

**TEMMUZ 2013**  
**DİCLE ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş.**  
**TABLO-8 TİCARİ KALİTE GÖSTERGELERİ ÖZETİ**

TİCARİ KALİTE KOD NO	TOPLAM BAŞVURU/ İŞLEM SAYISI (A)	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEN BAŞVURULAR(B)	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEMEYEN BAŞVURULAR(B)	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEMEYEN BAŞVURULAR /İŞLEMLERİN TOPLAM BAŞVURU/İŞLEMLERE ORANI (%)- (100B/A)
1	0	0	0	0
2	01.07.2013-31.07.2013 TARİHLERİ ARASINDA 869.303 MÜŞTERİMİZİN FATURALARI OLUŞTURULMUŞ VE SON ÖDEME TARİHİNDEN EN AZ 10 GÜN ÖNCE TEBLİĞ EDİLMİŞTİR.FATURANIN ZAMANINDA TEBLİĞ EDİLMEMESİ İLE İLGİLİ HERHANGİ BİR ŞİKAYET BULUNMAMAKTADIR.			
3	6371	6371	0	0
4	0	0	0	0
5	467	467	0	0
6	1412	1412	0	0
7	3944	3944	0	0

**DİCLE ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş. İÇİN DİĞER TİCARİ KALİTE GÖSTERGELERİ**

1	Toplam kullanıcı sayısı (A)	Toplam şikâyet sayısı (B)	(B/A) x 100
	1367784	0	0
2	Toplam telefon araması (A)	30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B)	(B/A) x 100
	0	0	0