

ŞUBAT 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	
2	01.02.2013-28.02.2013 TARİHLERİ ARASINDA 544.077 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	852	852	0	0
4	0	0	0	0
5	255	255	0	0
6	589	589	0	0
7	2121	2121	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
	1351360	0	0
2	Toplam telefon araması (A)	30 saniye içerisinde cevaplanan arama sayısı (B)	(B/A) x 100
	0	0	0