OCAK

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Toplam başvuru sayısı	1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı	3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı	Mükerrer başvuru sayısı	Sonuçlanmayan başvuru sayısı	Başvuruların sonuçlanma süresi(gün)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	**1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar**	1.2. Fatura tutarı	192	15	135	43	8	0	6	4	41,11%
2	**1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar**	1.6. Fatura gönderimi	19	2	13	5	1	0	0	3	4,07%
3	**3. Ödeme**	3.1. Fatura Ödemesi	46	4	4	31	10	0	1	4	9,85%
4	**4. İkili anlaşma**	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması	94	8	89	4	1	0	0	1	20,13%
5	**5. Tüketici hizmetleri**	5.3. Bilgi/Belge talebi	49	4	46	0	3	0	0	2	10,49%
	Toplam Şikayet	**Toplam Şikayet**	467	37	334	100	25	0	8	0	100,00%
		Tüketici sayısı	12.456								

ŞUBAT

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Toplam başvuru sayısı	1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı	3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı	Mükerrer başvuru sayısı	Sonuçlanmayan başvuru sayısı	Başvuruların sonuçlanma süresi(gün)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	**1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar**	1.2. Fatura tutarı	113	9	77	32	2	0	2	2	32,85%
2	**4. İkili anlaşma**	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması	98	8	93	5	0	0	0	0	28,49%
3	**3. Ödeme**	3.1. Fatura Ödemesi	42	3	26	15	0	0	1	2	12,21%
4	**5. Tüketici hizmetleri**	5.3. Bilgi/Belge talebi	24	2	19	4	0	0	1	1	6,98%
5	**1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar**	1.5. Fatura son ödeme tarihi (K5)	17	1	16	1	0	0	0	1	4,94%
	Toplam Şikayet	**Toplam Şikayet**	344	28	79	4	0	7	0	3	100,00%
		Tüketici sayısı	11.756								