

**TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2022 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	0,85
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	4,11	4,03	3,81
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		16,05	13,21	7,13
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,11	1,08	1,09
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		25,82	25,70	26,00
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	72,57	74,19	75,70
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	38,75	39,52	40,99
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,000	0,000	0,000
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	1,71	1,80	1,71
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		441609	489666	554629
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		428167	444662	487033
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,57	0,57	0,57
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		2,16	2,07	2,06
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	3,63	3,63	3,67
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		13,79	13,82	13,49
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		408431	457069	522645
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		404376	420727	464112
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	98,45	98,35	98,26
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,19	0,19	0,21