



İNFORMASIYA
KOMMUNİKASIYA
TEXNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

Abunəçilərin internet xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

2025-ci ilin I rübü üzrə

Abunəçilərin internet xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi və orta cavablandırılma müddəti

№	Şirkətlər	Şikayət indeksi
1	"UPLINK" MMC (UPLINK)	8.56 ↓
2	"GSP" MMC (CITYLINE)	6.10 ↓
3	"SELNET" MMC (SELNET)	5.31 ↓
4	"EUROSEL" MMC (EUROSEL)	2.89 ↑
5	"FİBERNET" MMC (FİBERNET)	2.69 ↓
6	"KONNEKT" QSC (CONNECT)	2.61 ↑
7	"AZEURETEL" MMC (AZEURETEL)	2.51 ↓
8	"SN TELECOM" MMC (SNTV)	1.98 ↓
9	"AZNET TECHNOLOGİES" QSC (AZNET)	1.51 ↑
10	"BAKİ TELEFON RABİTƏSİ" MMC (BAKTELECOM)	1.19 ↓
11	"BEEONLINE" ASC (BEEONLINE)	1.18 ↓
12	"AZTELEKOM" MMC (AZTELEKOM)	1.16 ↓
13	"KASPIAN TELEKOM" MMC (AİLƏNET)	1.14 ↑
14	"UNİNET" MMC (CITYNET)	0.85 ↓
15	"AZERONLINE" LTD BM (AZERONLINE)	0.79 ↓
16	"AG TELEKOM" MMC (KATV1)	0.59 ↓

№	Şirkətlər	Orta cavablandırma müddəti (gün)
1	"UPLINK" MMC	30
2	"KONNEKT" QSC (CONNECT)	13
3	"AZTELEKOM" MMC (AZTELEKOM)	12
4	"UNİNET" MMC (CITYNET)	11
5	"FİBERNET" MMC	11
6	"AZNET TECHNOLOGİES" QSC (AZNET)	9
7	"SN TELECOM" MMC (SNTV)	7
8	"BEEONLINE" ASC	7
9	"SELNET" MMC (SELNET)	7
10	"AZEURETEL" MMC (AZEURETEL)	5
11	"BAKİ TELEFON RABİTƏSİ" MMC (BAKTELECOM)	5
12	"AG TELEKOM" MMC (KATV1)	4
13	"AZERONLINE" LTD BM (AZERONLINE)	4
14	"GSP" MMC (CITYLINE)	3
15	"EUROSEL" MMC (EUROSEL)	2
16	"KASPIAN TELEKOM" MMC (AİLƏNET)	2

- ISP (Internet service provider – internet telekommunikasiya xidməti göstərən provayderlər).
↑ – ISP indeksinin yaxşılaşmasının göstəricisidir.
↓ – ISP 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 5-dən az olan şirkətlər daxil edilməmişdir.
- İKTA-ya daxil olan bütün şikayətlər "E-Şikayət" platformasına inteqrasiya edilir.