Ocak

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Toplam başvuru sayısı	1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı	3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı	Mükerrer başvuru sayısı	Sonuçlanmayan başvuru sayısı	Başvuruların sonuçlanma süresi(gün)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı	192	15	135	43	8	0	6	4	41,11%
2	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi	19	2	13	5	1	0	0	3	4,07%
3	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	46	4	4	31	10	0	1	4	9,85%
4	4. İkili anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması	94	8	89	4	1	0	0	1	20,13%
5	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi	49	4	46	0	3	0	0	2	10,49%
	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	467	37	334	100	25	0	8	0	100,00%
		Tüketici sayısı	12.456								

Şubat

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Toplam başvuru sayısı	1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı	3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı	Mükerrer başvuru sayısı	Sonuçlanmayan başvuru sayısı	Başvuruların sonuçlanma süresi(gün)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı	113	242	77	32	2	0	2	2	32,85%
2	4. İkili anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması	98	210	93	5	0	0	0	0	28,49%
3	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	42	90	26	15	0	0	1	2	12,21%
4	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi	24	51	19	4	0	0	1	1	6,98%
5	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.5. Fatura son ödeme tarihi (K5)	17	36	16	1	0	0	0	1	4,94%
	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	344	737	79	4	0	7	0	3	100,00%
		Tüketici sayısı	11.756								

Mart

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Toplam başvuru sayısı	1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı	3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı	Mükerrer başvuru sayısı	Sonuçlanmayan başvuru sayısı	Başvuruların sonuçlanma süresi(gün)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı	132	283	65	60	4	0	3	5	34,92%
2	4. İkili anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması	108	231	98	9	0	0	1	0	28,57%
3	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.5. Fatura son ödeme tarihi (K5)	24	51	18	6	0	0	0	2	6,35%
4	3.Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	22	47	11	10	1	0	0	5	5,82%
5	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi (K6)	21	45	14	7	0	0	0	2	5,56%
	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	378	809	120	11	0	11	0	5	100,00%
		Tüketici sayısı	11.502								

Nisan

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Toplam başvuru sayısı	1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı	3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı	Mükerrer başvuru sayısı	Sonuçlanmayan başvuru sayısı	Başvuruların sonuçlanma süresi(gün)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı	100	214	33	54	13	0	0	8	32,05%
2	4. İkili anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması	74	158	69	5	0	0	0	1	23,72%
3	3.Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	46	99	32	13	1	0	0	3	14,74%
4	4. İkili anlaşma	4.1. İkili anlaşma kurma süreci (K10)	22	47	2	1	0	0	19	3	7,05%
5	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi (K6)	20	43	17	3	0	0	0	1	6,41%
	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	312	668	120	11	0	11	0	5	100,00%
		Tüketici sayısı	11.155								

Mayıs

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Toplam başvuru sayısı	1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı	3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı	Mükerrer başvuru sayısı	Sonuçlanmayan başvuru sayısı	Başvuruların sonuçlanma süresi(gün)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı	84	180	34	45	5	0	0	5	25,45%
2	4. İkili anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması	64	137	55	9	0	0	0	1	19,39%
3	3.Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	66	141	32	31	3	0	0	4	20,00%
4	5.Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	41	88	31	10	0	0	0	1	12,42%
5	4. İkili anlaşma	4.1. İkili anlaşma kurma süreci (K10)	20	43	6	6	3	0	5	10	6,06%
	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	330	707	193	120	11	0	6	0	100,00%
		Tüketici sayısı	10.670								

Haziran

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Toplam başvuru sayısı	1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan başvuru sayısı	3-15 iş günü arasında sonuçlanan başvuru sayısı	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan başvuru sayısı	Mükerrer başvuru sayısı	Sonuçlanmayan başvuru sayısı	Başvuruların sonuçlanma süresi(gün)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	54	116	36	18	0	0	0	2	25,23%
2	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	50	107	23	21	6	0	0	6	23,36%
3	4. İkili anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması (K14)	46	99	41	5	0	0	0	1	21,50%
4	4. İkili anlaşma	4.1. İkili anlaşma kurma süreci (K10)	20	43	2	16	2	0	0	10	9,35%
5	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	15	32	10	5	0	0	0	3	7,01%
	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	214	458	193	120	11	0	6	0	100,00%
		Tüketici sayısı	5.475								

Temmuz

Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		Toplam şikayet sayısı	1000 kişi başına düşen şikayet sayısı	2 iş günü içerisinde sonuçlanan şikayet sayısı	3-15 iş günü arasında sonuçlanan şikayet sayısı	15 iş gününden fazla sürede sonuçlanan şikayet sayısı	Mükerrer şikayet sayısı	Sonuçlanmayan şikayet sayısı	Ortalama sonuçlanma süresi(gün)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	52	11	10	28	11	0	3	10	29,21%
2	4. İkili anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması (K	39	8	35	4	0	0	0	1	21,91%
3	4. İkili anlaşma	4.1. İkili anlaşma kurma süreci (K10)	37	8	16	10	11	0	0	10	20,79%
4	4. İkili anlaşma	4.1. İkili anlaşma kurma süreci (K10)	20	4	2	16	2	0	0	10	11,24%
5	3. Ödeme	3.1. Fatura Ödemesi	21	4	8	13	0	0	0	4	11,80%
	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	178	38	90	60	23	0	5	6	100,00%
		Tüketici sayısı	4.745								