

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2021 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	0,04	0,84	0,81	0,81
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3,92	3,75	3,73
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		7,29	7,79	8,19
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	0,56	0,51	0,62
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		26,90	24,73	25,93
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	72,83	67,88	72,11
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	38,94	37,52	26,38
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,203	0,0001	0,0002
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	0,527	0,668	0,873
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		766296	1224211	1239031
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		379825	343476	328453
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,586	0,595	0,576
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		2,430	2,403	2,219
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	2,770	2,942	3,064
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		9,235	10,214	10,331
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		736306	1195738	1207676
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		355840	319477	305157
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98,49	98,36	98,23
Fatura şikâyeti oranı	Fatura şikâyetlerinin toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,24	0,25	0,24