

**TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2022 Yılı 1.Çeyrek**

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler	OCAK	ŞUBAT	MART
Bağlantı süresi	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %50'sinin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	0.04	0.80	0.74	0.76
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3.11	2.99	3.04
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		7.12	6.08	7.00
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	0.54	0.50	0.56
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		25.15	25.60	23.94
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	71.22	73.02	66.00
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	27.18	37.50	39.34
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0.0002	0.0003	0.0004
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	0.674	0.790	0.394
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		1061785	870704	876554
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		362861	310866	322111
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0.560	0.536	0.981
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		2.204	1.740	4.067
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	2.974	2.834	2.812
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		9.354	9.201	10.126
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		1031148	839057	854944
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		340674	289528	298322
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98.27	98.41	98.34
Fatura şikâyeti oranı	Fatura şikâyetlerinin toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0.09%	0.10%	0.08%