

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		0,73	0,72	0,77
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95’inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3,09	3,03	2,92
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99’unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		9,94	7,10	6,16
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,59	1,43	1,87
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80’inin giderildiği süre	...Saat		25,14	24,72	24,08
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	88,41	71,58	53,16
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95’inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	41,83	37,69	37,85
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,002	0,011	0,013
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	2,21	2,48	2,23
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		263705	261349	240879
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		233851	219093	224468
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,73	0,78	0,79
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		2,90	3,02	3,09
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	5,70	5,77	5,49
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		22,60	22,27	22,29
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		229989	228937	205917
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		219446	204978	209960
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98,31	98,36	98,37
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikayetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,20	0,20	0,21