



İNFORMASIYA
KOMMUNİKASIYA
TEKNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

Abunəçilərin internet xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

2025-ci ilin III rübü üzrə

İstehlakçıların telekommunikasiya xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi və orta cavablandırılma müddətləri

Nö	Şirkətlər	Şikayət indeksi
1	"UPLINK" MMC (UPLINK)	7.27 ↓
2	"SELNET" MMC (SELNET)	3.84 ↑
3	"KONNEKT" QSC (CONNECT)	3.47 ↓
4	"GSP" MMC (CITYLINE)	3.38 ↑
5	"MEGALINK" MMC (MEGALINK)	3.28 ↓
6	"SMART SİSTEMZ TECHNOLOJİ" MMM (SMARTONLINE)	2.13 ↓
7	"AZNET TECHNOLOGİES" QSC (AZNET)	1.89 ↓
8	"EUROSEL" MMC (EUROSEL)	1.70 ↑
9	"AZTELEKOM" MMC (AZTELEKOM)	1.47 ↑
10	"KASPIAN TELEKOM" MMC (AİLƏNET)	1.34 ↓
11	"AZQTEL" MMC (SAZZ)	1.16 ↓
12	"SETNET" MMC (SETNET)	1.15 ↓
13	"BEEONLINE" ASC (BEEONLINE)	0.74 ↓
14	"AZERONLINE LTD" BM (AZERONLINE)	0.61 ↓
15	"UNINET" MMC (CITYNET)	0.41 ↑
16	"AG TELEKOM" MMC (KATV1)	0.35 ↓

Nö	Şirkətlər	Orta cavablandırılma müddəti (gün)
1	"AG TELEKOM" MMC (KATV1)	10
2	"BEEONLINE" ASC (BEEONLINE)	9
3	"MEGALINK" MMC (MEGALINK)	9
4	"AZQTEL" MMC (SAZZ)	8
5	"UNINET" MMC (CITYNET)	8
6	"UPLINK" MMC (UPLINK)	7
7	"KONNEKT" QSC (CONNECT)	7
8	"AZNET TECHNOLOGİES" QSC (AZNET)	5
9	"AZERONLINE LTD" BM (AZERONLINE)	5
10	"SELNET" MMC (SELNET)	3
11	"SETNET" MMC (SETNET)	3
12	"AZTELEKOM" MMC (AZTELEKOM)	3
13	"SMART SİSTEMZ TECHNOLOJİ" MMM (SMARTONLINE)	2
14	"KASPIAN TELEKOM" MMC (AİLƏNET)	2
15	"EUROSEL" MMC (EUROSEL)	2
16	"GSP" MMC (CITYLINE)	1

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

↑ - ISP-nin indeksinin yaxşılaşmasının göstəricisidir.

↓ - ISP-nin indeksinin pisləşməsinin göstəricisidir.

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

Qeyd:

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