



İNFORMASIYA  
KOMMUNİKASIYA  
TEXNOLOGİYALARI AGENTLIYI

# Abunəçilərin internet xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

2026-cı ilin I rübü üzrə

## İstehlakçların telekommunikasiya xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi və orta cavablandırılma müddətləri

№	Şirkətlər	Şikayət indeksi
1	"EUROSEL" MMC (EUROSEL)	7.49 ↑
2	"SLİNE" MMC (SLINE)	6.49 ↑
3	"BULUD TELECOM" MMC (BULUD TELECOM)	4.63 ↓
4	"AZLİNK" MMC (AZLİNK)	4.32 ↓
5	"MEGALİNK" MMC (MEGALİNK)	2.71 ↓
6	"SETNET" MMC (SETNET)	2.03 ↓
7	"KONNEKT" QSC (CONNECT)	2.03 ↑
8	"FİBERNET" MMC (FİBERNET)	1.97 ↓
9	"SELNET" MMC (SELNET)	1.93 ↑
10	"KASPIAN TELEKOM" MMC (AİLƏNET)	1.64 ↓
11	"ALFANET" MMC (ALFANET)	1.62 ↓
12	"AZNET TECHNOLOGİES" MMC (AZNET)	1.37 ↑
13	"AZERONLİNE LTD" BM (AZERONLİNE)	1.03 ↓
14	"SMART SİSTEMZ TECHNOLOJİ" MMM (SMART ONLİNE)	0.98 ↓
15	"AZTELEKOM" MMC (AZTELEKOM)	0.97 ↑
16	"AG TELEKOM" MMC (KATV1)	0.86 ↑
17	"UNİNET" MMC (CİTYNET)	0.68 ↓
18	"AZQTEL" MMC (SAZZ)	0.60 ↑

№	Şirkətlər	Orta cavablandırılma müddəti (gün)
1	"SMART SİSTEMZ TECHNOLOJİ" MMM (SMART ONLİNE)	23
2	"BULUD TELECOM" MMC (BULUD TELECOM)	12
3	"AZQTEL" MMC (SAZZ)	11
4	"UNİNET" MMC (CİTYNET)	11
5	"MEGALİNK" MMC (MEGALİNK)	9
6	"KONNEKT" QSC (CONNECT)	8
7	"AZERONLİNE LTD" BM (AZERONLİNE)	8
8	"SLİNE" MMC (SLINE)	5
9	"AG TELEKOM" MMC (KATV1)	5
10	"AZNET TECHNOLOGİES" MMC (AZNET)	4
11	"SELNET" MMC (SELNET)	4
12	"KASPIAN TELEKOM" MMC (AİLƏNET)	3
13	"SETNET" MMC (SETNET)	3
14	"AZTELEKOM" MMC (AZTELEKOM)	3
15	"FİBERNET" MMC (FİBERNET)	2
16	"ALFANET" MMC (ALFANET)	2
17	"EUROSEL" MMC (EUROSEL)	2

- ISP (Internet service provider – internet telekommunikasiya xidməti göstərən provayder).

↑ - ISP-nin indeksinin yaxşılaşmasının göstəricisidir.

↓ - ISP-nin indeksinin pisləşməsinin göstəricisidir.

Şikayət indeksi müştəri məmnuniyyətini ölçmək üçün istifadə edilən bir göstəricidir. Bu, müştərilərin bir məhsul və ya xidmətdən hansı səviyyədə razı qaldıqlarını göstərir. Şikayət indeksinin yüksək olması müştəri məmnuniyyətinin az olduğunu, aşağı olması isə müştəri məmnuniyyətinin daha yüksək olduğunu bildirir.

### **Qeyd:**

- Hesablamaya abunəçi sayı 1000-dən, şikayət sayı 3-dən az olan şirkətlər daxil edilməmişdir.
- İKTA-ya daxil olan bütün şikayətlər "E-Şikayət" platformasına inteqrasiya edilir.