

## Mart 2019

Veri Türü	Şikayet Sayısı							
	Toplam başvuru sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı (S1)	3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı (S2)	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı (S3)	Mükerrer başvuru sayısı (S4)	Sonuçlanmayan başvuru sayısı (S5)	Başvuruların sonuçlanma süresi(gün) (S6)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.1. Fatura yer alması gereken bilgiler (K1)	1	1	0	0	0	0	0,14
	1.2. Fatura tutarı (K2)	0	0	0	0	0	0	0,00
	1.3. Fatura dönemi (K3)	0	0	0	0	0	0	0,00
	1.4. Mükerrer fatura (K4)	0	0	0	0	0	0	0,00
	1.5. Fatura son ödeme tarihi (K5)	0	0	0	0	0	0	0,00
	1.6. Fatura gönderimi (K6)	2	1	1	0	0	0	0,29
2. Fiyat	2.1. Aktif enerji bedeli (K7)	1	1	0	0	0	0	0,14
	2.2. Tahsilatına aracı olunan ilgili ve diğer mevzuat gereği alınan bedeller (K8)	0	0	0	0	0	0	0,00
3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	0	0	0	0	0	0	0,00
	3.2. Zamanında ödenmeyen borçlar (K9)	0	0	0	0	0	0	0,00
4. İkili anlaşma	4.1. İkili anlaşma kurma süreci (K10)	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.2. İkili anlaşma ve eklerinin kapsamı (K11)	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.3. İkili anlaşma hükümlerinde değişiklik (K12)	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.4. İkili anlaşma yenileme veya süre uzatımı (K13)	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması (K14)	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.6. Cayma hakkı (K15)	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.7. Cayma bedeli (K16)	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.8. Ceza koşulu (K17)	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.9. Güvence bedeli ve iadesi (K18)	0	0	0	0	0	0	0,00
	4.10. Diğer ikili anlaşma hükümlerine uymama (K19)	0	0	0	0	0	0	0,00
5. Tüketici hizmetleri	5.1. Başvuruların süresi içerisinde cevaplandırılmaması (K20)	0	0	0	0	0	0	0,00
	5.2. Tüketici hizmetleri ve şirket hakkındaki şikayetler (K21)	0	0	0	0	0	0	0,00
	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	3	3	0	0	0	0	0,43
<b>Toplam Şikayet Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması</b>		7	6	1	0	0	0	1,00
<b>Oransal Şikayet Sayısı</b>		1	1	0	0	0	0	0,00
<b>Her 1000 kişi başına düşen şikayet sayısı</b>		119	102	17	0	0	0	0,00
<b>Tüketici sayısı (T1)</b>		59						