

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2023 Yılı 4.Çeyrek

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler	EKİM	KASIM	ARALIK
Bağlantı süresi	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %50'sinin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		0,89	0,87	0,81
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	4,09	4,04	3,93
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		8,84	8,96	9,90
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,38	1,35	1,74
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		27,62	29,85	29,84
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	89,59	89,21	93,36
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	38,90	38,62	40,68
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,0002	0,0000	0,0017
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	1,908	1,857	2,291
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		513766	452413	413030
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		454293	420425	414931
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,526	0,565	0,554
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		1,652	2,266	1,754
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	3,874	3,873	5,541
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		14,881	14,531	23,919
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		481915	420565	379595
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		431727	397439	389555
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	97,99	97,89	97,88
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,18	0,19	0,24