

**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 2025 YILI</b>                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                    | Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi                                                         | 15 iş günü içerisinde                                                                                                         | Mesken Abonesi: <b>277 TL</b><br>Diğer Aboneler: <b>554 TL</b>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>2</b>                    | İkinci bildirimin tüketicie gönderilmesi (yazılı ve kalıcı veri saklayıcısıyla birlikte)                                                                                                                                        | Ödeme için en az 5 iş günü süre verilmek üzere son ödeme tarihinden sonra                                                     | Kesme yapılmışsa kesme bağlama bedeli alınmaz. Bu bedele görevli tedarik şirketi katlanır<br>Mesken Abonesi: <b>277 TL</b><br>Diğer Aboneler: <b>554 TL</b>                                                                                                                              |
| <b>3.1</b>                  | Görevli tedarik şirketini ilgilendiren fatura/ödeme bildirimi itirazlarına ait inceleme sonuçlarının tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi                                     | 10 iş günü içerisinde                                                                                                         | Mesken Abonesi: <b>277 TL</b><br>Diğer Aboneler: <b>554 TL</b>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>3.2</b>                  | 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 iş günü içerisinde                                                                                                          | Mesken Abonesi: <b>277 TL</b><br>Diğer Aboneler: <b>554 TL</b>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>4</b>                    | Fatura/ödeme bildirim itirazının haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedelin tüketicie iade edilmesi                                                                         | 3 iş günü içerisinde                                                                                                          | Fazla tahsil edilen bedelin yüzde 50'si, ve gecikme zammı olmak üzere,<br><br>Mesken Abonesi: En fazla <b>3.462 TL</b> + gecikme zammı<br>Diğer Aboneler: En fazla <b>6.924 TL</b> + gecikme zammı                                                                                       |
| <b>5</b>                    | Perakende satış sözleşmesinin feshi veya sona ermesi durumunda, nakden tahsil edilen güvence bedelinin tüketicie 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,<br><br>Mesken Abonesi: En fazla <b>3.462 TL</b> + gecikme zammı<br>Diğer Aboneler: En fazla <b>6.924 TL</b> + gecikme zammı |
| <b>6</b>                    | Usulüne uygun olarak yapılan başvurularda perakende satış sözleşmesinin kurulması                                                                                                                                               | Aynı gün içerisinde                                                                                                           | Mesken Abonesi: <b>277 TL</b><br>Diğer Aboneler: <b>554 TL</b>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>7</b>                    | Kurulan perakende satış sözleşmesi hakkında dağıtım şirketine kayıt altına alınmak suretiyle bilgi verilmesi                                                                                                                    | Sözleşmenin kurulduğu gün                                                                                                     | Mesken Abonesi: <b>277 TL</b><br>Diğer Aboneler: <b>554 TL</b>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>8</b>                    | Zamanında ödenmeyen borçlar nedeniyle yasal takibin başlatılması                                                                                                                                                                | İkinci bildirim sonrasında elektriğin kesilmesinden itibaren en az 45 gün sonra                                               | Mesken Abonesi: <b>554 TL</b><br>Diğer Aboneler: <b>1108 TL</b>                                                                                                                                                                                                                          |