

| Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması | Veri Türü | | Şikayet Sayısı | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---|--|--|------------------------------|-----------------------------------|--|--|
| | | | 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) | Şikayetlerin sonuçlanma süresi(gün) (S6) | Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım |
| 1 | 1. Fiyat | 2.1. Aktif enerji bedeli (K7) | 3 | 1,07 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,12 |
| 2 | 2. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar | 1.2. Fatura tutarı (K2) | 3 | 1,07 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,12 |
| 3 | 3. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar | 1.4. Mükerrer fatura (K4) | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 4 | 4. Tüketici hizmetleri | 5.3. Bilgi/Belge talebi (K22) | 7 | 2,50 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,24 |
| 5 | 5. İkili anlaşma | 4.7. Cayma bedeli (K16) | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| | Toplam Şikayet | Toplam Şikayet | 6 | 2,14 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,19 |
| | | Tüketici sayısı (T1) | 2804 | | | | | | | | |

| Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması | Veri Türü | | Açıklama | Cözüm |
|--|--|-------------------------------|---|--|
| 1 | 1. Fiyat | 2.1. Aktif enerji bedeli (K7) | Aktif enerji bedelinin değişmesi, ikili anlaşmada yer alan bedel riayet edilmemesi vb. konularda gelen şikayetler | Aktif enerji bedeliyle ilgili şikayetler genellikle sabit fiyatlı tarife değişikliğinden etkilenmeyen ve tarife endeksli sözleşmelerin tarife değişiklik dönemlerinde farklılık oluşturması sonucu ortaya çıkmakta olup abone sözleşmesi kontrol edilerek bilgilendirilmektedir. |
| 2 | 2. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar | 1.2. Fatura tutarı (K2) | Fatura tutarının yüksek olması, tüketim miktarının yüksek görünmesi vb. konularda gelen şikayetler | Fatura tutarı ile ilgili şikayetler genellikle tarife değişiklik dönemlerinde ve tahmini tüketimlerin yüksek gelmesinden kaynaklanmakta olup konuyla alakalı ilgili dağıtım firmasıyla da iletişime geçilip aboneler bilgilendirilmektedir. |
| 3 | 3. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar | 1.4. Mükerrer fatura (K4) | Mükerrer fatura çıkarılması vb. konularda gelen şikayetler | Mükerrer fatura şikayetleri genellikle portföy değişiklikleri sırasında abonenin önceki dedarikçisinden gelen faturayla tarafımızdan gelen faturanın aynı aya ait olduğunu zannetmesi sonucu oluşmakta olup abone konuyla ilgili bilgilendirilmektedir. |
| 4 | 4. Tüketici hizmetleri | 5.3. Bilgi/Belge talebi (K22) | Bilgi ve belge talebinin karşılanması, talebin geç karşılanması vb. konularda gelen şikayetler | Bilgi belge talebi genellikle abonelerin mevcut sözleşmelerini kaybetmesi veya bulamaması sonucu tarafımızdan sözleşmeyi talep etmesi sonucu oluşmakta olup talep edilen belgenin sureti aboneye ulaştırılmaktadır. |
| 5 | 5. İkili anlaşma | 4.7. Cayma bedeli (K16) | Tüketiciye iletilen cayma bedeli vb. konularda gelen şikayetler | Cayma bedeli genellikle faturalar da belirtilmesine rağmen taahhütlerini yerine getirmeyerek süresinden önce sözleşmesini fesih eden abonelerden kaynaklanmaktadır. Konuyla ilgili bilgi ve belgeler aboneye ulaştırılarak doğru işlem uygulanmaktadır. |