

**TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2020 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		0,04	0,03	0,04
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3,43	2,25	2,98
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		8,68	6,23	7,94
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	0,65	0,59	0,61
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		48,23	42,61	44,91
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	142,15	96,05	101,43
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	43,77	34,01	37,71
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,0028	0,002	0,003
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	0,22	0,32	0,32
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		179422	1572446	2288895
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		383414	577356	646064
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,74	0,62	0,61
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		2,60	1,90	2,20
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	3,72	3,48	3,58
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		8,85	7,89	8,83
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		154091	1548719	2262623
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		20569	564470	633361
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98,68	98,86	98,80
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,23%	0,23%	0,24%