

OCAK 2013
DİCLE ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ ŞİRKETİ
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
2	01.01.2013-31.01.2013 TARİHLERİ ARASINDA 490.233 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	1644	1644	0	0
4	0	0	0	0
5	1125	1125	0	0
6	742	742	0	0
7	2818	2818	0	0

DİCLE ELEKTRİK PERAKENDE SATIŞ A.Ş. İÇİN DİĞER TİCARİ KALİTE GÖSTERGELERİ[1]

1	Toplam kullanıcı sayısı (A)	Toplam şikâyet sayısı (B)	(B/A) x 100
	1349239	0	
2	Toplam telefon araması (A)	30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B)	(B/A) x 100
	0	0	