 TL + gecikme zammı  Diğer Aboneler: En fazla 3.036 TL + gecikme zammı |
| **6** | Usulüne uygun olarak yapılan başvurularda perakende satış  sözleşmesinin kurulması | Aynı gün içerisinde | Mesken Abonesi: 121,5 TL  Diğer Aboneler: 243 TL |
| **7** | Kurulan perakende satış sözleşmesi hakkında dağıtım şirketine kayıt altına alınmak suretiyle bilgi  verilmesi | Sözleşmenin kurulduğu gün | Mesken Abonesi: 121,5 TL  Diğer Aboneler: 243 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: 486 TL |

**TABLO-10**

**GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETİ TİCARİ KALİTE TABLOSU**