TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2017 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**		**0,06**	**0,05**	**0,02**
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	**…Gün**	**≤ 6**	**3,06**	**2,94**	**3,00**
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	**…Gün**		**10,24**	**8,08**	**12,00**
Arıza bildirme oranı	**Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı**	**%...**	**≤ 2.2**	**1,17**	**0,94**	**1,09**
Arıza giderme süresi	**Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre**	**…Saat**		**43,55**	**41,09**	**40,78**
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	**…Saat**	**≤ 90**	**77,76**	**75,34**	**76,34**
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	**Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre**	**…Saat**	**≤ 48**	**37,95**	**30,98**	**27,42**
Arama Blokaj Oranı	**Ulusal aramalarda arama blokaj oranı**	**%…**	**≤ 1.5**	**0,015**	**0,010**	**0,011**
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	**%…**	**≤ 2.5**	**1,21**	**1,05**	**1,07**
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	**…Adet**		**448877**	**983250**	**558551**
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	**…Adet**		**279338**	**362932**	**222773**
Aramanın kurulma süresi	**Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi**	**… Saniye**	**≤ 3**	**0,66**	**0,92**	**0,89**
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre	**… Saniye**		**3,25**	**4,22**	**4,18**
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	**… Saniye**	**≤ 7**	**4,96**	**4,94**	**5,00**
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre	**… Saniye**		**13,49**	**13,40**	**13,76**
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem	**…Adet**		**448809**	**983156**	**558487**
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem	**…Adet**		**275968**	**359137**	**220382**
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	**Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı**	**%…**	**≥ 95**	**98,38**	**98,51**	**98,66**
Fatura şikâyeti oranı	**Fatura şikâyetlerinin toplam fatura sayısına oranı**	**%…**	**≤ 1**	**0,20%**	**0,25%**	**0,26%**