**TABLO 6-A DAĞITIM ŞİRKETİ TİCARİ KALİTE TABLOSU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TİCARİ**  **KALİTE KOD NO** | **TİCARİ KALİTE**  **GÖSTERGESİ** | **STANDART SÜRE** | **TAZMİNAT MİKTARI VEYA YAPILACAK İŞLEM** |
| **1.1** | Bağlantı talebinin karşılanabileceği sürenin gerekçeleri ile başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi. | Dağıtım siteminin mevcut durumunun bağlantı talebinin karşılanması için uygun olmaması ve genişleme yatırımı veya yeni yatırımın gerekli olması durumunda; saha etüdü gerektirmeyen hallerde başvuru tarihinden itibaren on iş günü içerisinde | Mesken Abonesi: 25 TL  Diğer Aboneler: 50 TL |
| **1.2** | Bağlantı talebinin karşılanabileceği sürenin gerekçeleri ile sahibine yazılı olarak bildirilmesi | Dağıtım siteminin mevcut durumunun bağlantı talebinin karşılanması için uygun olmaması ve genişleme yatırımı veya yeni yatırımın gerekli olması durumunda; saha etüdü gerektiren hallerde ise başvuru tarihinden itibaren yirmi iş günü içerisinde | Mesken Abonesi: 25 TL  Diğer Aboneler: 50 TL |
| **2** | Bağlantı talebine ilişkin yatırımın başvuru sahibi tarafından yapılması durumunda projenin onaylanması veya revizyonu için iade edilmesi | Proje sunum tarihinden itibaren beş iş günü içerisinde | Mesken Abonesi: 25 TL  Diğer Aboneler: 50 TL |
| **3** | Bağlantı gücünde değişiklik yapılması halinde; proje inceleme sonuçları ile uygulamaya esas cevabın kullanıcıya yazılı olarak bildirilmesi | On beş gün içerisinde | Mesken Abonesi: 25 TL  Diğer Aboneler: 50TL |
| **4** | Kullanıcıların, programlı kesintiler hakkında yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları ve dağıtım şirketi internet sitesi aracılığıyla bilgilendirilmesi (01/01/2014 tarihinden itibaren isteyen abonelere elektronik posta ve kısa mesaj gönderilmesi) | Kesintiden en az kırk sekiz saat önce | Dağıtım şirketinin bir sonraki yıl gelir tavanından, programlı olduğu halde bildirimi yapılmayan her bir kesinti için 1000 TL düşülür. |
| **5.1** | Bağlantı ve/veya sistem kullanım anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi | Dağıtım sistemine bağlanacak tesis ve/veya teçhizata ilişkin bilgilerin kullanıcı tarafından dağıtım şirketine verildiği tarihten itibaren altmış gün içerisinde | 100 TL |
| **5.2** | Bağlantı ve/veya sistem kullanım anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi | Dağıtım sistemine bağlanacak tesis ve/veya teçhizata ilişkin bilgilerin kullanıcı tarafından dağıtım şirketine verildiği tarihten itibaren, ek bilgi talep edilmesi halinde doksan gün içerisinde | 100 TL |
| **6** | Müşteri hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak öngörülen işlemin talep halinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi | On beş iş günü içerisinde | Mesken Abonesi: 25 TL  Diğer Aboneler: 50 TL |
| **7** | Borç ve/veya kullanıcı hatası nedeniyle durdurulan hizmetin, hizmetin kesilmesine neden olan etken ortadan kalktıktan sonra yeniden verilmeye başlanması | İmar yerleşim alanında iki iş günü içerisinde, imar yerleşim alanı dışında üç iş günü içerisinde | Mesken Abonesi: 25 TL  Diğer Aboneler: 200TL |
| **8** | Dağıtım şirketleri tarafından kullanım yerinde yapılacak işlemlere ilişkin olarak kullanıcılara verilen randevu saatine uyulması | En fazla üç saat gecikme ile gerçekleştirilir | Mesken Abonesi: 25 TL  Diğer Aboneler: 60 TL |
| **9.1** | Kullanıcı zararının tazminine ilişkin başvuruyu sonuçlandırma | Yirmi iş günü | Mesken Abonesi: 25 TL  Diğer Aboneler: 60 TL |
| **9.2** | Kullanıcı zararının ödenmesi veya teçhizatın tamir ettirilmesi | Bu Yönetmeliğin 26 ncı maddesinde belirlenen sürelere uyulmalıdır | Mesken Abonesi: 25 TL  Diğer Aboneler: 60 TL |
| **10** | Günlük azami bildirimli kesinti süresine uyulması | Bildirimli dahi olsa günlük kesinti süresi azami on iki saati geçemez | Kesintiden etkilenen kullanıcı başına  Mesken Abonesi: 50TL  Diğer Aboneler: 100 TL |