



İNFORMASIYA
KOMMUNİKASIYA
TEKNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

Abunəçilərin internet xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

İstehlakçıların telekommunikasiya xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi və ortalama cavablandırılma müddətləri (2024-cü il, IV-Rüb)

No	Şirkətlər	Şikayət indeksi
1	MEGALINK MMC (MEGALINK)	4.77 ↓
2	EUROSEL MMC (EUROSEL)	4.59 ↓
3	SELNET MMC (SELNET)	3.54 ↑
4	AZNET TECHNOLOGIES QSC (AZNET)	3.04 ↓
5	KONNEKT QSC (CONNECT)	2.91 ↓
6	ENGINET MMC (ENGINET/BIRLINK)	2.79 ↑
7	SMART SISTEMZ TECHNOLOJİ MMM (SMART ONLINE)	2.58 ↓
8	GAMMA-SKY NET MMC (GAMMA SKYNET)	2.37 ↓
9	GSP MMC (CITYLINE)	2.34 ↑
10	AZ-EVRO TEL MMC (AZEURTEL)	2.26 ↓
11	KASPIAN TELEKOM MMC (AILONET)	1.23 ↑
12	BAKİ TELEFON RABİTƏSİ MMC (BAKTELECOM)	1.11 ↑
13	AZTELEKOM MMC (AZTELEKOM)	1.02 ↑
14	SN TELECOM MMC (SNTV)	0.94 ↓
15	AZQTEL MMC (SAZZ)	0.80 ↓
16	AZERONLINE LTD BM (AZERONLINE)	0.73 ↑
17	AG TELEKOM MMC (KATV1)	0.58 ↑
18	UNINET MMC (CITYNET)	0.50 ↑

No	Şirkətlər	Ortalama cavablandırılma müddəti (gün)
1	AZQTEL MMC (SAZZ)	23
2	UNINET MMC (CITYNET)	22
3	MEGALINK MMC (MEGALINK)	19
4	ENGINET MMC (ENGINET/BIRLINK)	18
5	AZ-EVRO TEL MMC (AZEURTEL)	15
6	AG TELEKOM MMC (KATV1)	13
7	AZNET TECHNOLOGIES QSC (AZNET)	12
8	GAMMA-SKY NET MMC (GAMMA SKYNET)	12
9	SELNET MMC (SELNET)	11
10	AZTELEKOM MMC (AZTELEKOM)	9
11	BAKİ TELEFON RABİTƏSİ MMC (BAKTELECOM)	7
12	KONNEKT QSC (CONNECT)	7
13	SN TELECOM MMC (SNTV)	6
14	AZERONLINE LTD BM (AZERONLINE)	6
15	SMART SISTEMZ TECHNOLOJİ MMM (SMART ONLINE)	4
16	EUROSEL MMC (EUROSEL)	3
17	KASPIAN TELEKOM MMC (AILONET)	3
18	GSP MMC (CITYLINE)	2

↑ - İSP-nin indeks sırasında reytinginin yaxşılaşmasının göstəricisidir, ↓ - İSP-nin indeks sırasında reytinginin 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.

Şirkətin göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyəti və şirkətin operativliyi iki meyar üzrə hesablanmışdır:

Şikayət indeksinin hesablanma qaydası aşağıdakı kimidir:

$$\text{Şikayət indeksi} = \frac{\text{Şikayətlər üzrə bazar payı}}{\text{Abunəçilər üzrə bazar payı}}$$

Şikayətlər üzrə bazar payı – hər bir şirkət üzrə cəmi şikayət sayının ümumi şikayətlərin sayına nisbətidir.

$$\text{Şikayətlər üzrə bazar payı} = \frac{\text{Şirkət üzrə şikayət sayı}}{\text{Ümumi şikayətlərin sayı}}$$

Abunəçilər üzrə bazar payı – hər bir şirkət üzrə cəmi abunəçi sayının ümumi abunəçi sayına nisbətidir.

$$\text{Abunəçilər üzrə bazar payı} = \frac{\text{Şirkət üzrə abunəçi sayı}}{\text{Ümumi abunəçi sayı}}$$

- 1. Şirkətin şikayəti ortalama cavablandırma müddəti:** Şirkətin "E-şikayət"də birbaşa istifadəçiyə və Agentliyə verdiyi cavab müddətlərinin ədədi ortasıdır. (Mənbə: "E-şikayət" elektron sistemi)

Qeyd:

1. Hesablamaya abunəçi sayı 1000-dən, şikayət sayı 5-dən az olan şirkətlər daxil edilməmişdir.
2. İKTA-ya daxil olan bütün şikayətlər E-şikayət platformasına integrasiya edilir.