

## Haziran 2018

| Veri Türü  | Şikayet Sayısı  |   |  |  |                              |                                   |  |  |
|--|---|---|--|--|------------------------------|-----------------------------------|--|--|
|  | Toplam 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. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar         | 1.1. Fatura yer alması gereken bilgiler (K1)                                      | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|  | 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)  | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| 2. Fiyat   | 2.1. Aktif enerji bedeli (K7)   | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
|  | 2.2. Tahsilatına aracı olunan ilgili ve diğer mevzuat gereği alınan bedeller (K8) | 0   | 0  | 0  | 0                            | 0                                 | 0  | 0,00   |
| 3. Ödeme   | 3.3. 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 (B20)                     | 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  | 100,00   |
|  | <b>Toplam Şikayet Sayısı ve Sonuçlanma Ortalaması</b>                             | <b>3</b>  | <b>3</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>                     | <b>0</b>                          | <b>0</b>                                 | <b>100,00</b>                                  |
| <b>Oransal Şikayet Sayısı</b>                    | <b>100</b>  | <b>100</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>                     | <b>0</b>                          | <b>0,00</b>                              |  |
| <b>Her 1000 kişi başına düşen şikayet sayısı</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>                     | <b>0</b>                          | <b>0,00</b>                              |  |
| <b>Tüketici sayısı (T1)</b>                      |   |   |  |  |                              |                                   |  |  |