

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2023 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		0,83	0,85	0,86
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	4,20	4,13	4,22
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		11,16	8,92	8,30
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,76	1,39	1,26
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		25,53	27,31	28,28
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	90,50	91,66	88,74
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	30,32	30,13	42,01
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,0002	0,0000	0,0000
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	2,185	2,220	1,976
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		472051	460391	471293
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		447022	434223	423774
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,498	0,521	0,521
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		1,471	1,564	1,560
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	4,214	4,299	3,952
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		16,257	16,073	14,681
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		440310	429654	439071
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		425436	412436	400745
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98,07	97,98	98,04
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,18	0,17	0,16