



Ocak'20			
Ana Başlık	Alt Başlık	Toplam şikayet sayısı	Şikayetlerin kategorilere göre oransal dağılım
Fiyat	2.1. Aktif enerji bedeli	15	75%
Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı	1	5%
Fiyat	2.2. Tahsilatına aracı olunan ilgili ve diğer mevzuat gereği alınan bedeller	1	5%
İkili Anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması	1	5%
Tüketici hizmetleri	5.2. Tüketici hizmetleri ve şirket hakkındaki şikayetler	1	5%
Tüketici hizmetleri	5.3. Bilgi/Belge talebi	1	5%