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	4. İkili anlaşma	4.4. İkili anlaşma yenileme veya süre uzatımı (K13)	5	11.85	5	0	0	0	0	1.40	33.33%
2	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.5. Fatura son ödeme tarihi (K5)	4	9.48	4	0	0	0	0	1.00	26.67%
3	2. Fiyat	2.2. Tahsilatına aracı olunan ilgili ve diğer mevzuat gereği alınan bedeller (K8)	4	9.48	4	0	0	0	0	1.00	26.67%
4	1. Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	1	2.37	1	0	0	0	0	2.00	6.67%
5	5. Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi (K22)	1	2.37	1	0	0	0	0	1.00	6.67%
	Toplam Şikayet	Toplam Şikayet	15	35.55	15	0	0	0	0	1.20	100.00%
		Tüketici sayısı (T1)	422								