

**1-30 Haziran 2018 Şikayet Özet Raporu**

Ana Katagori	Alt Katagori	Detay Katagori	Şikayet Adet Sayısı	Toplam Şikayet Oranı
1 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Faturada yer alması gereken bilgiler	Endeks detayları	38	22,89%
2 Tüketici Hizmetleri	Bilgi/Belge Talebi	Cari mutabakat talebi	32	19,28%
3 İkili Anlaşma	İkili anlaşmanın sonlandırılması	Kapsam değişikliği	24	14,46%
4 Ödeme	Zamanında ödenmeyen borçlar	Tahsilata aracı olan bankalar	19	11,45%
5 İkili Anlaşma	İkili anlaşmanın kurma süreci	Yeni fiyat teklifi	12	7,23%

**1-31 Temmuz 2018 Şikayet Özet Raporu**

Ana Katagori	Alt Katagori	Detay Katagori	Şikayet Adet Sayısı	Toplam Şikayet Oranı
1 Tüketici Hizmetleri	Bilgi/Belge Talebi	Cari mutabakat talebi	43	27,39%
2 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Faturada yer alması gereken bilgiler	Endeks detayları	25	15,92%
3 Ödeme	Zamanında ödenmeyen borçlar	Tahsilata aracı olan bankalar	20	12,74%
4 İkili Anlaşma	İkili anlaşmanın sonlandırılması	Kapsam değişikliği	16	10,19%
5 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Fatura gönderimi	Kargo süreci	14	8,92%

**1-31 Ağustos 2018 Şikayet Özet Raporu**

Ana Katagori	Alt Katagori	Detay Katagori	Şikayet Adet Sayısı	Toplam Şikayet Oranı
1 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Faturada yer alması gereken bilgiler	Endeks detayları	25	24,51%
2 Ödeme	Zamanında ödenmeyen borçlar	Tahsilata aracı olan bankalar	23	22,55%
3 Tüketici Hizmetleri	Bilgi/Belge Talebi	Cari mutabakat talebi	19	18,63%
4 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Fatura gönderimi	Kargo süreci	10	9,80%
5 İkili Anlaşma	İkili anlaşma yenileme ve süre uzatımı	Kapsam değişikliği	5	4,90%

**1-30 Eylül 2018 Şikayet Özet Raporu**

Ana Katagori	Alt Katagori	Detay Katagori	Şikayet Adet Sayısı	Toplam Şikayet Oranı
1 Ödeme	Zamanında ödenmeyen borçlar	Tahsilata aracı olan bankalar	33	23,74%
2 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Faturada yer alması gereken bilgiler	Endeks detayları	29	20,86%
3 İkili Anlaşma	İkili anlaşmanın sonlandırılması	Kapsam değişikliği	23	16,55%
4 Tüketici Hizmetleri	Bilgi/Belge Talebi	Cari mutabakat talebi	20	14,39%
5 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Fatura gönderimi	Kargo süreci	10	7,19%

**1-31 Ekim 2018 Şikayet Özet Raporu**

Ana Katagori	Alt Katagori	Detay Katagori	Şikayet Adet Sayısı	Toplam Şikayet Oranı
1 Tüketici Hizmetleri	Bilgi/Belge Talebi	Cari mutabakat talebi	90	37,34%
2 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Faturada yer alması gereken bilgiler	Endeks detayları	45	18,67%
3 Ödeme	Zamanında ödenmeyen borçlar	Tahsilata aracı olan bankalar	45	18,67%
4 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Fatura tutarı	Tüketim detayı	14	5,81%
5 Fiyat	Aktif enerji beledi	Fiyat bilgilendirme	10	4,15%

**1-30 Kasım 2018 Şikayet Özet Raporu**

Ana Katagori	Alt Katagori	Detay Katagori	Şikayet Adet Sayısı	Toplam Şikayet Oranı
1 Tüketici Hizmetleri	Bilgi/Belge Talebi	Cari mutabakat talebi	38	31,93%
2 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Faturada yer alması gereken bilgiler	Endeks detayları	32	26,89%
3 Ödeme	Zamanında ödenmeyen borçlar	Tahsilata aracı olan bankalar	25	21,01%
4 Fiyat	Aktif enerji beledi	Fiyat bedeli	7	5,88%
5 İkili Anlaşma	İkili anlaşma kurma süreci	Kapsam değişikliği	6	5,04%

**1-31 Aralık 2018 Şikayet Özet Raporu**

Ana Katagori	Alt Katagori	Detay Katagori	Şikayet Adet Sayısı	Toplam Şikayet Oranı
1 Ödeme	Zamanında ödenmeyen borçlar	Tahsilata aracı olan bankalar	32	42,11%
2 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Faturada yer alması gereken bilgiler	Endeks detayları	18	23,68%
3 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Fatura gönderimi	Kargo süreci	14	18,42%
4 Fiyat	Tahsilatına aracı olunan ilgili ve diğer mevzuat gereği alınan bedeller	Dağıtım bedeli	5	6,58%
5 Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	Fatura Tutarı	Tüketim detayı	5	6,58%

