				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
KASIM 2020	1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	3	8	3	0	0	0	0	1	100.00%
	2											0.00%
	3											0.00%
	4											0.00%
	5											0.00%
	A	Toplam Şikayet Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Şikayet	3	8	3	0	0	0	0	1	100%
	B	Toplam Bilgi Edinme Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Bilgi Edinme	4	10	4	0	0	0	0	1	
	C	Toplam Talep Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Talep	0	0	0	0	0	0	0	0	
	A+B+C	Toplam Başvuru Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması		7	18	7	0	0	0	0	1	
			Tüketici sayısı (T1)	389								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
EKİM 2020	1	3. Ödeme	3.1. Fatura ödemesi	3	8	3	0	0	0	0	1	100.00%
	2											0.00%
	3											0.00%
	4											0.00%
	5											0.00%
	A	Toplam Şikayet Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Şikayet	3	8	3	0	0	0	0	1	100%
	B	Toplam Bilgi Edinme Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Bilgi Edinme	0	0	0	0	0	0	0	0	
	C	Toplam Talep Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Talep	0	0	0	0	0	0	0	0	
	A+B+C	Toplam Başvuru Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması		3	8	3	0	0	0	0	1	
			Tüketici sayısı (T1)	389								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
EYLÜL 2020	1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi (K6)	4	10	4	0	0	0	0	1	80.00%
	2	4. İkili anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandır	1	3	0	1	0	0	0	5	20.00%
	3											0.00%
	4											0.00%
	5											0.00%
	A	Toplam Şikayet Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Şikayet	5	13	4	1	0	0	0	2	100%
	B	Toplam Bilgi Edinme Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Bilgi Edinme	8	21	8	0	0	0	0	1	
	C	Toplam Talep Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Talep	0	0	0	0	0	0	0	0	
	A+B+C	Toplam Başvuru Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması		13	24	12	1	0	0	0	1	
			Tüketici sayısı (T1)	383								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
AĞUSTOS 2020	1	2. Fiyat	2.1. Aktif enerji bedeli (K7)	1		0	1	0	0	0	3	100.00%
	2											0.00%
	3											0.00%
	4											0.00%
	5											0.00%
	A	Toplam Şikayet Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Şikayet	1	3	0	1	0	0	0	3	100%
	B	Toplam Bilgi Edinme Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Bilgi Edinme	6	16	3	3	0	0	0	3	
	C	Toplam Talep Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Talep	1	3	1	0	0	0	0	2	
	A+B+C	Toplam Başvuru Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması		8	21	4	4	0	0	0	3	
			Tüketici sayısı (T1)	375								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
TEMMUZ 2020	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	2	5	2	0	0	0	0	1	100.00%
	2											0.00%
	3											0.00%
	4											0.00%
	5											0.00%
	A	Toplam Şikayet Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Şikayet	2	5	2	0	0	0	0	1	100%
	B	Toplam Bilgi Edinme Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Bilgi Edinme	4		4	0	0	0	0	2	
	C	Toplam Talep Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması	Toplam Talep	0		0	0	0	0	0	0	
	A+B+C	Toplam Başvuru Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması		6		6						
			Tüketici sayısı (T1)	365								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
HAZİRAN 2020	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	3	8	3	0	0	0	0	1	75.00%
	2	4. İkili Anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandır	1	3	0	1	0	0	0	10	25.00%
	3											0.00%
	4											0.00%
	5											0.00%
	-		Toplam Şikayet	4	11	3	1	0	0	0	3	100%
			Tüketici sayısı (T1)	364								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
MAYIS 2020	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	1	3	1	0	0	0	0	1	100.00%
	2											0.00%
	3											0.00%
	4											0.00%
	5											0.00%
	-		Toplam Şikayet	1	3	1	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	350								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
NİSAN 2020	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	2	6	2	0	0	0	0	1	22.22%
	2	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	6	19	6	0	0	0	0	1	66.67%
	3	4. İkili Anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandır	1	3	0	1	0	0	0	7	11.11%
	4											0.00%
	5											0.00%
	-		Toplam Şikayet	9	28	8	1	0	0	0	2	100%
			Tüketici sayısı (T1)	323								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
MART 2020	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	3	10	3	0	0	0	0	1	60.00%
	2	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	1	3	1	0	0	0	0	1	20.00%
	3	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi (K6)	1	3	1	0	0	0	0	1	20.00%
	4											
	5											
	-		Toplam Şikayet	5	16	5	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	315								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
ŞUBAT 2020	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	2	6	2	0	0	0	0	1	50.00%
	2	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	2	6	2	0	0	0	0	1	50.00%
	3											
	4											
	5											
	-		Toplam Şikayet	4	13	4	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	308								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
OCAK 2020	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	2	7	2	0	0	0	0	1	50.00%
	2	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	2	7	2	0	0	0	0	1	50.00%
	3											
	4											
	5											
	-		Toplam Şikayet	4	14	4	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	295								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
ARALIK 2019	1	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	2	8	2	0	0	0	0	1	100.00%
	2											
	3											
	4											
	5											
	-		Toplam Şikayet	2	8	2	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	237								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
KASIM 2019	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	1	5	1	0	0	0	0	1	25.00%
	2	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	1	5	1	0	0	0	0	1	25.00%
	3	4. İkili anlaşma	4.6. Cayma hakkı (K15)	1	5	1	0	0	0	0	1	25.00%
	4	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi (K6)	1	5	1	0	0	0	0	1	25.00%
	5											
	-		Toplam Şikayet	4	22	4	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	185								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
EKİM 2019	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	1	6	1	0	0	0	0	1	50.00%
	2	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	1	6	1	0	0	0	0	1	50.00%
	3											
	4											
	5											
	-		Toplam Şikayet	2	12	2	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	172								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
EYLÜL 2019	1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	1	6	1	0	0	0	0	1	100.00%
	2											
	3											
	4											
	5											
	-		Toplam Şikayet	1	6	1	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	165								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
AĞUSTOS 2019	1	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	2	12	2	0	0	0	0	1	50.00%
	2	4. İkili Anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandır	1	6	1	0	0	0	0	2	25.00%
	3	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi (K6)	1	6	1	0	0	0	0	1	25.00%
	4											
	5											
	-		Toplam Şikayet	4	24	4	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	166								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
TEMMUZ 2019	1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	1	6	1	0	0	0	0	1	100.00%
	2											
	3											
	4											
	5											
	-	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	1	6	1	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	165								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
HAZİRAN 2019	1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.3. Fatura dönemi (K3)	1	6	1	0	0	0	0	1	50.00%
	2	4. İkili anlaşma	4.4. İkili anlaşma yenileme vey	1	6	1	0	0	0	0	2	50.00%
	3											
	4											
	5											
	-	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	2	13	2	0	0	0	0	2	100%
			Tüketici sayısı (T1)	160								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
MAYIS 2019	1	4. İkili anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması (K14)	1	6	1	0	0	0	0	2	100.00%
	2											
	3											
	4											
	5											
	-	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	1	6	1	0	0	0	0	2	100%
			Tüketici sayısı (T1)	160								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
NİSAN 2019	1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi (K6)	1	7	1	0	0	0	0	1	100.00%
	2											
	3											
	4											
	5											
	-	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	1	7	1	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	146								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
MART 2019	1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	1	7	1	0	0	0	0	1	100.00%
	2											
	3											
	4											
	5											
	-	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	1	7	1	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	142								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
ŞUBAT 2019	1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi (K6)	2	14	2	0	0	0	0	1	50.00%
	2	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.5. Fatura son ödeme tarihi (	1	7	1	0	0	0	0	1	25.00%
	3	3. Ödeme	3.2. Zamanında ödenmeyen b	1	7	1	0	0	0	0	1	25.00%
	4											
	5											
	-	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	4	28	4	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	142								

				Şikayet Sayısı								
Ait olduğu Ay	**Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması**	**Veri Türü**		**Toplam şikayet sayısı**	**1000 kişi başına düşen şikayet sayısı**	**2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı (S1)**	**3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı (S2)**	**15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı (S3)**	**Mükerrer şikayet sayısı (S4)**	**Sonuçlanmayan şikayet sayısı (S5)**	**Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)**	**Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım**
OCAK 2019	1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	2	14	2	0	0	0	0	1	100.00%
	2											
	3											
	4											
	5											
	-	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	2	14	2	0	0	0	0	1	100%
			Tüketici sayısı (T1)	142								