

## 1. “e-şikayət” nədir?

“e-şikayət” İnformasiya Kommunikasiya Texnologiyaları Agentliyi (İKTA) tərəfindən telekommunikasiya və poçt rabitəsi sahəsində yaradılan elektron şikayət platformasıdır.

Sistemin yaradılmasında məqsəd ölkədə fəaliyyət göstərən internet provayder və operatorlar, o cümlədən poçt rabitəsi operatorları haqqında vətəndaşlardan daxil olan müraciət və ya şikayətlərin operativ araşdırılması və çevik həllinə vahid sistem üzərindən monitoring və nəzarətin edilməsidir.

Vətəndaş “e-şikayət” sistemində <https://e-complaint.icta.az> linki vasitəsilə qeydiyyatdan keçə bilər. Bunun üçün “İdentifikasiya nömrəsi ilə” bölməsinə daxil olaraq “Abunəçi” səhifəsinə keçid edib vətəndaş üçün avtomatik yaradılmış “Abunəçi kabinetini”ndən müraciət və ya şikayətini edə bilər.

## 2. Telekommunikasiya sahəsində “e-şikayət” sistemi vasitəsilə hansı növ şikayətləri etmək olar?

“İnternet telekommunikasiya xidmətləri (GPON, ADSL və s.)”, “Mobil internet”, “Mobil rabitə” və “Telefon rabitəsi” kateqoriyaları üzrə telekommunikasiya xidmətləri göstərən və uçota alınmış istənilən telekommunikasiya operator və provayderinin təqdim etdikləri xidmətlərdən aşağıdakı istiqamətlər və mövzular üzrə şikayət etmək, müraciət etmək imkanları vardır:

### İstiqamətlər (xarakteristikalar):

1. Əlavə servis xidmətləri ilə bağlı şikayət (əlavə dəyər xidmətləri, o cümlədən OTT);
2. Əməkdaşlardan və ya xidmətdən narazılıq;
3. İnfrastrukturla əlaqədar şikayətlər;
4. Operator dəyişdirmə (Nömrə daşıma);
5. Ödənişlərlə bağlı-korreksiya ilə bağlı şikayət (fakturalanma);
6. Tariflərlə bağlı şikayət;
7. Xidmətin işləməməsi ilə bağlı şikayət;
8. Xidmətin keyfiyyəti ilə bağlı şikayət;
9. Xidmətin qoşulması ilə bağlı şikayət (abunə əməliyyatları);
10. Xitam (xidmətin dayandırılması);
11. Operator və ya provayderin ümumi fəaliyyətindən nazarlıq;
12. Müştəri xidmətləri barədə şikayət;

### Mövzular:

1. Canlı yayımda, video və ya oyunlarda ekran təsvirlərinin pozuntusu, təhrif olunması;
2. Video və ya danışılarda donmalar və ya gecikmələr;
3. Videonun və danışığın itkilərlə çatması;
4. Çağrı mərkəzi, texniki xidmət mərkəzinə zənglər cavablandırılması uzun zaman alır;
5. Şikayətin aradan qaldırılması üçün müraciətin icrası həddən artıq gecikdirilir;
6. Vebsaytın olmaması və ya işləməməsi;
7. Qüllələrin və ya antenaların yerləşməsi barədə;

8. Nömrənin digər operatora daşınması;
9. Ödəniş problemləri;
10. Mövcud tariflərlə uyğunsuzluq;
11. Xidmət işləməməsi;
12. 2G şəbəkəsində məlumat yükləmə sürəti qənaətbəxş deyildir və ya mümkün deyildir;
13. 3G şəbəkəsində internetə qoşulma mümkün deyildir və ya çətinliklər var;
14. 3G şəbəkəsində məlumat göndərmə sürəti qənaətbəxş deyildir;
15. 3G şəbəkəsində məlumat yükləmə sürəti qənaətbəxş deyildir və ya mümkün deyildir;
16. 4G (VoLTE) şəbəkəsində zəng etmə məhdudiyətləri vardır və ya mümkün deyildir;
17. 4G şəbəkəsində internetə qoşulma mümkün deyildir və ya çətinliklər var;
18. 4G şəbəkəsində məlumat göndərmə sürəti qənaətbəxş deyildir;
19. 4G şəbəkəsində məlumat yükləmə sürəti qənaətbəxş deyildir;
20. Abonentin zəng etdiyin andan zəng olunan abonentin telefonununa zəng çatma anına qədər olan müddətin həddən artıq gecikməsi;
21. Danışiq zamanı zəngin qopması və ya kəsilməsi halları;
22. Danışiq zamanı qarşı tərəfin zəif yaxud tamamilən eşidilmədiyi vəziyyət yaxud əlavə səs-küy, gurultu kimi eşidilən səslər;
23. Əhatə dairəsi zəifdir və ya tamamilən mövcud deyildir (SIGNAL səviyyəsi aşağıdır və ya ümumiyyətlə yoxdur);
24. SMS göndərmə yaxud SMS qəbul etmə zamanı məhdudiyət olur;
25. Yeni alınmış simkartın (xidmətin) aktiv və işlək olmasında çətinliklər var;
26. Xidmətə qoşulma üçün müraciətdən sonra xidmətin aktivləşmə müddətində gecikmə;
27. Qoşulma gecikir;
28. Xidmətə xitam verilməsi;
29. İstehlakçı hüquqlarının pozulması;
30. Ötürülən məlumatın natamam çatması;
31. Əlavə servis xidmətlərində problemlər;
32. Taksafon aparatı işlək vəziyyətdə deyildir;
33. Xətlərin çəkilməsi barədə;
34. Dirəklərin basdırılması barədə;
35. Abonentlə bağlanan müqavilədə göstərilən məlumat göndərmə sürəti təmin olunmur;
36. Abonentlə bağlanan müqavilədə göstərilən məlumat yükləmə sürəti təmin olunmur;
37. Ərazidə inhisarçı mövqe tutmasından şikayət;
38. MTK ilə provayderin yaratdığı vəziyyətdən edilən şikayətlər;
39. Çağrı mərkəzinin zənglərə gec cavab verməsi;
40. Edilən müraciətlərin cavabsız qalması/müraciətin gec cavablandırılması.

### **3. Poçt rabitəsi üzrə hansı mövzularda şikayət etmək olar?**

“Sürətli poçt rabitəsi xidməti” və “Universal poçt rabitəsi xidməti” kateqoriyaları üzrə şikayətlərin ünvanlanması mümkündür.

Həmçinin vətəndaşların aşağıdakı istiqamətlər və mövzular üzrə şikayət etmək, müraciət etmək imkanları vardır:

#### **İstiqamətlər (xarakteristikalar):**

1. Poçt/poçt maliyyə xidmətləri barədə şikayət;
2. Poçt obyektinə və əməkdaşlar barədə şikayət;
3. Poçt göndərişləri barədə şikayət.

#### **Mövzular:**

1. Göndərişin səhv ünvanla çatdırılması;
2. Göndərişin gec çatdırılması/çatdırılmaması;
3. Göndərişin itirilməsi;
4. Göndərişin əskik çatdırılması/çəki fərqlinin olması;
5. Göndərişin zədəli formada çatdırılması;
6. Göndərişlə bağlı fərqli tariflərin tətbiq olunması;
7. Göndərişin poçt şöbəsinə daxil olması ilə bağlı ünvan sahibinə məlumatın verilməməsi;
8. Göndərişin izləmə bilməməsi;
9. Yaşayış ünvanı yaxınlığında poçt obyektinin olmaması;
10. Poçt obyektinin təyin olunmuş fəaliyyət saatında bağlı olması;
11. Poçt obyektinin təmirsiz və ya xidmətə yararsız olması;
12. İstifadə olunan proqram təminatının işləməməsi;
13. Müştərilə kobud ünsiyyət;
14. Qanunsuz olaraq əlavə ödənişin tələb olunması;
15. Lisenziyasız fəaliyyətlə bağlı şikayət.

#### **4. “e-şikayət” sistemindən necə istifadə etmək olar?**

Bunun üçün “İnternet telekommunikasiya xidmətləri (GPON, ADSL və s.)”, “Mobil internet”, “Mobil rabitə” və “Telefon rabitəsi”, eyni zamanda “Sürətli poçt rabitəsi xidməti” və “Universal poçt rabitəsi xidməti” ilə bağlı qarşılaşdıqları çətinliklərlə bağlı “e-şikayət” sistemində müraciət edə bilərlər. Bunun üçün həm “APP Store”, həm də “Play Market”dən “e-şikayət”in mobil tətbiqini yükləyə, fərdi kompüterlərindən isə <https://e-complaint.icta.az> linkinə daxil olmaqla xidmətdən istifadə etdikləri telekommunikasiya operator və provayderinə, poçt rabitəsi operatoruna birbaşa müraciət edə bilərlər.

Burada vətəndaş “SİMA rəqəmsal imza ilə” və ya “İdentifikasiya nömrəsi ilə” xidmətə daxil olduqdan sonra avtomatik olaraq “Abunəçi” səhifəsinə yönləndirilir.

Daha sonra isə vətəndaş avtomatik olaraq yaradılmış “Abunəçi kabinetini”ndən müraciətini edir.

#### **5. “e-şikayət” üzərindən edilən müraciətlər necə araşdırılır?**

“Abunəçi kabinetini”nə daxil olan istifadəçi yuxarıda göstərilən kateqoriyalar üzrə şikayətini xidmətdən istifadə edərək narazı qaldığı telekommunikasiya operator və ya provayderinə, yaxud poçt rabitəsi operatoruna ünvanlamaq imkanı əldə edir.

Sistem vətəndaş şikayətlərinə baxılması prosesinin mərkəzləşmiş sistem üzərindən aparılmasını effektiv şəkildə idarə etməklə yanaşı, hər bir vətəndaşın öz profilindən müraciət və ya şikayətlərinin həllində internet provayder və operatorların iştirak səviyyəsini və cavablandırma prosesini bütün mərhələlərdə izləməsini təmin edir. Həmçinin telekommunikasiya istehlakçılarına real vaxt rejimində internet provayder və operatorlara müraciət və şikayət etmək imkanı yaradır.

Hər bir internet provayder və operatorun sistemin idarə olunması üzrə təlimatlandırılmış əməkdaşı müraciət və ya şikayətlə tanış olmaq və onu icra etmək üçün özünün "Operator/Provayder" səhifəsinə daxil olmaqla daxil olmuş müraciəti icraya götürür. Sistem üzərindən müraciətin hansı mərhələdə olduğunu onlayn izləmək mümkündür.

## **6. "e-şikayət" edilən müraciətlərə neçə gün ərzində baxılır?**

Telekommunikasiya haqqında qanuna görə, telekommunikasiya operator və provayderlərinin vətəndaş müraciətlərini cavablandırması müddəti onların abunəçilərlə bağladığı müqavilədə öz əksini tapıb. Xidmətlə bağlı şikayətlərinin aradan qaldırılma müddəti qanunvericiliklə müəyyən edilmiş xidmət keyfiyyət göstəricilərinə uyğun təmin olunmalıdır.

Poçt rabitəsi ilə bağlı müraciətlərin araşdırılmasına gəlincə, ölkədaxili daşımlarla bağlı məsələlərin araşdırılması 15 günə qədər, beynəlxalq poçt daşımları isə daha çox çəkkə bilər.

"Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa əsasən vətəndaşların müraciətlərinə ən gec 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edən müraciətlərə isə ən gec 30 iş günü müddətində baxılır.

## **7. Müraciət etmək üçün hansı sənədlər tələb olunur?**

e-şikayət platforması e-gov platformasına inteqrasiya olunduğu üçün müraciət edənin identifikasiyası ASAN login üzərindən aparılır və müraciət edən şəxsin şəxsiyyətinin dəqiqləşdirilməsi üçün əlavə sənəd tələb olunmur.

Müraciət edən şəxs abunəçi kodunu daxil etdiyi üçün operator və provayder xidmət barədə məlumatları mülkiyyətçisi olduğu məlumat bazalarından əldə edir.

Sistem üzərindən müraciət etmək üçün xüsusi bir sənəd tələbi yoxdur.

Bir sıra sübut edici faktların göndərilməsi üçün isə "faylı əlavə et" düyməsini sıxmaqla istənilən sənədi sistemə yükləmək funksionallığı nəzərdə tutulmuşdur.

## **8. Müraciətin nəticəsindən narazı qaldıqda nə etməliyəm?**

Telekommunikasiya operatoru yaxud provayder, eyni zamanda poçt rabitəsi operatoru tərəfindən "e-şikayət" üzərindən verilən cavab istifadəçini qane etməzsə, yaxud ümumiyyətlə istifadəçiyə cavab verilməzsə, abunəçinin "Şəxsi kabinet" vasitəsilə tənzimləyici qurum olan İKTA-ya müraciət etmək imkanı yaranır.

Bunun üçün isə cavabın qarşısında "İKTA-ya müraciət et" sözünün klikləməsi kifayətdir. Bu mərhələdə isə İKTA qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə müraciəti araşdırır və şikayətçiyə rəsmi cavab verir.

Telekommunikasiya operatoru və ya provayderinin, poçt rabitəsi operatorunun, eyni zamanda İKTA-nın cavabından narazı qalan vətəndaş məhkəməyə müraciət etmək hüququna malikdir.

### **9. Mobil telefon vasitəsi ilə “e-şikayət”ə müraciət etmək olar?**

Həm “Android”, həm də “iOS” əməliyyat sistemi olan mobil cihazları istifadə edən vətəndaşlar “E-Şikayət” mobil əlavəsini “Google play” və “iOS App store”dan yükləyib istifadə edə bilərlər.

Eyni zamanda istifadəçilərin mobil telefon vasitəsilə “e-şikayət” sisteminin veb versiyasına daxil olub müraciət ünvanlamaq imkanı var.

### **10. Sistemin daha hansı təyinatları vardır:**

Sistem vətəndaş şikayətlərinə baxılması prosesinin mərkəzləşmiş sistem üzərindən aparılmasını effektiv şəkildə idarə etməklə yanaşı, hər bir vətəndaşın öz profilindən müraciət və ya şikayətlərinin həllində internet provayder və operatorların, poçt rabitəsi operatorunun iştirak səviyyəsini və cavablandırma prosesini bütün mərhələlərdə izləməsini təmin edəcək. Həmçinin xidmət istifadəçilərinə real vaxt rejimində internet provayder və operatorlara, o cümlədən poçt rabitəsi operatoruna müraciət və şikayət etmək imkanı yaradacaq.

Həmçinin yeni “e-şikayət” sistemi tənzimləyici quruma internet provayder və operatorların xidmət keyfiyyəti göstəricilərinə dair bəyan etdikləri hesabatları və digər sənədləri müqayisəli təhlil etməyə də imkan yaradacaq.

### **11. e-şikayətin istifadə təlimatı varmı?**

“e-şikayət” sistemindən istifadə ilə bağlı ətraflı məlumatı [təlimata](#) nəzər yetirməklə əldə etmək olar.

### **12. Telekommunikasiya xidmətlərinin keyfiyyət göstəriciləri nədir?**

Azərbaycan Respublikası Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi “Rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlərin, o cümlədən internet xidmətlərinin keyfiyyət göstəriciləri”ni təsdiq edib.

Ölkəmizdə rəqabətli və keyfiyyətli telekommunikasiya bazarının formalaşmasına xidmət edən normativ hüquqi akt bu sahədə olan bir sıra beynəlxalq standartlara, o cümlədən Beynəlxalq Telekommunikasiya İttifaqı (BTİ), Avropa Telekommunikasiya Standartları İnstitutunun (ATSI) tövsiyələrinə uyğun hazırlanıb.

Sənəd telefon (məftilli) və sellülar (mobil) telekommunikasiya, internet xidmətləri, eləcə də bu xidmətlər üzrə müştəri xidmətlərinə dair xidmət keyfiyyət göstəricilərini müəyyən etməklə provayder və operatorların göstərdikləri xidmətin keyfiyyətinin təmin edilməsini və bu göstəricilərin tələb olunan səviyyədən aşağı olmamasını tələb edir.

Bu da öz növbəsində ümumilikdə müştəri məmnuniyyətinin artırılmasına, həmçinin sağlam rəqabət mühitinin formalaşmasına şərait yaradacaq.

### **13. Səsli mesaj göndərilməsi nədir?**

“e-şikayət”in mobil əlavəsində vətəndaşlara səsli şikayət etmək imkanı da yaradılıb. Belə ki, müraciət zamanı istifadəçi “Şikayətin mətni” bölməsində yerləşdirilən xüsusi düyməni sıxmaqla öz şikayətini səsli şəkildə bildirə bilər. Müraciətçiyə seçim hüququnun verilməsi

vaxt itkisinin qarşısını almaqla yanaşı, vətəndaşın fikirlərini daha rahat bildiyi üsulda ifadə etməyə imkan yaradır.

**14. Sürət keyfiyyətinin ölçülməsi necə aparılır?**

“e-şikayət”in veb və mobil əlavələrinə Ookla şirkətinin “Speedtest” ölçmə aləti inteqrasiya olunmuşdur. Ölçmə nəticələrini operator və ya provayderə göndərmək istəyirsinizsə, şikayət edəcəyiniz provayderi siyahıdan seçdikdən sonra, şikayətin xarakteristikasından – xidmətin keyfiyyəti ilə bağlı şikayəti seçərək, daha sonra şikayətin mövzusunda sizi qane etməyən halı seçməklə “internet sürətini ölç” düyməsini sıxmaqla prosesi başlayırıq. Proses tamamlandıqdan sonra mobil əlavədə “yadda saxla və geri qayıt”, veb versiyada isə “şikayətə əlavə et” düyməsini sıxmaqla prosesi tamamlayırıq.