

Κατηγορία παραπόνων	Ποσοστό (%) παραπόνων που επιλύθηκαν εντός 10 ημερολ. ημερών	Χρόνος επίλυσης παραπόνων (50ό εκατ/ριο) (ημερολ. ημέρες)	Χρόνος επίλυσης παραπόνων (95ο εκατ/ριο) (ημερολ. ημέρες)
αμφισβήτηση πώλησης	90	2,75	13,28
καθυστέρηση αποκατάστασης βλάβης	90	0	154,24
καθυστέρηση επανασύνδεσης	100	4,21	7,68
λοιπές καθυστερήσεις	100	1,92	2,9
ποιότητα διαδικτύου	97	0	6,56
ποιότητα τηλεφωνίας	92	1,49	27,04
χρεώσεις	92	1,94	12,93