TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2019 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		0,03	0,03	0,03
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	…Gün	≤ 6	3,07	1,88	1,77
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	…Gün		7,31	4,98	5,08
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,06	0,86	0,93
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	…Saat		27,19	25,01	23,33
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	…Saat	≤ 90	68,46	51,82	46,94
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	…Saat	≤ 48	25,97	24,47	21,91
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%…	≤ 1.5	0,001	0,002	0,000
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%…	≤ 2.5	1,20	0,86	0,79
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	…Adet		549875	211436	355352
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	…Adet		248251	107954	179271
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	… Saniye	≤ 3	0,66	0,69	0,58
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	… Saniye		3,02	3,58	1,55
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	… Saniye	≤ 7	4,44	4,96	4,58
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	… Saniye		12,84	14,68	13,24
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	…Adet		549869	211432	355351
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	…Adet		246394	106661	177727
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%…	≥ 95	98,91	99,04	99,23
Fatura şikâyeti oranı	Fatura şikâyetlerinin toplam fatura sayısına oranı	%…	≤ 1	0,38	0,44	0,39