

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	1,05	2	1	0	0	0	0	0,13
2	2. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	3	1,05	3	0	0	0	0	0	0,13
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	2,46	4	3	0	0	0	0	0,29
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	2,11	5	1	0	0	0	0	0,20
		Tüketici sayısı (T1)	2850								

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Açıklama	Çözüm
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.