

TABLO-1 KESİNTİLER

KESİNTİ KODU (1)	KADEME(2)	KESİNTİNİN YERİ (3)				KESİNTİNİN SINIFI (5)				KESİNTİDEN ETKİLENEN KULLANICI SAYISI (9)			TOPLAM ETKİLENME SÜRESİ (10)				
		İL (3A)	İLÇE (3B)	ŞEBEKE UNSURU TİPİ(3C)	ŞEBEKE UNSURU KODU (3D)	KESİNTİ NEDENİNE İLİŞKİN AÇIKLAMA (4)	KAYNAĞA GÖRE (5A)	SÜREYE GÖRE (5B)	SEBEBE GÖRE (5C)	BİLDİRİME GÖRE (5D)	BAŞLAMA TARİHİ VE ZAMANI (6)	SONA ERME TARİHİ VE ZAMANI (7)	KESİNTİ SÜRESİ (SAAT) (8)=(7)-(6)	KENTSEL	KENTALT	KIRSAL	
														KENTSEL	KENTALT	KIRSAL	

AÇIKLAMALAR:

- 1- Kesintiler tablosu Kuruma dağıtım bölgesi bazında gönderilir.
- 2- Kod No (1), kesintiye ilişkin tüm bilgilerin TSKS'de görüntülenebildiği tekil koddur.
- 3- Kademeli enerjilendirme halinde, aynı kod altında kademe numarası belirtilerek birden fazla satır şeklinde kayıt yapılır. Bu satırlar kademelendirme sonucu; etkilenen kullanıcı sayısı ve kesintinin sona erme tarih/saati ile varsa oluşmuş diğer değişiklikleri yansıtacak şekilde doldurulur.
- 4- Kesintinin yerine ilişkin olarak şebeke unsuru tipi (3C) sütununda, kesintinin meydana geldiği yere göre, TM, TM Fideri, KÖK, DM, OG/OG Transformatörü, OG Fideri, Dağıtım Transformatörü, AG Fideri, Saha Dağıtım Kutusu (SDK), SDK Çıkışı, AG Direği, Kullanıcı Bağlantı Hattı, Kullanıcı Sayacı tanımlamasından uygun olan belirtilecektir.
- 5- Kesintinin yerine ilişkin şebeke unsuru kodu (3D) sütunu, kesintinin meydana geldiği yeri açıkça belirten ve CBS/Şebeke Bağlantı Modelinde güç akışı vb. sorgulamalara imkan veren tekil kodu içerir. Dağıtım şirketi, kesintinin meydana geldiği şebeke unsuru ile şebeke unsuru tipi arasında uyumsuzluk olmayacak şekilde tedbir alır.
- 6- Kesinti nedenine ilişkin açıklama (4) sütununa, kesintiye sebep olan kök neden (iletken kopması, yeraltı kablosuna hasar verilmesi, geçici arıza vb.) belirtilecektir. Bu sütuna arızanın giderilmesine ilişkin yapılan işlem (izolatör değiştirildi, kesici onarıldı vb.) bilgisi girilmemelidir.
- 7- Kesinti sınıfı, Madde 9'da belirtilen ayrıma göre doldurulur.
- 8- Kesintinin başlama ve sona erme tarih ve zaman bilgisi, gün, ay, yıl; saat, dakika, saniye formatında oluşturulur.
- 9- Kesintiden etkilenen kullanıcı sayısı; tespit edilen arıza noktasına göre şebeke bağlantı modeli kullanılarak belirlenir ve bu kullanıcıların Yönetmelikte tanımlanan kentsel, kentaltı ve kırsal tanımı ile şebeke bağlantı seviyelerine göre doldurulur.

TABLO-2 DAĞITIM SİSTEMİ VARLIK VE KULLANICI SAYILARI TABLOLARI**A-ORTA GERİLİM FİDER**

ORTA GERİLİM SEVİYESİ	TOPLAM OG KULLANICI SAYISI (A)	MERKEZ SAYISI (B)	OG KULLANICI SAYISI /MERKEZ SAYISI (A/B)	OG FİDER SAYISI (C)	OG KULLANICI SAYISI /OG FİDER SAYISI (A/C)
KENTSEL					
KENTALTI					
KIRSAL					
TOPLAM					

AÇIKLAMALAR:

- 1-Merkez sayısı sütununa, OG/OG İndirici Merkez, Dağıtım Merkezi ve Kesici Ölçü Kabini sayılarının toplamı yazılır.
- 2-OG fider sayısı; TEİAŞ Trafo Merkezi, OG/OG İndirici Merkez, Dağıtım Merkezi ve Kesici Ölçü Kabini çıkışlı OG fider sayısıdır.
- 3- Merkezlerin/OG fiderlerin dağıtım bölgesine göre ayrımı, besledikleri kullanıcıların çoğunluğuna bakılarak yapılır.

B-ORTA GERİLİM KULLANICI

ORTA GERİLİM SEVİYESİ	TOPLAM AG KULLANICI SAYISI (A)	MERKEZ SAYISI (B)	AG KULLANICI SAYISI / MERKEZ SAYISI (A/B)	OG FİDER SAYISI (C)	AG KULLANICI SAYISI /OG FİDER SAYISI (A/C)	DAĞITIM TRANSFOR MATÖRÜ SAYISI (D)	AG KULLANICI SAYISI / DAĞITIM TRANSFORMATÖRÜ SAYISI (A/D)
KENTSEL							
KENTALTI							
KIRSAL							
TOPLAM							

AÇIKLAMALAR:

- 1-Merkez sayısı sütununa, OG/OG İndirici Merkez, Dağıtım Merkezi ve Kesici Ölçü Kabini sayılarının toplamı yazılır.
- 2-OG fider sayısı; TEİAŞ Trafo Merkezi, OG/OG İndirici Merkez, Dağıtım Merkezi ve Kesici Ölçü Kabini çıkışlı OG fider sayısıdır.
- 3- Merkezlerin/OG fiderlerin/transformatörlerin dağıtım bölgesine göre ayrımı, besledikleri kullanıcıların çoğunluğuna bakılarak yapılır.

C-ALÇAK GERİLİM

ALÇAK GERİLİM SEVİYESİ	TOPLAM AG KULLANICI SAYISI (A)	AG FİDER SAYISI (B)	KULLANICI SAYISI / FİDER SAYISI (A/B)
KENTSEL			
KENTALTI			
KIRSAL			
TOPLAM			

AÇIKLAMALAR:

1-AG fiderin dağıtım bölgesine göre durumu, bağlı olduğu dağıtım transformatörü ile aynı kabul edilerek belirlenir.

- 4- Kesintinin yerine ilişkin olarak şebeke unsuru tipi (3C) sütununda, kesintinin meydana geldiği yere göre TM, TM Fideri, KÖK, DM, OG/OG Transformatörü, OG Fideri, Dağıtım Transformatörü, AG Fideri, Saha Dağıtım Kutusu (SDK), SDK Çıkışı, AG Direği, Kullanıcı Bağlantı Hattı, Kullanıcı Sayacı tanımlarından uygun olan belirtilir.
- 5- Kesinti yerine ilişkin şebeke unsuru kodu (3D) sütunu, kesintinin meydana geldiği yeri açıkça belirten ve CBS/Şebeke Bağlantı Modelinde güç akışı vb. sorgulamalara imkan veren tekil kodu içerir.
- 6- Kesinti nedenine ilişkin açıklama (4) sütununa, kesintiye sebep olan kök neden (iletken kopması, yeraltı kablosuna hasar verilmesi, geçici arıza vb.) belirtilecektir. Bu sütuna arızanın giderilmesine ilişkin yapılan işlem (izolatör değiştirildi, kesici onarıldı vb.) bilgisi girilmemelidir.
- 7- Kesinti sınıfı, Madde 9'da belirtilen ayrıma göre doldurulur.
- 8- Kesintinin başlama ve sona erme tarih ve zaman bilgisi, gün, ay, yıl; saat, dakika, saniye formatında oluşturulur.
- 9- Kesintiden etkilenen kullanıcı sayısı; tespit edilen arıza noktasına göre şebeke bağlantı modeli kullanılarak belirlenir ve bu kullanıcıların tüketici grubu ile şebeke bağlantı seviyelerine göre doldurulur.
- 10- Dağıtılmayan enerji (10) ve Toplam dağıtılmayan enerji (11) sütunlarının veri girişi bu Yönetmeliğin 13 üncü maddesinde yer verilen esaslara göre yapılır.

Utop: Takvim yılı başında dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısının tüketici grubu dağılımını ifade eder.

OTtop: Kullanıcıların ortalama saatlik elektrik tüketimlerinin toplamını ifade eder (kWh)

AGtop: Kullanıcıların anlaşma güçlerinin toplamını ifade eder (kWh)

AÇIKLAMALAR:

1- Ortalama Dağıtılmayan Enerji Bildirimsiz ve Bildirimli Gösterge Tablosu tüketici grubu ve bağlantı seviyesine uygun olarak doldurulur.

2- Dağıtım bölgesi, il, tüketici grubu ve bağlantı seviyesine göre göstergelerin hesaplanmasında dağıtılmayan enerji tablosunun ilgili kayıtları ve bu göstergelere ilişkin tüketici grubuna uygun kullanıcı sayıları kullanılır.

3- İl bazlı raporlanan ODE tablosunda, "C) ODE Gösterge Hesabında Kullanılan Bilgiler"de tablonun doldurulduğu ilin değerlerine yer verilir.

4- ODE göstergeleri kWh/kullanıcı olarak hesaplanır.

E) OKSIK_{kısa}

KAYNAK	KENTSEL KULLANICILAR			KENTALTI KULLANICILAR			KIRSAL KULLANICILAR			GENEL TOPLAM
	OG	AG	TOPLAM	OG	AG	TOPLAM	OG	AG	TOPLAM	
İLETİM										
DAĞITIM-OG										
DAĞITIM-AG										
GENEL TOPLAM										

F) Göstergelerin Hesaplanmasında Kullanılan Kullanıcı Sayıları

	KENTSEL KULLANICILAR			KENTALTI KULLANICILAR			KIRSAL KULLANICILAR			GENEL TOPLAM
	OG	AG	TOPLAM	OG	AG	TOPLAM	OG	AG	TOPLAM	
Kullanıcı Sayıları (U_{top})										

AÇIKLAMALAR:

- 1- Tablo, kullanım yerinin bulunduğu kentsel, kentaltı veya kırsal dağıtım bölgesine göre ve bağlantı noktasının OG veya AG seviyesinde olmasına göre doldurulur.
- 2- İl bazında OKSÜRE ve OKSIK hesabında ilgili ilin kullanıcı sayısı kullanılır.
- 3- Dağıtım bölgesi bazında OKSÜRE ve OKSIK hesabında dağıtım bölgesinin kullanıcı sayısı kullanılır (İllerin OKSÜRE ve OKSIK göstergelerinin toplamı dağıtım bölgesi OKSÜRE ve OKSIK değeri olarak kullanılmaz).”

TABLO-6

A) DAĞITIM ŞİRKETİ TİCARİ KALİTE TABLOSU

TİCARİ KALİTE KOD NO	TİCARİ KALİTE GÖSTERGESİ	STANDART SÜRE	TAZMİNAT MİKTARI VEYA YAPILACAK İŞLEM
1	Bağlantı talebinin karşılanabileceği azami sürenin gerekçeleri ile birlikte başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi	Yedi iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
2.1	Tesis sözleşmesi yapılması gerekmeyen durumlarda bağlantı anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi	Kullanıcının bağlantı görüşü geçerlilik süresi içerisinde başvurması, gerekli mali yükümlülükleri yerine getirmesi ve tesis sözleşmesi imzalanması gerekmeyen durumlarda en geç beş iş günü içerisinde	160 TL
2.2	Tesis sözleşmesi yapılması gereken durumlarda bağlantı anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi	Kullanıcının bağlantı görüşü geçerlilik süresi içerisinde başvurması, gerekli mali yükümlülükleri yerine getirmesi ve tesis sözleşmesi imzalanması gereken durumlarda yirmi iş günü içerisinde	
3.1	Geçici kabul yetkisinin dağıtım şirketinde olmadığı durumlarda Bağlantı hattının geçici kabulünün yapılmasına ilişkin başvuru	Bağlantı hattına ilişkin geçici kabul işlemlerinin yetkinin dağıtım şirketi dışında üçüncü tarafa ait olması durumunda tesisin kabule hazır olduğuna dair kullanıcı tarafından dağıtım şirketine yapılan bildirim müteakip dağıtım şirketi tarafından yetkili kurum/kuruluşa 5 gün içerisinde geçici kabul başvurusunda	160 TL
3.2	Geçici kabul yetkisinin dağıtım şirketinde olduğu durumlarda bağlantı hattının geçici kabulünün yapılması	Bağlantı hattına ilişkin geçici kabul işlemlerinin yetkinin dağıtım şirketinde olduğu durumlarda tesisin kabule hazır olduğuna dair kullanıcı tarafından dağıtım şirketine yapılan bildirimden itibaren 15 gün içerisinde	
4	Anlaşma gücünde değişiklik yapılması halinde; proje inceleme sonuçları ile	On beş iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL

	uygulamaya esas cevabın kullanıcıya yazılı olarak bildirilmesi		Diğer Aboneler: 80 TL
5	Kullanıcıların, bildirimli kesintiler hakkında yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları ve dağıtım şirketi internet sitesi aracılığıyla bilgilendirilmesi	Kesintiden en az kırk sekiz saat önce	Dağıtım şirketi, bu madde kapsamındaki bildirim yükümlülüğüne uymadığı kesintilerin listesini müteakip yılın 31 Ocak tarihine kadar Kuruma bildirir. Bildirilen kesintiler için kesinti başına şirketin sonraki yıl sistem işletim gelir tavanından 1.600 TL düşülür
6	Kullanıcı hizmetleri birimi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak öngörülen işlemin talep ettiği biçimde başvuru sahibine bildirilmesi	On beş iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
7.1	Elektrik enerjisinin verilmesi veya bağlanması	Perakende satış sözleşmesinin dağıtım şirketine ulaşmasından veya kullanıcının yükümlülüğünü yerine getirmesine ilişkin tedarikçi tarafından bildirimde bulunulmasından itibaren kentsel ve kentaltı dağıtım bölgesinde 24 saat içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 320 TL
7.2	Elektrik enerjisinin verilmesi veya bağlanması	Perakende satış sözleşmesinin dağıtım şirketine ulaşmasından veya kullanıcının yükümlülüğünü yerine getirmesine ilişkin tedarikçi tarafından bildirimde bulunulmasından itibaren kırsal dağıtım bölgesinde 48 saat içerisinde	

8.1	Kullanıcı teçhizat hasarının tazminine ilişkin başvuru sonuçlandırma	On iş günü içerisinde	Teçhizat hasarı tazmin edilir
8.2	Kullanıcının teçhizat hasarının ödenmesi	Kullanıcı tarafından onarım masrafına ilişkin faturanın ibrazından itibaren beş iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
8.3	Kullanıcı teçhizatının onarılmasının sağlanması	On beş gün içerisinde	
9	Kullanıcı tarafından talep edilen sayaç değişiminin yapılması	Kullanıcı tarafından başvuru yapıldıktan sonra 10 iş günü içerisinde sayacın sökülerek değiştirilmesi	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
10.1	Kullanıcı tarafından talep edilen ve teknik kalite ölçüm cihazının kullanıcı tarafından sağlandığı ölçümlerin yapılması	Beş iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
10.2	Kullanıcı tarafından talep edilen teknik kalite ölçümünün yapılması	On iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
11.1	AG tesis seviyesinde yapılacak düzeltici işlemler ile teknik kalite parametrelerine uygunluğun sağlanması	Üç ay içerisinde, düzeltici işlem tesis edilene kadar her üç ayda bir	Abonenin anlaşma gücü; 50 kVA'dan düşük ise 80 TL
11.2	Dağıtım transformatörü değişikliği ile teknik kalite parametrelerine uygunluğun sağlanması	Altı ay içerisinde, düzeltici işlem tesis edilene kadar her altı ayda bir	50 kVA (dahil) ile 630 kVA: arasında ise 800 TL 630 kVA ve üzerinde ise 4.000 TL
11.3	Yeni dağıtım transformatörü tesisi ve/veya OG seviyede düzeltici işlemler teknik kalite	On iki ay içerisinde, düzeltici işlem tesis edilene kadar her on iki ayda bir	

	parametrelerine uygunluğun sağlanması		
12	Dengeleme birimi olmayan tüketim tesislerinde OSOS kapsamındaki sayaçlardan endeks verisinin OSOS veya saha okuması vasıtasıyla alınarak piyasa işletmecisi ile paylaşılması	İlgili ayın uzlaştırma takviminde tanımlanan son güne kadar	Okuma yapılmayan sayaç başına 320 TL, ilgili kullanıcıya ödenir

TABLO-6

B) KULLANICI CİHAZ HASARI TABLOSU

Başvuru Kodu(1)	Başvuru Tarihi (2)	Başvuru Sahibi (3)		Başvurunun Sonuçlandırılması (5)				
		Adı ve Soyadı (3A)	Adres ve Telefonu (3B)	Cevap Yazısının Tarihi (4A)	Cevap Yazısının Sayısı (4B)	Başvuru Sonucu (4C)	Hasar Tazmin Yöntemi (4D)	10 iş günü içerisinde sonuçlandırma durumu (4E)

AÇIKLAMALAR:

- 1- Dağıtım şirketine yapılan kullanıcı cihaz hasarı kayıt tablosu, dağıtım bölgesi bazında oluşturulur ve raporlanır.
- 2- Kod No (1), başvuruya ilişkin tüm bilgilerin dağıtım şirketinin EBYS (EYS/DYS)'de görüntülenebildiği tekil koddur. Aynı kullanıcıya ait başvurunun aynı veya farklı kaynaklardan dağıtım şirketinin ulaşması halinde her bir başvuru için ayrı bir tekil kod oluşturularak tablolar doldurulacaktır.
- 3- Başvurunun tarihi (2); başvurunun dağıtım şirketine ulaştığı ve dağıtım şirketi tarafından tekil başvuru kodunun verildiği tarihtir.
- 4- Başvuruya konu adres ve başvuru sahibinin telefon (3B) bilgilerine göre doldurulur.
- 5- (4A) Kullanıcının başvurusuna ilişkin cevap yazısının tarihi (4A) ve sayısı (4B) bilgisine göre doldurulur.
- 6- Başvurunun sonucu (4C) "Kabul edildi" ya da "Kabul edilmedi" olarak doldurulur.
- 7- Başvurunun olumlu sonuçlanması durumunda cihaz hasarının tazmin yöntemi (4D) olarak, (a) onarım masrafının ödenmesi, (b) hasarın onarımı, (c) hasarın onarımı için anlaşmalı servislere yönlendirme seçeneklerinden birisi belirtilecek şekilde doldurulur.
- 8- 10 iş günü içerisinde sonuçlandırılmayan başvurularda (4E) cihaz hasarının tazmin edilip edilmediğine ilişkin bilgiye yer verilir.

TABLO – 7**A- DAĞITIM ŞİRKETİNİN TİCARİ KALİTESİNE İLİŞKİN GERÇEKLEŞME TABLOSU**

İŞLEM NO	TİCARİ KALİTE KOD NO	İŞLEMİ YAPILAN GERÇEK/TÜZEL KİŞİNİN AD VE SOYADI	İŞLEMİ YAPILAN GERÇEK/TÜZEL KİŞİ ADRES VE TELEFONU	SÜREYE ESAS BAŞLANGIÇ TARİH VE/VEYA ZAMANI	SÜREYE ESAS SON TARİH VE/VEYA ZAMANI	İŞLEM SONUCU TAZMİNAT ÖDEMESİ

AÇIKLAMALAR:

1- Tablo 6 ticari kalite standartlarına göre yapılan tüm işlemler, tekil işlem numarası ve ilgili ticari kalite koduna göre Tablo 7'ye kaydedilir.

2-Süreçlerin işlemeye başladığı tarih ve zaman; Tablo 6'da yer alan ticari standartlara konu hizmetin verilmesini teminen, kullanıcı tarafından lisans sahibi dağıtım şirketlerine yapılan yazılı başvurunun tarih ve/veya zamanıdır.

3-Ticari işlem standardına konu hizmetin yerine getirildiği/işlemin yapıldığı tarih ve zaman; Tablo 6'da yer alan ticari standartlara konu hizmetin tam ve nihai olarak yerine getirildiği tarih ve zamanıdır.

4-Kişi adları, adres ve telefon numaraları vb. kişisel veriler yıldızlanarak internette yayımlanır.

5- Tablo 6'da 5 nolu ticari kalite kodu altında yapılan işlemler; bildirimli kesintinin bildiriminin yapıldığı tarih ve zaman, süreye esas başlangıç tarih ve/veya zamanı olarak, kesintinin başlangıç tarih ve zamanı, süreye esas son tarih ve/veya zamanı olarak kaydedilir.

6- Tablo 6'da 11 nolu kalite kodları altında yapılan işlemler; teknik kalite ölçüm cihazı ile teknik kalite uygunsuzluğunun tespit edildiği tarih ve zaman, süreye esas başlangıç tarih ve/veya zamanı olarak, teknik kalite uygunsuzluğunun giderildiğinin kullanıcıya bildirildiği tarih ve zaman, süreye esas son tarih ve/veya zamanı olarak kaydedilir.

7- Tablo 6 Ticari kalite standartlarına göre yapılan tüm işlemlere ilişkin, işlem süresine göre tazminat oluşmamış ise "hayır", tazminat ödemesi oluşmuş ise oluşan/ödenen tazminat bedeli TL olarak belirtilir.

8- Tablo 6'da 12 nolu kalite kodu altında yapılan işlemler; endeksin ilk okuma tarihi ve zamanı, süreye esas başlangıç tarih ve/veya zamanı olarak, endeksin son okuma tarihi ve zamanı, süreye esas son tarih ve/veya zamanı olarak kaydedilir.

TABLO-8 TİCARİ KALİTE GÖSTERGELERİ ÖZETİ**A) DAĞITIM ŞİRKETİ**

TİCARİ KALİTE KOD NO	TOPLAM BAŞVURU SAYISI (A)	STANDART SÜREDE İŞLEM YAPILAN BAŞVURULARIN SAYISI	STANDART SÜREDE İŞLEM YAPILMAYAN BAŞVURULARIN SAYISI (B)	STANDART SÜREDE İŞLEM YAPILMAYAN BAŞVURULARIN ORANI (B/A*100)
1				
2.1				
2.2				
3.1				
3.2				
4				
5				
6				
7.1				
7.2				
8.1				
8.2				
8.3				
9				
10.1				
10.2				
11.1				
11.2				
11.3				
12				

TABLO-9**A- YILLIK KESİNTİ TAZMINATI EŞİK KESİNTİ SÜRELERİ VE SAYILARI**

EŞİK DEĞER ADI	KESİNTİ SINIFI	KENTSEL KULLANICILAR İÇİN		KENTALTI KULLANICILAR İÇİN		KIRSAL KULLANICILAR İÇİN	
		AG	OG	AG	OG	AG	OG
ESURE (Saat)	Bildirimsiz	42	20	48	24	56	32
ESAYI (Kez)		48	36	52	42	56	48
ESURE (Saat)	Bildirimli	48	48	48	48	48	48
ESAYI (Kez)		12	12	12	12	12	12

B- İLETİM KAYNAKLI EŞİK KESİNTİ SÜRELERİ VE SAYILARI

EŞİK DEĞER ADI	KESİNTİ SINIFI	KENTSEL KULLANICILAR İÇİN	KENTALTI KULLANICILAR İÇİN	KIRSAL KULLANICILAR İÇİN
ESURE (Saat)	Bildirimsiz	8	8	8
ESAYI (Kez)		12	12	12
ESURE (Saat)	Bildirimli	24	24	24
ESAYI (Kez)		6	6	6

AÇIKLAMALAR:

1- Tablo 9 A ve B'de belirtilen eşik süre değerlerinin birimi saat, eşik sayı değerlerinin birimi adettir.

TABLO-10 GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETİ TİCARİ KALİTE TABLOSU

TİCARİ KALİTE KOD NO	TİCARİ KALİTE GÖSTERGESİ	STANDART SÜRE	TAZMİNAT MİKTARI VEYA YAPILACAK İŞLEM
1	Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi	15 işgünü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
2	İkinci bildirim 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: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
3.1	Görevli tedarik şirketini ilgilendiren fatura/ödeme bildirimini itirazlarına ait inceleme sonuçlarının tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi	10 işgünü içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
3.2	Dağıtım şirketini ilgilendiren fatura/ödeme bildirimini 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: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
4	Fatura/ödeme bildirim itirazının haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedelin tüketiciye iade edilmesi	3 işgünü içerisinde	Fazla tahsil edilen bedelin yüzde 50'si, ve gecikme zammı olmak üzere, Mesken Abonesi: En fazla 500 TL + gecikme zammı Diğer Aboneler: En fazla 1000 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 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, Mesken Abonesi: En fazla 500 TL + gecikme zammı Diğer Aboneler: En fazla 1000 TL + gecikme zammı
6	Usulüne uygun olarak yapılan başvurularda perakende satış sözleşmesinin kurulması	Aynı gün içerisinde	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
7	Kurulan perakende satış sözleşmesi hakkında dağıtım şirketine kayıt altına alınmak suretiyle bilgi verilmesi	Sözleşmenin kurulduğu gün	Mesken Abonesi: 40 TL Diğer Aboneler: 80 TL
8	Zamanında ödenmeyen borçlar nedeniyle yasal takibin başlatılması	İkinci bildirim sonrasında elektriğin kesilmesinden itibaren en az 45 gün sonra	Mesken Abonesi: 80 TL Diğer Aboneler: 160 TL

TABLO-11-A GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETİNİN TİCARİ KALİTESİNE İLİŞKİN GERÇEKLEŞME TABLOSU

1	İşlem No	Tesisat No	Sözleşme/ Tüketici No	Tüketici Grubu	Ad Soyad	Başvuru Tarihi	Cevaplanma Tarihi	Yazılı/sms/e posta/diğer/yok	Konu	Tazminatı Hak Kazanma (Evt./Hayır)	Ödenen Tazminat Tutarı	Ödenecek Tazminat Tutarı	Tazminat Ödenme Tarihi	Aplıkama							
2	İşlem No	Tesisat No	Sözleşme/ Tüketici No	Tüketici Grubu	Ad Soyad	PSS Başlangıç Tarihi	Son Ödeme Tarihi	Yazılı İkindi Bildirim Gönderilme Tarihi	KVS ile İkindi Bildirim Gönderilme Tarihi	Yazılı İkindi Bildirim (Fatura altı/diğer/yok) ok	Bildirim (sms/e)	Elektrik Kesme İş Emri Tarihi	Tazminata Hak Kazanma (Evt./Hayır)	Ödenen Tazminat Tutarı	Ödenecek Tazminat Tutarı	Tazminat Ödenme Tarihi	Aplıkama				
3.1	İşlem No	Tesisat No	Sözleşme/ Tüketici No	Tüketici Grubu	Ad Soyad	Başvuru Tarihi	Cevaplanma Tarihi	Yazılı/sms/e posta/diğer/yok	Konu (mükerrer ödeme, tarife hatası vb.)	Tazminata Hak Kazanma (Evt./Hayır)	Ödenen Tazminat Tutarı	Ödenecek Tazminat Tutarı	Tazminat Ödenme Tarihi	Aplıkama							
3.2	İşlem No	Tesisat No	Sözleşme/ Tüketici No	Tüketici Grubu	Ad Soyad	Başvuru Tarihi	Cevaplanma Tarihi	Yazılı/sms/e posta/diğer/yok	Konu (sayaç arzası, vb.)	Tazminata Hak Kazanma (Evt./Hayır)	Ödenen Tazminat Tutarı	Ödenecek Tazminat Tutarı	Tazminat Ödenme Tarihi	Aplıkama							
4	İşlem No	Tesisat No	Sözleşme/ Tüketici No	Tüketici Grubu	Ad Soyad	Başvuru Tarihi	Tespit Edildiği Tarih	Hatalı Fatura No	Hatanın Nedeni	Hatalı Fatura Tutarı	İade Edilecek Tutar	İade Fatura No	Ödeme Yöntemi	Tazminata Hak Kazanma (Evt./Hayır)	Ödenen Tazminat Tutarı	Ödenecek Tazminat Tutarı	Tazminat Ödenme Tarihi	Aplıkama			
5	İşlem No	Tesisat No	Sözleşme/ Tüketici No	Tüketici Grubu	Ad Soyad	PSS Başlangıç Tarihi	PSS Sonlanma Tarihi	PSS Sonlandırma Yöntemi (İnternet/Mobil/ Telefon/Yüzyüze)	PSS Sonlanma Nedeni	PSS Sonlanma Tarihi	Güvence bedeli Nakit/Teminat	Güvenceden Muaf Olanlar Evt./Hayır	Alınan GB Tutarı	Güvence Bedeli Ödeme Talimat Tarihi (BAN ve PTT için)	THM'ye başvuru tarihi	THM Ödeme Tarihi (Elden alarak için)	Tazminata Hak Kazanma (Evt./Hayır)	Ödenen Tazminat Tutarı	Ödenecek Tazminat Tutarı	Tazminat Ödenme Tarihi	Aplıkama
6	İşlem No	Tesisat No	Sözleşme/ Tüketici No	Tüketici Grubu	Ad Soyad	PSS Başvuru Tarihi	PSS Başvuru Saati	PSS Kurulum Yöntemi (İnternet/Mobil/ Telefon/Yüzyüze)	PSS Kurulum Yöntemi (Yazılı/Mesafe İ)	PSS Kurulum Tarihi	PSS Kurulum Saati	Tazminata Hak Kazanma (Evt./Hayır)	Ödenen Tazminat Tutarı	Ödenecek Tazminat Tutarı	Tazminat Ödenme Tarihi	Aplıkama					
7	İşlem No	Tesisat No	Sözleşme/ Tüketici No	Tüketici Grubu	Ad Soyad	Başvuru Tarihi	PSS Kurulum Tarihi	Bağlama İş Emri Tarihi	Elektriğin Bağlandığı Tarih	Tazminata Hak Kazanma (Evt./Hayır)	Ödenen Tazminat Tutarı	Ödenecek Tazminat Tutarı	Tazminat Ödenme Tarihi	Aplıkama							
8	İşlem No	Tesisat No	Sözleşme/ Tüketici No	Tüketici Grubu	Ad Soyad	İkindi Bildirimin Yapıldığı Tarih	Elektrik Kesme İş Emri Tarihi	Elektriğin Kesildiği Tarih	PSS Fesih Bildirimi (Yazılı/yok)	PSS Fesih (sms/e- posta/diğer/yok)	PSS Fesih Bildirimi Tarihi (Yazılı)	PSS Fesih Bildirimi Tarihi (KVS)	PSS Sonlanma Tarihi	Yasal Takip Başlatıldığı Tarih	Yasal Takibe Konu Borç Zammı	Yasal Takip Başlatıldığı Tarih	Tazminata Hak Kazanma (Evt./Hayır)	Ödenen Tazminat Tutarı	Ödenecek Tazminat Tutarı	Tazminat Ödenme Tarihi	Aplıkama

GENEL AÇIKLAMALAR

1. İşlem No: Her bir gösterge için oluşturulan tekil işlem numarasını,
2. KVS: Kalıcı veri saklayıcısı,
3. Ödenen Tazminat Tutarı: İlgili ayda tüketicilere ödenen tazminat tutarını,
4. Ödenecek Tazminat Tutarı: İlgili ayda ya da önceki aylarda ödemesi yapılamayıp bir sonraki aya devreden ödenecek tazminat tutarını,
5. PSS: Perakende satış sözleşmesini,
6. Sözleşme/Tüketici No: Perakende satış sözleşmesinin kurulması aşamasında işbu sözleşmeye ve/veya tüketiciye özel oluşturulan numarayı,
7. Tesisat No: Perakende satış sözleşmesinin ekinde yer alan bağlantı anlaşmasına esas numarayı ve/veya tekil kodu,
8. THM: Tüketici Hizmetleri Merkezini, ifade eder.
9. İlgili ayda ödemenin yapılamaması durumunda ödenecek tazminat tutarı ve ilgili tüm sütunlardaki bilgiler bir sonraki aya aktarılır.
10. Tüm göstergeler için aylık olarak yapılan **tüm işlemler** kayıt altına alınacaktır
11. Tarih bilgisi 30.12.2020 formatında girilir.
12. Saat bilgisi 13:30:25 formatında girilir.
13. TL bilgisi 1.250.25 (virgül kuruş ayrımı, nokta binler basamağı ayrımı için kullanılır) formatında girilir.
14. "/" işaretiyle ayırım yapıldıysa hücreye iki ya da çoklu durumdan uygun olan aynen yazılır.
15. Tazminat tutarlarının kendisi için gecikme zammı/faizi hesaplanmaz.
16. Konunun niteliğine göre, istenen bilginin şirkette bulunması mümkün değilse ilgili alan boş bırakılabilir (örneğin, PSS kurulması aşamasında tesisat no, sözleşme no bulunmaması). Ancak Şirketin temin etmesi gereken veya Şirket nezdinde bulunan tüm bilgilere eksiksiz yer verilir.
17. Açıklama sütununa gerekli görülmesi halinde bilgi girişi yapılır.
18. Elektriğin bağlandığı tarih bilgisinin şirkette bulunması halinde bilgi girişi yapılır.

TABLO 10/1 AÇIKLAMALAR

1. Çağrı merkezine, THM'lere kalıcı veri saklayıcısıyla veya yazılı olarak yapılan ve tüketiciye geri dönülmesi gereken şikayet kaydı oluşturulan tüm başvurular için veri girişi yapılır. (Bilgi edinme, öneri vb. için veri girişi yapılmaz)

TABLO 10/2 AÇIKLAMALAR

1. Yalnızca ilgili ayda ikinci bildirim yapılan tüketicilerden elektriği kesilenler için veri girişi yapılır.

TABLO 10/4 AÇIKLAMALAR

1. Tacirler ya da resmi kurumlar için tazminata esas süre Vergi Usul Kanunu uyarınca yükümlülüklerin yerine getirilmesinden itibaren başlar.
2. Fazla tahsil edilen süreyle iade süresi arasındaki gün farkı kadar gecikme zammı hesaplanır. Gecikme zammı kalite tazminatından bağımsız olarak hesaplanır ve kalite tazminatıyla birlikte tüketicilere ödenir.

TABLO 10/5 AÇIKLAMALAR

1. İçerdeki (Alman) Güvence Bedeli: Tüketiciden tahsil edilen güvence bedelini,
2. Güncelleme Tutarı: THY'nin ilgili maddesi uyarınca TÜFE kullanılarak yapılan hesaplamayı,
3. Ödeme Yöntemi: THY'nin ekinde yer alan 4/A ya da 4/B formunda belirlenen yöntemi,
4. Borç Mahsup Tutarı: İlgili sözleşme kapsamında tüketilen elektrik enerjisi karşılığında ortaya çıkan tutarı,
5. Ödenmesi Gereken Tutar: İçerdeki güvence bedeli + güncelleme tutarı – borç mahsup tutarı işlemi sonrası tüketiciye ödenmesi gereken tutarı
6. Ödenen Tutar: Tüketicilere ödemesi yapılan tutarı,
7. PSS Sonlanma Tarihi: Elektrik kesilerek son endeks bilgilerinin tedarikçiye bildirildiği tarihi,
8. THM'ye Başvuru Tarihi: Güvence bedelini elden (nakit) almak isteyen tüketicilerin ödeme merkezine ya da tüketici hizmetleri merkezine başvuru tarihini, ifade eder.
9. THY'nin ekinde yer alan 4/A ya da 4/B formunda güvence bedeli iade şeklinin elden (nakit) olarak seçilmesi halinde tazminata ve gecikme zammına esas süre tüketicinin ödeme merkezine ya da tüketici hizmetleri merkezine başvurusundan itibaren başlar. **Diğer durumlar için perakende satış sözleşmesinin sona erdiği tarih esas alınır.**
10. Sözleşmenin PSS'nin 18 inci maddesi onuncu fıkrası (gıyaben tahliye) uyarınca sona ermesi durumunda tazminata ve gecikme zammına esas süre; *“Sözleşmesi feshedilen tüketiciye fesih işlemi hakkında en geç işlemin yapıldığı tarihi takip eden gün yazılı ve kalıcı veri saklayıcısıyla bilgi verilmesi”* sonrasında tüketicinin Şirkete başvurusundan itibaren başlar. **Şirketin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmemesi halinde ise sözleşmenin sona erdiği tarih esas alınır.**

TABLO 10/8 AÇIKLAMALAR

1. Elektrik Kesildiği Tarih: THY'nin 35 inci maddesi uyarınca ikinci bildirim yapılmasına rağmen yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicilerin ilgili dağıtım şirketi tarafından elektrikli kesildiği tarihi,
2. Yasal Takibin Başlatıldığı Tarih: THY uyarınca yapılması gereken bildirimlerin ve verilmesi gereken sürelerin sona ermesine rağmen yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketiciler için yasal takibin başlatıldığı tarihi, ifade eder.

8- Sonuç sütununda (10), görevli tedarik Şirketi tarafından tüketicici talebinin karŐılanıp karŐılanmamasına göre “Talep karŐılandı” ya da “Talep karŐılanmadı” olarak doldurulur.

9- Açıklama sütununda (11), a) İçeriğinde sadece teŐekkür olan başvurularda “TeŐekkür” b) Görevli tedarik Şirketine hatalı gönderilmiş başvurularda “Hatalı dağıtım” c) Görevli tedarik Şirketinin talebi karŐılayamadığı başvurularda “Diğerk açıklamalar:” (talebin karŐılanmama nedenine ilişkin açıklama ile talebin karŐılanmasına esas tarih bilgisi ilave edilir) ifadelerinden uygun olanı yazılır. Diğerk başvurular için herhangi bir açıklama yazılmasına ihtiyaç bulunmamaktadır.

TABLO-12 GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETİ TİCARİ KALİTE GÖSTERGELERİ ÖZETİ

TİCARİ KALİTE KOD NO	TOPLAM BAŞVURU /İŞLEM SAYISI (A)	BELİRLENEN STANDART SÜREYE UYGUN OLANLARIN SAYISI	BELİRLENEN STANDART SÜREYE UYGUN OLMAYANLARIN SAYISI(B)	UYGUN OLMAYANLARIN ORANI (%) (B/A*100)
10 1				
10 2				
10 3.1				
10 3.2				
10 4				
10 5				
10 6				
10 7				
10 8				