

“B - DAĞITIM ŞİRKETİNE YAZILI OLARAK YAPILAN BAŞVURU KAYIT TABLOSU

Başvuru Kodu (1)	Başvuru Sahibi Gerçek/Tüzel Kişinin Ad ve Soyadı (2)	Başvurunun					EDAŞ'a Yapılan İlk Başvuru mu? (8)	Şirketin Cevap Yazısının Tarihi (9)	Şirketin Cevap Yazısının Sayısı (10)	Yapılan İşlem (11)	Sonuç (12)	Başvuru Türü (13)
		Tarihi (3)	İl (4)	İlçe (5)	Kaynağı (6)	Konusu (7)						

AÇIKLAMALAR:

1- Dağıtım şirketine yazılı olarak yapılan başvuru kayıt tablosu, dağıtım bölgesi bazında oluşturulur ve raporlanır.

2- Başvuru Kodu (1), başvuruya ilişkin tüm bilgilerin dağıtım şirketinin EBYS (EYS/DYS)'de görüntülenebildiği tekil koddur. Aynı kullanıcıya ait başvurunun aynı veya farklı kaynaklardan dağıtım şirketine ulaşması halinde her bir başvuru için ayrı bir tekil kod oluşturularak tablolar doldurulacaktır.

3- Başvurunun tarihi (3), başvurunun dağıtım şirketine ulaştığı ve dağıtım şirketi tarafından tekil başvuru kodunun verildiği tarihtir.

4- Başvuruya ilişkin İl (4) ve İlçe (5) sütunları, şikâyet konu adrese göre doldurulur.

5-Başvurunun kaynağı sütunu (6), ilgili başvurunun dağıtım şirketine hangi kanaldan gönderildiğine göre CİMER, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu ve benzeri olarak girilir. Dağıtım şirketine şahsen, posta yoluyla veya dağıtım şirketinin internet sitesi üzerinden yapılan başvurularda başvurunun kaynağı EDAŞ olarak girilir.

6- Başvurunun konusu sütununda (7) ilgili başvurunun; bağlantı, bakım, deplase, teknik kalite, cihaz hasarı, kesinti, kaçak ihbarı, kaçak tahakkuku, aydınlatma, ek tüketim tahakkuku, tarife/fatura unsurları, sayaç problemleri, kesme-bağlama sorunları, can ve mal güvenliği riski ve diğer kategorilerinden uygun olanı girilir.

7-EDAŞ'a Yapılan İlk Başvuru mu? (8) sütununa; aynı kişi tarafından ve aynı konuda son 365 gün içerisinde EDAŞ'a yapılmış bir başvuru yok ise “Evet” var ise “Hayır” bilgisi girilecektir.

8- Yapılan İşlem (11) sütununda, dağıtım şirketi tarafından başvuruya ilişkin olarak yapılan işleme dair özet bilgiye yer verilir.

9- Sonuç sütununda (12), dağıtım şirketi tarafından kullanıcı talebinin karşılanıp karşılanmamasına göre “Talep karşılandı” ya da “Talep karşılanmadı” olarak doldurulur.

10- Başvuru Türü (13) sütunu “Şikâyet”, “Talep”, “Öneri”, “Teşekkür”, “Mükerrer” ve “İptal” kategorilerinden başvuruya uygun olan bilgi girilerek boş hücre kalmayacak şekilde doldurulur. Başvurunun şirkete ulaştığı tarihten itibaren, 15 iş günü içerisinde aynı kişi tarafından ve aynı konuda farklı kanallardan yapılan başvurular da dahil olmak üzere “Mükerrer” bilgisi girilecek olup, bunun dışındaki başvurular için mükerrer bilgisi kullanılmayacaktır. Dağıtım şirketine hatalı gönderilmesi sebebiyle, dağıtım şirketi tarafından Kurum evrak kayıt sisteminde iptal ettirilen başvurular için “İptal” ifadesi girilir.”