

| Tablo 12             |                                                    |                               |                                                   |                                                        |                                        |                                        |
|----------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Ticari Kalite Kod No | Ticari Kalite Gösterge Adı                         | Toplam Başvuru İşlem Sayısı A | Belirlenen Standart Süreye Uygun Olanların Sayısı | Belirlenen Standart Süreye Uygun Olmayanların Sayısı B | Uygun Olmayanların Oranı (%) (B/A*100) | İlgili Ayda Hak Edilen Tazminat Tutarı |
| 10 1                 | Tüketici Hizmetlerine Yapılan Başvurular           | 11339                         | 11337                                             | 2                                                      | 0,01763824                             | 160                                    |
| 10 2                 | İkinci Bildirimler                                 | 8765                          | 8764                                              | 1                                                      | 0,011409013                            | 80                                     |
| 10 3.1               | Fatura Ödeme İtirazları (Şirket Kaynaklı)          | 11                            | 11                                                | 0                                                      | 0                                      | 0                                      |
| 10 3.2               | Fatura Ödeme İtirazları (Dağıtım Şirketi Kaynaklı) | 116                           | 114                                               | 2                                                      | 1,724137931                            | 160                                    |
| 10 4                 | Fazla Tahsil Edilen Bedelin İadesi                 | 10                            | 10                                                | 0                                                      | 0                                      | 0                                      |
| 10 5                 | Güvence Bedeli İade İşlemleri                      | 3106                          | 3105                                              | 1                                                      | 0,03219575                             | 35,6                                   |
| 10 6                 | Sözleşmenin Kurulması                              | 11350                         | 11350                                             | 0                                                      | 0                                      | 0                                      |
| 10 7                 | Elektrik Bağlama Talimatları                       | 11350                         | 11339                                             | 11                                                     | 0,0969163                              | 600                                    |
| 10 8                 | Yasal Takip İşlemleri                              | 523                           | 523                                               | 0                                                      | 0                                      | 0                                      |