Şikayet kategorisinin şikayet sayısına göre sıralaması	Veri Türü		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)	Ortalama sonuçlanma süresi(gün) (S6)	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
1	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.5. Fatura son ödeme tarihi (K5)	7	72.92	7	0	0	0	0	1.14	50.00%
2	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	3	31.25	2	0	0	1	0	1.67	21.43%
3	4.İkili anlaşma	4.4. İkili anlaşma yenileme veya süre uzatımı (K13)	2	20.83	2	0	0	0	0	1.00	14.29%
4	4.İkili anlaşma	4.9. Güvence bedeli ve iadesi (K18)	1	10.42	1	0	0	0	0	1.00	7.14%
5	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	1	10.42	1	0	0	0	0	1.00	7.14%
	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	14	145.83	13	0	0	1	0	1.21	100.00%
		Tüketici sayısı (T1)	96								