



Nisan'19			
Ana Başlık	Alt Başlık	Toplam şikayet sayısı	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
Fiyat	2.1. Aktif enerji bedeli	41	61%
İkili Anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması	8	12%
Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi	5	7%
Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı	2	3%
Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.6. Fatura gönderimi	2	3%
Ödeme	3.2. Zamanında ödenmeyen borçlar (K9)	2	3%
İkili Anlaşma	4.10. Diğer ikili anlaşma hükümlerine uymama	2	3%