

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2022 Yılı 3.Çeyrek

| Hizmet Kalitesi Ölçütü | İlgili Veriler | Ölçüm Değeri | Hedef Değerler | TEMMUZ | AĞUSTOS | EYLÜL |
|--|---|--------------|----------------|--------|---------|--------|
| Bağlantı süresi | Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %50'sinin yerine getirilmesinde geçen süre | ...Gün | | 0,82 | 0,84 | 0,83 |
| | Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre | ...Gün | ≤ 6 | 4,06 | 3,96 | 3,96 |
| | Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre | ...Gün | | 8,74 | 8,02 | 7,15 |
| Arıza bildirme oranı | Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı | %... | ≤ 2.2 | 1,08 | 1,11 | 1,16 |
| Arıza giderme süresi | Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre | ...Saat | | 28,52 | 28,59 | 28,82 |
| | Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre | ...Saat | ≤ 90 | 80,11 | 79,68 | 88,66 |
| Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi | Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre | ...Saat | ≤ 48 | 39,10 | 40,50 | 40,24 |
| Arama Blokaj Oranı | Ulusal aramalarda arama blokaj oranı | %... | ≤ 1.5 | 0,0004 | 0,000 | 0,000 |
| | Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı | %... | ≤ 2.5 | 1,617 | 1,672 | 1,609 |
| | Ulusal aramalar için gözlem sayısı | ...Adet | | 467935 | 448814 | 467785 |
| | Uluslararası aramalar için gözlem sayısı | ...Adet | | 461644 | 452007 | 452082 |
| Aramanın kurulma süresi | Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi | ... Saniye | ≤ 3 | 0,55 | 0,55 | 0,55 |
| | Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre. | ... Saniye | | 2,05 | 2,00 | 1,93 |
| | Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi | ... Saniye | ≤ 7 | 3,80 | 3,77 | 3,65 |
| | Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre. | ... Saniye | | 13,48 | 13,37 | 13,44 |
| | Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı | ...Adet | | 435954 | 416891 | 435888 |
| | Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı | ...Adet | | 440100 | 429886 | 428727 |
| Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı | Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı | %... | ≥ 95 | 98,62 | 98,41 | 98,28 |
| Fatura şikâyeti oranı | Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı | %... | ≤ 1 | 0,18 | 0,19 | 0,19 |