

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2023 Yılı 2.Çeyrek

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN
Bağlantı süresi	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %50'sinin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		0,79	0,84	0,89
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3,62	3,96	4,19
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		6,76	7,01	7,73
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,14	1,26	1,22
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		26,29	27,95	39,52
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	74,83	87,91	95,90
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	41,51	43,78	44,15
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,0002	0,0002	0,0004
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	1,497	1,702	2,139
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		490256	492305	482727
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		431777	448056	453794
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,52	0,52	0,50
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		1,57	1,52	1,46
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	3,78	3,78	4,00
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		13,46	14,44	15,49
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		460186	462964	452304
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		410399	425905	431884
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98,00	98,27	98,09
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,24	0,24	0,20