

İKTA-nın “E-Şikayət” indeksləri internet provayderlərinin real xidmət davranışını və bazar yetkinliyini üzə çıxarır

Azərbaycanın telekommunikasiya və poçt xidmətləri üzrə tənzimləyici qurumu İnformasiya Kommunikasiya Texnologiyaları Agentliyinin (İKTA) “E-Şikayət” platformasına daxil olan müraciətlər əsasında dərc etdiyi 2025-ci il üzrə rüblük şikayət indeksləri və orta cavablandırma müddətləri internet servis provayderləri (İSP) arasında xidmət keyfiyyəti fərqlərinin artıq təkcə istifadəçi təəssüratına deyil, ölçülə bilən və müqayisə edilə bilən göstəricilərə əsaslandığını nümayiş etdirir.

Aparılan təhlil göstərir ki, şikayətlərin sayı və cavablandırma müddəti ilə yanaşı, provayderin bazarda fəaliyyət müddəti, təşkilati yetkinliyi və abunəçi bazasının ölçüsü də nəticələrə birbaşa təsir göstərir. Bu baxımdan, indekslər həm istehlakçılar üçün məlumatlandırıcı, həm də provayderlər üçün reputasiya əsaslı tənzimləmə mexanizmi rolunu oynayır.

Şikayət indeksi üzrə dinamika

Hesabat ili ərzində 31 İSP dərc olunmuş şikayət indeksi siyahılarında əhatə olunmuşdur. Bu İSP-lərdən yalnız 10-u hər rüb şikayət indeksinin siyahısına düşüb, 12 İSP isə yalnız 1 rübdə şikayət indeksinin siyahısına olub. Bütün İSP-lər üzrə 2025-ci il ərzində orta şikayət əmsalı 3.2, orta cavablandırma müddəti isə 7.8-ə bərabər olmuşdur.

Siyahıya əsasən 19 İSP ən azı 2 rübdə şikayət indeksi siyahısında olmuşdur. Siyahıya ən azı 2 dəfə düşən İSP-lər üzrə müqayisə apardıqda, il ərzində 11 İSP üzrə dinamikanın yaxşılaşdığını (şikayətlərin azaldığını), 8 İSP üzrə isə şikayətin artdığını görə bilərik.

2025-ci ilin məlumatlarına əsasən, eyni vaxtda həm yüksək şikayət indeksi, həm də uzun cavablandırma müddətinə malik operatorlar bazarın ən problemli zonasını formalaşdırır.

Bu siyahıya **“Uplink”**, **“Flexnet”**, **“Sline”** başçılıq edir.

Hesabatdan görünür ki, “Uplink” MMC 2025-ci il ərzində davamlı olaraq risk zonasında qalıb. Belə ki, bu operatorun I rübdə şikayət indeksi 8.56, orta cavablandırma müddəti isə **30** gün təşkil edib. Sonrakı rüblərdə

cavablandırma müddəti azalsa da, şikayət indeksinin təqribən eyni səviyyədə qalması göstərir ki, problemlər operativ cavablarla deyil, sistemli yanaşma ilə həll edilməlidir. Uzun müddətdir bazarda fəaliyyət göstərən provayder üçün bu göstəricilər idarəetmə və xidmət keyfiyyəti baxımından ciddi signal hesab olunur. Sonuncu 4-cü rübdə “Uplink” siyahıya düşməməklə gələcək dövrlərdə daha az şikayətlərlə qarşılanacağına ümid verir.

“Flexnet” və “Sline” “Uplink”dən fərqli olaraq siyahıya davamlı olaraq düşməslər də hesablanmış şikayət indeksi və orta cavablandırma müddəti bu zonaya aid edilmələrini əsaslandırır.

“Flexnet” MMC-nin **IV** rübdə siyahıya **14.99** kimi son dərəcə yüksək şikayət göstəricisi ilə daxil olub. Orta cavablandırma müddətinin **15** gün olması göstərir ki, müraciətlərin idarə edilməsi mexanizmi real yükə hazır deyil. Nisbətən daha yeni və sürətlə genişlənən provayderlər üçün bu vəziyyət idarəolunmayan böyümə riskinin klassik nümunəsi kimi qiymətləndirilir.

“Sline” MMC üzrə orta cavablandırma müddəti digər 2 operatorla müqayisədə nisbətən aşağıdır. Bununla belə IV rübdə siyahıya daxil olan “Sline” MMC-nin şikayət indeksi **14.12**, cavablandırma müddəti isə 6 gün olub. Cavab müddətinin orta səviyyədə olmasına baxmayaraq, şikayət indeksinin yüksəkliyi xidmət keyfiyyətində kütləvi və təkrarlanan problemlərin mövcudluğunu göstərir. Bu hal cavab sürətinin təkbaşına məmnunluq yaratmadığını ortaya qoyur.

TEZ CAVAB, AMMA DƏRİNLƏŞƏN NARAZILIQ

Tənzimləyici qurumun açıqladığı hesabatı analiz edərkən məlum olur ki, “Eurosel” MMC-nin göstəriciləri fərqli risk modelini nümayiş etdirir.

Belə ki, ilk üç rübdə şikayət indeksi azalsa da, IV rübdə bu göstərici **8.61**-ə yüksəlib. Bununla yanaşı, orta cavablandırma müddəti **2–3** gün səviyyəsində qalıb. Bu dinamika müraciətlərə vaxtında cavab verilsə də, əsas problemlərin aradan qaldırılmadığını və şikayətlərin təkrarlandığını göstərir. Nəticədə isə istehlakçı etimadı zəifləyir.

GİZLİ RİSK ZONASI: GEC CAVAB VERƏN ORTA İNDEKSLİ PROVAYDERLƏR

“Metronet” MMC-nin müvafiq göstərici üzrə mövqeyi kritik həddə çatmasa da şikayət indeksinin il ərzində tədricən artması və orta cavablandırma müddətinin yüksək göstəricisi yüksək riskli zonaya yaxın olduğunu deməyə əsas verir. Belə ki, İSP-nin şikayət indeksi 4-cü rübdə bir öncəki 1.01-dən 3.95-ə qalxmış və 2025-ci il üzrə orta cavablandırma müddəti isə 19 gün təşkil etmişdir. Analitik qiymətləndirmə göstərir ki, abunəçi bazası genişləndikcə bu cür provayderlər qısa müddətdə yüksək risk zonasına keçə bilər.

İl ərzində şikayət indeksi baxımından siyahıya cəmi 1 dəfə düşmələrinə baxmayaraq, “Ultranet” və “Bulud Telekom”da qismən müvafiq qrupa aid edilə bilər. Baxmayaraq ki, növbəti rüblərdə İSP-lər indeks siyahısına düşməmişlər, lakin kifayət qədər yüksək şikayət indeksi və 18-20 orta cavablandırma müddəti ilə potensial olaraq müvafiq qrupa aid edilə bilərlər.

Şikayət indeksi və şikayətlərin orta cavablandırılma müddəti hesabatında “Azfibernet” MMC-nin indeksi də hələ kritik həddə çatmasa da, orta cavablandırma müddətlərinin **10–11** gün səviyyəsində qalması “gizli risk zonası”na dair siqnal verir.

Müqayisədə Nisbətən Yüksək Şikayət İndeksi, davamlı yaxşılaşma

Bütün rüblərdə siyahıda yer alan İSP-lər üzrə ən yüksək indeks GSP MMC və “Selnet” MMC-yə məxsusdur. Qeyd edək ki, şikayət indeksləri kritik səviyyədə olmasa da il ərzində dərc olunmuş şikayət indekslərinin ədədi ortası müvafiq operatorlar üzrə ən yüksək rəqəmləri göstərir, (hər iki operator üzrə illik ortalama 4.1). Bununla belə, qeyd olunan İSP-lərin davranışından müsbət meylləridə müşahidə edə bilərik. Belə ki, hər iki İSP-nin orta cavablandırma müddəti kifayət qədər aşağıdır, müvafiq olaraq 2-4 gün. Eyni zamanda, onların şikayət indeksinin il ərzində davamlı olaraq proqress göstərməsi də xidmət keyfiyyətinin tədricən yaxşılaşması kimi dəyərləndirilə bilər.

YAXŞI NÜMUNƏLƏR: AZ ŞİKAYƏT VƏ OPERATİV CAVAB VERƏN PROVAYDERLƏR

2025-ci ilin nəticələri göstərir ki, düzgün idarəetmə modeli və proses intizamı ilə eyni vaxtda həm şikayətlərin sayı azaldıla, həm də müraciətlərə operativ cavab təmin edilə bilər. Bu baxımdan bir neçə provayder bazarda müsbət nümunə kimi fərqlənir.

“Aztelekom”: “az şikayət – tez cavab” balansını qura bilən provayder

2025-ci il ərzində “Aztelekom” üzrə iki əsas parametr – şikayət indeksi və orta cavablandırma müddəti – paralel şəkildə yaxşılaşıb.

Şikayət indeksinin ilin əvvəlində **1,16** göstəricisindən IV rübdə **1.00** səviyyəsinə enməsi ilə yanaşı, cavablandırma müddətinin də eyni müqayisə dövrü üzrə **12** gündən **3** günə qədər azalması göstərir ki, şirkətdə **mərkəzləşdirilmiş müraciət idarəetməsi, daxili nəzarət mexanizmləri və proses intizamı formalaşıb**. Bu dinamika “Aztelekom”u hazırda bazarda “az şikayət – operativ cavab” modelini real şəkildə tətbiq edən provayderlər sırasına çıxarır.

“Selnet”: ardıcıl müsbət dinamika və sabit cavab müddəti

“Selnet” 2025-ci ildə ən ardıcıl müsbət dinamika nümayiş etdirən İSP-lərdən biri kimi diqqət çəkir. İl ərzində şikayət indeksinin **5.31**-dən **3.11**-ə qədər azalması, eyni zamanda cavablandırma müddətinin **7** gündən **4** günə qədər geriləməsi göstərir ki, provayder təkcə müraciətlərə cavab verməklə kifayətlənmir, **şikayətlərin səbəbləri ilə sistemli şəkildə işləyir**.

Bu yanaşma “statistikanı bağlamaq” üçün deyil, real xidmət keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına yönəlmiş idarəetmə modelindən xəbər verir.

“GSP” MMC-nin də şikayət indeksinin kəmiyyəti və orta cavablandırma müddəti, demək olar ki, eyni trendləri əks etdirir. İl ərzində İSP-nin şikayət indeksi **6.1**-dən **2.6**-ə qədər azalıb, eyni zamanda cavablandırma müddəti isə 3 gün ətrafında dəyişmişdir. Şikayət indeksində davamlı və tədrici azalma şikayətləri yaradan səbəblərin aradan qaldırılması ilə bağlı sistemli yanaşma olmasını düşünməyə əsas verir.

STABİL GÖSTƏRİCİLƏR, LAKİN CAVAB MÜDDƏTİ ÜZRƏ DİQQƏT TƏLƏB EDƏN PROVAYDERLƏR

“Uninet” (CityNet): az şikayət, lakin gec cavab riski

2025-ci ilin bütün rüblərində “Uninet” (CityNet) bazarda ən aşağı şikayət indeksinə malik provayderlərdən biri olub. Xüsusilə II və III rüblərdə indeksin 0.50-dən aşağı düşməsi xidmət keyfiyyətinin nisbətən stabil olduğunu göstərir. IV rübdə qeydə alınan artımla indeksin **0.60**-a çatması isə kəskin problem deyil, lakin əvvəlki rüblərlə müqayisədə **yüngül pisləşmə trendi** kimi qiymətləndirilə bilər.

Lakin orta cavablandırma müddətinin **8–11** gün intervalında dəyişməsi onu bazarın ən operativ provayderlərindən fərqləndirir. Müqayisə üçün, **“Aztelekom”, “Selnet” və GSP**-də bu göstərici **3–4** gün səviyyəsindədir.

Müsbət hal oldur ki, şikayət indeksi ardıcıl olaraq bazarın ən aşağı göstəricilərdəndir. Bu, xidmətin ümumi keyfiyyətinin və ya abunəçi gözləntilərinin nisbətən düzgün idarə olunduğunu göstərir.

Amma zəif tərəf orta cavablandırma müddəti qısalmaq əvəzini bəzi rüblərdə yenidən uzanmasıdır. Bu isə istehlakçı müraciətlərinə **reaksiya sürətinin yetərli olmadığını** göstərir.

Başqa sözlə, **“Uninet” az şikayət alan, lakin müraciətlərə nisbətən gec reaksiya verən provayderlər qrupuna daxildir**. Bu model qısa müddətdə problem yaratmaya bilər, lakin abunəçi bazası böyüdükcə risk potensialı artır.

ORTA SƏVİYYƏ: CAVAB VAR, LAKİN SABİTLİK ZƏİFDİR

“Konnekt” (Connect) QSC: güclü reaksiya, zəif profilaktika

“Konnekt” üzrə cavablandırma müddətinin il ərzində **13** gündən **4** günə qədər azalması müraciətlərə reaksiya mexanizminin gücləndiyini göstərir. Lakin şikayət indeksinin rüblər üzrə qeyri-sabit dəyişir. Belə ki, indeks I rübdə **2.61**, II rübdə **1.20** olduğu halda, III rübdə kəskin artaraq **3.47**-yə yüksəlib. Ötən ilin sonuncu rübündə isə **“Konnekt”in (Connects) IV** rüb üzrə şikayət indeksi **2.53**-ə bərabər olub. Bu isə onu göstərir ki, **problemlərin qarşısının alınması mexanizmi yetərinə effektiv deyil**.

Bu model sürətli cavab verməklə yanaşı, xidmət keyfiyyətində profilaktik yanaşmanın zəif olduğunu ortaya qoyur.

YEKUN QIYMƏTLƏNDİRMƏ

2025-ci ilin e-Şikayət indeksləri və cavablandırma müddətləri göstərir ki:

- ən təhlükəli vəziyyət yüksək şikayət indeksi ilə gec cavabın üst-üstə düşməsidir (“Uplink”, “Flexnet”, “Sline”);
- tez cavab vermək təkbəşinə kifayət etmir, xidmət keyfiyyəti yaxşılaşmadıqda narazılıq dərinləşir (“Eurosel”);
- az şikayət və operativ cavab modeli isə real bazar yetkinliyinin göstəricisidir (“Aztelekom”, “Selnet”).

İKTA-nın “E-Şikayət” platforması bu göstəricilər vasitəsilə internet bazarında **qiymət deyil, xidmət keyfiyyəti üzərində rəqabəti** təşviq edir və istehlakçılara provayder seçərkən real davranış göstəricilərinə əsaslanmaq imkanı yaradır.

İKTA hesab edir ki, bazara yeni daxil olan və ya sürətlə böyüyən provayderlər üçün cavablandırma müddəti erkən xəbərdarlıq göstəricisi rolunu oynayır və uzun illərdir fəaliyyət göstərən provayderlərdə yüksək indekslər isə idarəetmə və xidmət modelinin yenilənməsinə ehtiyac olduğunu göstərir.