

Evrensel Hizmet Yükümlüsü Sabit Telefon Hizmeti Sunan İşletmecilere Yönelik Hizmet Kalitesi Ölçüm Sonuçları Tablosu

Ölçüm Dönemi	-.....-.....	Ölçüm Ayı:	
İşletmecinin Adı			
Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Bağlantı süresi	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %50'sinin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	-
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 6
	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'inin yerine getirilmesinde geçen süre	... Gün	-
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 2.2
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat	-
	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	... Saat	≤ 90
Engelli abonelere yönelik arıza giderme süresi	Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre	... Saat	≤ 48
Arama blokaj oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	% ...	≤ 1.5
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	% ...	≤ 2.5
	Ulusal aramalar için gözlem sayısı	... Adet	-
	Uluslararası aramalar için gözlem sayısı	... Adet	-
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3
	Ulusal aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre	... Saniye	-
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 7
	Uluslararası aramaların en hızlı %95'inin kurulduğu süre	... Saniye	-
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı	... Adet	-
	Arama blokaj olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı	... Adet	-
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının, ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı	% ...	≥ 95
Fatura şikâyet oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	% ...	≤ 1