

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. HİZMET KALİTESİ 3 AYLIK BİLGİ FORMU 2024 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		0,79	0,79	0,83
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6	3,10	3,73	3,05
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün		7,06	9,64	6,81
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2	1,21	1,17	1,18
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat		24,41	24,42	26,39
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 90	71,17	68,50	81,70
Engelli Abonelere Yönelik Arıza Giderme Süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48	40,40	28,62	39,90
Arama Blokaj Oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1.5	0,11034	0,00484	0,00513
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2.5	2,16661	2,22659	2,19537
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	...Adet		385161	310007	467604
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	...Adet		384379	320850	397017
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3	0,725	0,634	0,628
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		3,133	2,576	2,484
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7	6,119	6,028	5,668
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre.	... Saniye		23,529	23,607	22,781
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		340402	278527	433733
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	...Adet		361293	297939	373908
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	%...	≥ 95	97,48	97,03	97,41
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1	0,24	0,22	0,25