

# SERTİFİKA

**ISO 10002:2018'e göre**  
şikayet yönetimi süreci

TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. işbu sertifika ile

**Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.**  
Barbaros Mahallesi, Begonya Sokak, Nida Kule, Ataşehir Batı, No 1/1, Ataşehir,  
İstanbul,  
Türkiye

ilave lokasyon ile birlikte Güzelyalı Mah., Turgut Özal Bulv., Nisa Nur Apt., No 44/C, Çukurova, Adana, Türkiye

ünvanlı kuruluşun, aşağıdaki geçerlilik alanındaki kalite yönetim sistemi kapsamında müşteri şikayetlerinin yönetimi sürecini uyguladığını, ilgili prosedürler uyarınca teyit eder. Geçerlilik alanı

**Serbest tüketici niteliğindeki müşterilere ikili anlaşma yolu ile ve düzenlemeye tabi müşterilere düzenlemeye tabi tarifeler yolu ile yapılacak elektrik enerjisinin ve /veya kapasitesinin satışı faaliyeti**

Sertifika Tescil No 8000220  
Tetkik Raporu No TR 1951

2021-04-12 tarihinden  
2024-04-11 tarihine kadar geçerlidir  
İlk sertifikasyon tarihi 2017



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.  
Sertifikasyon Merkezi

İstanbul, 2021-04-12

Sertifika, standardın ve sertifikasyon sözleşmesinin şartlarına kesintisiz uyulması durumunda, yukarıda belirtilen tarihe kadar geçerli kalır.



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A. Ş.  
Ayazmadere Cad., Pazar Sok., Bareli Plaza  
No 2-4, Kat 4, Gayrettepe, Beşiktaş,  
TR-34349 İstanbul  
www.tuv-turkey.com tuv-nord@tuv-turkey.com