

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2022 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		0,74	0,76	0,79
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	2,99	3,07	3,17
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		7,01	8,92	7,21
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,38	1,23	1,26
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		23,26	25,16	25,98
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	54,84	69,12	71,13
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	28,54	40,70	39,92
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,0001	0,0003	0,0002
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	0,969	1,539	1,379
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		1163883	1177135	656843
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		384251	377249	409358
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,583	0,567	0,544
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		2,466	2,117	1,781
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	3,139	3,426	3,442
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		10,201	12,194	11,974
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		1134073	1147814	626081
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		362374	353822	386564
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98,30	98,45	98,19
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,23	0,22	0,23