

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2025 Yılı 4.Çeyrek						
Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler	EKİM	KASIM	ARALIK
Bağlantı süresi	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %50’sinin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		0,80	0,78	0,77
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95’inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3,27	3,17	3,80
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99’unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		7,14	8,01	7,95
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,86	1,71	1,57
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80’inin giderildiği süre	...Saat		22,46	22,28	25,00
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	51,77	50,56	75,91
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95’inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	32,99	35,55	44,53
Arama Blokağ Oranı	Ulusal aramalarda arama blokağ oranı	%...	≤ 1.5	0,003	0,004	0,002
	Uluslararası aramalarda arama blokağ oranı	%...	≤ 2.5	2,32	2,22	2,39
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		335740	290714	318458
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		350754	304820	288983
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,70	0,71	0,67
	Ulusal aramaların en hızlı %95’inin kurulduğu süre.	... Saniye		2,96	3,03	2,76
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	6,76	6,90	6,93
	Uluslararası aramaların en hızlı %95’inin kurulduğu süre.	... Saniye		23,74	23,72	23,55
	Arama blokağ olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		299240	253078	282260
	Arama blokağ olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		337610	291821	276383
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98,22	98,38	98,56
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,23	0,24	0,27