

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		0,83	0,74	0,74
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3,23	3,02	3,98
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		8,25	8,18	9,01
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,61	1,62	1,38
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		24,86	24,48	25,44
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	66,66	66,17	82,71
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	36,14	41,73	44,29
Arama Blokaç Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaç oranı	%...	≤ 1.5	0,003	0,004	0,004
	Uluslararası aramalarda arama blokaç oranı	%...	≤ 2.5	2,37	2,34	2,20
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		293638	274677	309206
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		288472	281665	263770
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,68	0,69	0,74
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		2,73	2,82	2,97
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	6,34	5,88	5,78
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		23,13	23,13	22,77
	Arama blokaç olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		256226	242802	278312
	Arama blokaç olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		274718	266383	249143
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98,35	98,47	98,23
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,25	0,25	0,20