

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2024 Yılı 1.Çeyrek

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		0,77	0,73	0,77
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3,06	2,93	2,95
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		7,19	6,07	5,88
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,30	1,14	1,25
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		25,89	23,89	23,18
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	76,94	71,66	64,48
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	41,77	25,43	27,28
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,0019	0,0040	0,0021
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	1,9630	2,1870	1,7390
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		377958	323992	332826
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		440929	400105	465726
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,559	0,552	0,545
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		1,704	1,659	1,663
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	5,993	6,140	6,379
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		23,765	23,766	23,872
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		345154	290431	301783
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		417240	376598	443,728
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	97,68	97,47	98,91
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,19	0,19	0,23