

**TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2021 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		0,90	0,90	0,87
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3,98	4,77	3,92
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		10,99	9,16	9,69
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	0,54	0,53	0,54
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		33,45	29,25	29,56
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	76,77	76,58	77,07
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	41,10	41,36	40,69
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,0010	0,012	0,001
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	0,49	0,62	0,42
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		217615	215477	194324
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		182476	237825	266769
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,61	0,59	0,58
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		2,23	2,22	2,09
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	2,93	3,02	2,82
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		9,25	8,21	9,36
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		194273	189603	164319
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		161832	215032	243745
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	97,59	98,34	98,42
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,23%	0,25%	0,23%