



İNFORMASIYA
KOMMUNİKASIYA
TEXNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

Abunəçilərin internet xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

2026-cı ilin II rübü üzrə

İstehlakçların telekommunikasiya xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi və orta cavablandırılma müddətləri

№	Şirkətlər	Şikayət indeksi
1	"KONNEKT" QSC (CONNECT)	12.41 ↓
2	"AZLINK" MMC (AZLINK)	10.55 ↓
3	"FLEXNET" MMC (FLEXNET)	9.55 ↓
4	"EUROSEL" MMC (EUROSEL)	6.12 ↑
5	"SELNET" MMC (SELNET)	3.35 ↓
6	"METRONET" MMC (METRONET)	3.29 ↓
7	"MEGALINK" MMC (MEGALINK)	2.94 ↓
8	"SETNET" MMC (SETNET)	2.30 ↓
9	"ALFANET" MMC (ALFANET)	2.05 ↓
10	"AZNET TECHNOLOGİES" MMC (AZNET)	1.71 ↓
11	"GSP" MMC (CİTYLINE)	1.43 ↓
12	"KASPIAN TELEKOM" MMC (AİLƏNET)	1.42 ↑
13	"UNİNET" MMC (CİTYNET)	1.05 ↓
14	"AZTELEKOM" MMC (AZTELEKOM)	0.87 ↑
15	"AG TELEKOM" MMC (KATV1)	0.74 ↑
16	"AZERONLINE LTD" BM (AZERONLINE)	0.64 ↑

№	Şirkətlər	Orta cavablandırılma müddəti (gün)
1	"AZLINK" MMC (AZLINK)	15
2	"AZERONLINE LTD" BM (AZERONLINE)	9
3	"UNİNET" MMC (CİTYNET)	7
4	"AG TELEKOM" MMC (KATV1)	6
5	"MEGALINK" MMC (MEGALINK)	6
6	"KONNEKT" QSC (CONNECT)	6
7	"AZNET TECHNOLOGİES" MMC (AZNET)	6
8	"GSP" MMC (CİTYLINE)	6
9	"EUROSEL" MMC (EUROSEL)	3
10	"AZTELEKOM" MMC (AZTELEKOM)	3
11	"SETNET" MMC (SETNET)	3
12	"SELNET" MMC (SELNET)	3
13	"KASPIAN TELEKOM" MMC (AİLƏNET)	2
14	"METRONET" MMC (METRONET)	2
15	"FLEXNET" MMC (FLEXNET)	2
16	"ALFANET" MMC (ALFANET)	1

↑ - İndeksin yaxşılaşmasının göstəricisidir.

↓ - İndeksin 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.