TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2018 Yılı 2.Çeyrek						
Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN
Bağlantı süresi	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %50'sinin yerine getirilmesinde geçen süre	…Gün		0,04	0,04	0,02
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	…Gün	≤ 6	1,96	2,21	3,00
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	…Gün		5,99	6,82	7,00
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,04	1,21	1,18
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	…Saat		26,28	29,24	38,88
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	…Saat	≤ 90	52,73	66,77	73,30
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	…Saat	≤ 48	25,11	24,05	28,32
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%…	≤ 1.5	0,006	0,037	0,009
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%…	≤ 2.5	1,01	0,83	0,67
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	…Adet		391547	226845	264522
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	…Adet		125558	123370	147460
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	… Saniye	≤ 3	0,98	0,78	0,72
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	… Saniye		4,33	3,99	3,70
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	… Saniye	≤ 7	4,52	4,47	4,48
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	… Saniye		12,38	12,46	12,35
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	…Adet		391523	226760	264497
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	…Adet		124294	122344	146467
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%…	≥ 95	99,49	99,38	99,35
Fatura şikâyeti oranı	Fatura şikâyetlerinin toplam fatura sayısına oranı	%…	≤ 1	0,01	0,01	0,01