



**Bakı Araşdırmalar İnstitutu**

**Azərbaycanda internetə əlçatanlıq  
və onun keyfiyyəti ilə bağlı**

**A R A Ş D I R M A**

**BAKI – 2024**

# MÜNDƏRICAT

<b>Qısa icmal</b>	<b>3</b>
1. Azərbaycanca internetin tənzimənməsi sahəsində qanunvericilik	7
2. İnternet xidmətləri bazarına dair statistik göstəricilər	9
3. Dünyada internetə əlçatanlıq və internetin tənzimlənməsi sahəsində vəziyyət	12
4. İnternetin keyfiyyəti əhalini nə dərəcədə qane edir?	17

## QISA İCMAL

*Aztelekom* Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyətinin 2024-cü il avqust ayının 15-dən etibarən Azərbaycanda genişzolaqlı internet xidmətlərində sürət və tariflərini artırması [xəbəri](#) ölkə daxilində internet ətrafında gərgin müzakirələrə yol açdı. Şirkət GPON (Gigabit Passive Optical Network - Gigabit tutumlu Passiv Optik Şəbəkə) tarifləri üzrə təqdim olunan sürətləri 2,5 dəfə artıraraq abunəçilər üçün minimal sürət həddini 100 Mbit/s səviyyəsində müəyyənləşdirdi. Bu isə aşağı sürətli internet istifadəçilərinin tariflərini bahalaşdırdı. Ancaq [dövrü mətbuat](#) və sosial şəbəkələrdə gedən müzakirələrdə əhali qiymət artımına rəğmən internetin sürətində heç bir dəyişiklik olmadığını bildirib.

Bakı Araşdırmalar İnstitutu cəmiyyətdə gedən müzakirələri nəzərə alaraq ölkədə şəxsi və ailə məqsədləri üçün istifadə edilən internetin keyfiyyətini və əhalinin internet xidmətlərindən məmnunluq səviyyəsini qiymətləndirmək üçün tədqiqat aparıb.

Tədqiqatın hazırlanması prosesində müəlliflər həm də ölkədə internet xidmətini tənzimləyən qanunvericilik bazasını analiz ediblər. Hökumətin əsas sənədi olan [Azərbaycan Respublikasının 2022–2026-cı illərdə sosial-iqtisadi inkişaf Stratejiyası](#)nda qeyd edilir ki, rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi imkanlarının genişləndirilməsi üçün normativ hüquqi baza yaradılacaq və bu sahə dövlət tərəfindən tənzimlənəcəkdir. Rəqəmsal texnologiyaların inkişafı məqsədilə xüsusi fondlar və inkişaf institutları fəaliyyət göstərəcək, bu əsasda internet, yüksək sürətli mobil internet (5G texnologiyası daxil olmaqla), xüsusilə genişzolaqlı internet xidmətlərinin əhatəsi 95%-ə çatdırılacaqdır. Stratejiya vasitəsilə hökumət 2026-cı ilin sonuna İKT-nin əlçatanlığı və İKT-dən istifadə, onlayn dövlət xidmətləri və məlumat mübadiləsi, İKT xidmətlərinin ixracı və hər 100 nəfərə düşən sabit sürətli internet xətti istifadəçilərinə dair beynəlxalq reyting göstəricilərində ölkənin mövqeyinin ilbəl yaxşılaşması kimi öhdəliklər götürüb.

Araşdırmanın ikinci bölməsində internet bazarına dair statistik göstəricilər təhlil edilib. Statistik məlumatların analizi bir tərəfdən internet istifadəçilərinin sayının ilbəl artdığını göstərsə, digər tərəfdən internetə çıxış xərclərinin artmasını da qeyd edir.

Tədqiqatın hazırlanması çərçivəsində eyni zamanda əhali arasında sorğu keçirilib. 500 respondentin iştirak etdiyi sorğu internet üzərindən [www.freeonlinesurveys.com](http://www.freeonlinesurveys.com) platforması vasitəsilə aparılıb. Sorğunun keçirilməsində məqsəd ölkədə şəxsi və ailə məqsədləri üçün istifadə edilən internetin keyfiyyətini qiymətləndirmək olub. Sorğuda ölkə ərazisinin əksər bölgələrinin təmsilçiləri iştirak edib. Respondentlərin böyük hissəsi (68%) *Bakı* şəhərinin təmsilçiləri olub. Sorğuda internet verilişində fasiləsizliyin olması mümkünlüyü, əhalinin üzləşdiyi problemlər, qiymətlərin əlçatan olması və s. kimi məsələlərlə bağlı respondentlərin münasibətləri öyrənilib.

İnternet xidmətinin keyfiyyəti ilə bağlı beynəlxalq təcrübənin öyrənilməsi göstərdi ki, hazırda dünyanın bir çox ölkələrində vətəndaşın internetə çıxışına qanunvericiliklə zəmanətlər müəyyən



edilib. Məsələn, 2009-cu ildə Fransa, 2010-cu ildə Finlandiya insanların internetə əlçatanlığını onların fundamental insan hüququ kimi tanıyaraq konstitusiyaya daxil etdi. OECD ekspertlərinin yanaşmasına görə, interneti mümkün olduğu qədər əlçatan və əlverişli etmək üçün hökumətlərin edə biləcəyi əlavə 3 mühüm tədbir var: əhəlinin gəlirlərinin artırılması, internetin qiymətinin ucuzlaşdırılması və internetdən əldə olunan faydanın mümkün qədər yüksəldilməsi. Bir sıra ölkələrdə əhəlinin aztəminatlı və əlverişsiz mühitdə yaşayan qruplarının (qocalar, kənd yerlərində məskunlaşanlar, yoxsullar və s.) internetə əlçatanlığını təmin etmək üçün müxtəlif transfert mexanizmlərindən istifadə olunur. Məsələn, Kolumbiyada *Vive Digital* adlı proqram əhəlinin ən yoxsul kvintil qruplarında yer alan insanlara müvafiq dəstək ayırır.

Araşdırmada Azərbaycanda genişzolaqlı internetin orta aylıq qiyməti inkişaf etmiş ölkələrlə müqayisə edilib. Məlum olub ki, qiymətlər nisbətən ucuz olsa da, əksər region və inkişaf etməkdə olan ölkələrə nisbətdə heç də ucuz deyil. Əlavə olaraq, aylıq xidmət haqqının adambaşına milli gəlirə nisbəti ilə hesabladıqda, Azərbaycanda qiymətlər, məsələn, Türkiyədən və Polşadan az qala 2-2,5 dəfə yüksəkdir. Araşdırma aşağıdakı nəticələri ortaya çıxartdı:

- Dünyanın bir sıra ölkələrində (məsələn, Fransa, Finlandiya, Böyük Britaniya) qanunvericilikdə internetdən istifadəyə universal hüquq kimi zəmanət verilir;
- Genişzolaqlı internetin universal və əlverişli olması BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri arasında yer alır;
- Avropa Birliyinin qəbul etdiyi xüsusi direktiv Birliyə üzv olan bütün dövlətlərdə hər kəsin keyfiyyətli, dayanıqlı və daimi internet xidmətlərinə çıxışının təmin olunmasına zəmanət verir, bununla bağlı səlahiyyətli qurumların üzərinə öhdəlik qoyur;
- Avropa Birliyinin müvafiq qanunvericiliyi internetin tənzimlənməsinə məsul milli qurumların səlahiyyətləri və vəzifələri ilə bağlı dəqiq hüquqi çərçivələr müəyyən edir;
- İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Təşkilatının (OECD) yanaşmasına görə, internet xidmətləri bazarında sağlam rəqabət təmin edilməsi üçün əsas vasitə yeni operatorların bazara daxil olmasını stimullaşdırmaqdır;
- Meksikada son 10 ildə rəqabətin güclənməsi sayəsində internetin qiyməti fərqli paketlər üzrə 70-84% intervalında ucuzlaşmışdır;
- Türkiyə dünyada əhəlinin genişzolaqlı internetə əlçatanlıq səviyyəsinin ən sürətlə artdığı ölkələrdən biridir. Son 10 il ərzində ölkədə genişzolaqlı internetə çıxışı olanların sayı 12 dəfəyə yaxın artıb;
- Əhəlinin genişzolaqlı internetlə əhatə səviyyəsinə görə ən yüksək göstəriciyə malik olan ölkələr Niderland (99%) və Norveçdir (98%);
- Dünya Bankının 2000-2006-cı illərdə global miqyasda apardığı araşdırmaya görə, həmin dövrdə aşağı və orta gəlir qrupuna aid ölkələrdə genişzolaqlı internetə əlçatanlığın 10% artımı ÜDM-nin 1,38%-lik genişlənməsinə təkan verir;
- Azərbaycan yaxın qonşuları (Rusiya, Türkiyə, Gürcüstan, İran və Ermənistan) ilə müqayisədə internetin ən baha olduğu ölkələrdən biridir;



- Aylıq xidmət haqqının adambaşına milli gəlirə nisbəti ilə hesabladığıda, Azərbaycanda qiymətlər, məsələn, Türkiyədən və Polşadan az qala 2-2,5 dəfə yüksəkdir. Belə ki, həmin göstərici Azərbaycanda 2,5%, Türkiyədə 1%, Polşada isə 0,9% təşkil edir;
- *Speedtest Global Indexin*in nəticələrinə əsasən, internetin sürətinə görə Azərbaycan 155 ölkə arasında 56-cı yerdə olub (56,2 Mbps sürətlə);
- 500 nəfər arasında aparılan onlayn sorğunun nəticələrinə görə, Azərbaycanda əhəlinin 77,3%-i internet şəbəkəsinə *fiber-optik* qurğu vasitəsilə qoşulur. Öz növbəsində, rəyi soruşulanların 38,9%-i *mobil*, 16,6%-i *ADSL* internetdən istifadə etdiklərini qeyd ediblər;
- Sorğuda iştirak edənlərin yalnız 7,9%-i internetin keyfiyyətindən tam razı qaldıqlarını qeyd ediblər;
- İnternetin keyfiyyətindən narazı qalanlar əsas problemlər kimi *qiymətin yüksək olması, internetin sürətinin aşağı olması və texniki xidmətin qanəedici olmamasını vurğulayıblar*;
- *Respondentlərin yalnız üçdə biri qeyd edib ki, texniki problemlə üzləşdikdə operatorlar bir neçə saat ərzində həmin problemi həll edirlər. Yerdə qalan hissəsi bunun üçün 2 gün və daha çox tələb olduğunu bildirib*;
- *Respondentlərin hər 6 nəfərindən biri hər gün internetdə kəsintilərlə üzləşdiklərini qeyd edib*;
- *Sorğu iştirakçılarının böyük əksəriyyəti (80%-i) operatorların tariflərini dəyişdirərkən onlara hər hansı xəbərdarlıq etmədiyini bildirib*;
- *Respondentlərin 83%-i mobil operatorların onlarla hər hansı müqavilə bağlamadıklarını qeyd edib*;
- *Mobil operatorlarla müqavilə bağladıklarını qeyd edən respondentlərin 57%-i qeyd edib ki, müqavilədə qarşı tərəfin hansısa öhdəliyinin olub-olmaması barədə heç bir məlumatı yoxdur*;
- Azərbaycanın telekommunikasiya qanunvericiliyi internet istifadəçiləri ilə operatorlar arasında müqavilə bağlanmasının vacibliyini nəzərdə tutur;
- Qanunvericiliyə görə, operator və provayder hər hansı səbəbdən telekommunikasiya xidmətləri məhdudlaşdırıldığı və ya dayandırıldığı halda abunəçini onun səbəbləri və müddəti barədə əvvəlcədən məlumatlandırmalıdır;
- Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi Azərbaycanda internetin keyfiyyətinə dair daha konkret tələb və göstəriciləri nəzərdə tutan yeni qaydalar hazırlayıb;
- İnternetin keyfiyyətinin tənzimlənməsi ilə bağlı qaydalarda xidmətin müxtəlif keyfiyyət göstəriciləri müəyyən edilib. Məsələn, xidmətə qoşulma üçün müddət maksimum 6 gün nəzərdə tutulur, kəsinti halında optik kabelli xidmətlərdə maksimum 24 saat ərzində xidmət bərpa edilməlidir;
- Azərbaycanda sabit internet abunəçilərinin sayı 1,7 milyon nəfərə çatıb və son 5 ildə bu göstərici 89,2% artıb;



- Ölkədə son 5 ildə əhalinin hər 100 nəfərinə düşən sabit genişzolaqlı internet abunəçilərinin sayı 9,1-dən 16,7-yə, mobil genişzolaqlı internet abunəçilərinin sayı isə 63,4-dən 86,7-yə yüksəlib;
- 2023-cü ildə əhalinin hər 100 nəfərinə düşən genişzolaqlı internet istifadəçilərinin sayı 89 nəfər olub;
- 2020-2023-cü illər ərzində 10 Mbit/s və daha yüksək sürətli internet abunəçilərinin yekun göstəricidə payı 22,7%-dən 50,2%-ə yüksəlib;
- Mobil telefon vasitəsilə internetə qoşulan şəxslərin 45,3%-i *3G və 4G mobil şəbəkələrindən*, 54,7%-i *WIFI*-dan istifadə edirlər;
- Azərbaycanda əhalinin İKT-yə çəkilmiş xərclərin 36,2%-ni internetdən istifadə ilə bağlıdır;
- Son 4 ildə (2019-2023-cü illər) ölkə üzrə internetdən istifadə ilə bağlı adambaşına xərclərin məbləği 2 dəfə artaraq, 2 manatdan 4 manata yüksəlib.



## 1. Azərbaycanca internetin tənzimənməsi sahəsində qanunvericilik

Azərbaycanda internetdən istifadə və bu xidmətin dövlət tənzimlənməsi sahəsində baza normativ-hüquqi sənəd [Telekommunikasiya haqqında Qanundur](#). Qanuna görə, internet xidmətindən istifadəyə görə provayderlər və abunəçilər arasında tərəflərin hüquq, vəzifə və məsuliyyətlərini əks edən müqavilə bağlanılmalıdır. Müqavilə 2 nüsxədə tərtib olunur və onlardan biri abunəçiyə verilir, digəri provayderdə saxlanılır. Müqaviləyə dair zəruri tələblər aşağıdakılardır:

- Operator və provayder texniki imkanlarına uyğun olan telekommunikasiya xidmətinin göstərilməsi üçün müraciət edən abunəçiyə xidmətin göstərilməsinə dair müqavilə bağlamaqdan imtina edə bilməz.
- Müqavilədə və onun tərkib hissəsi sayılan digər sənədlərdə zəruri müddəalar (abunəçi kodu, xidmətin ödənilmə qaydası, müqavilənin dayandırılmasının və ləğv edilməsinin şərtləri və s.) əks etdirilir;
- Abunəçinin identifikasiya modulunun (Sim kartlar və s.) başqa şəxslərə daimi istifadə üçün kirayəyə verilməsinə qadağa qoyulması barədə qeyd;
- Abunəçinin identifikasiya modulunun (Sim kartlar və s.) və mobil telefon aparatının oğurlanması və ya itirilməsi barədə dərhal səlahiyyətli quruma məlumat verilməsi barədə qeyd;
- Telekommunikasiya xidmətlərinin keyfiyyətinə dair tələblər;
- Abunəçiyə təklif olunan texniki qulluq;
- Mübahisələrə baxılma qaydası;
- Abunəçi telekommunikasiya xidməti üzrə bağlanılan müqavilənin şərtlərinin pozulması barədə iddia qaldırırsa, iddianın baxıldığı müddətdə telekommunikasiya xidmətindən məhrum edilə bilməz.
- Fövqəladə hallar, dini ekstremizm əleyhinə xüsusi əməliyyatın aparıldığı hallar və təbii fəlakətlər istisna olmaqla, hər hansı səbəbdən telekommunikasiya xidmətləri məhdudlaşdırıldığı və ya dayandırıldığı halda operator, provayder abunəçini onun səbəbləri və müddəti barədə əvvəlcədən məlumatlandırılmalıdır.

Bu qanunda abunəçilərin hüquq və vəzifələrinin müəyyən edən ayrıca müddəalar var. Həmin hissədə qeyd edilir ki, abunəçilərin operatoru və provayderi sərbəst seçmək, onların əməllərindən şikayət, keyfiyyətli xidmət tələb etmək hüquqları vardır. Telekommunikasiya xidmətlərindən istifadə qaydalarına riayət etmək, bağlanmış müqavilələrə, qanunvericiliklə müəyyən edilmiş standartlara və digər tələblərə uyğun avadanlıqlar qoşmaq, telekommunikasiya şəbəkələrinin istismarını təhlükə altına qoyan əməllərə yol verməmək və s. isə onların vəzifələrinə daxildir. Adıçəkilən qanun xidmətlə bağlı hər hansı subyektə dəymiş zərərin əvəzinin ödənilməsinə nəzərdə tutur. İnternet fasilələrindən irəli gələn itkilər hesabına yaranan zərərlərin insanlara və ya biznesə gətirdiyi itkilər sübut oluna bilirsə, bunun üçün kompensasiya tələb etmək hüququ yaranır.

*Telekommunikasiya haqqında Qanuna əsasən, internet xidməti beynəlxalq standartlarla müəyyən olunan internet protokol əsasında qlobal informasiya şəbəkəsində göstərilən telekommunikasiya*

xidmətidir. Bu xidməti göstərən bütün operatorlar və provayderlər fəaliyyətə başladıkları vaxtdan 15 gün müddətində səlahiyyətli dövlət orqanı tərəfindən uçota alınmalıdırlar.

Uçotun aparılması ilə bağlı Nazirlər Kabinetinin ayrıca [qaydaları](#) var. Bu qaydalarda uçotla bağlı zəruri prosedurlar və tələb olunan sənədlərlə bağlı ətraflı izahat verilir. İnternetin keyfiyyətinə dair daha konkret tələb və göstəricilər Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyinin kollegiyasının 21 dekabr 2023-cü il tarixli [qərarı](#) ilə təsdiqlənmişdir. Qaydalarda xidmət keyfiyyətinin əsas prinsipləri kimi aşağıdakılar müəyyən edilib:

- operativlik – internet xidmətlərinə qoşulmaq üçün müraciət olunduqdan sonra operativ şəkildə xidmətə qoşulmanı təmin etməsi üçün müddətin müəyyən olunmasını nəzərdə tutur;
- dəqiqlik – səlahiyyətli tənzimləyici dövlət qurumuna təqdim olunan və ya yayımlanan məlumatın dəqiq olması;
- dayanıqlılıq –internet xidmətlərinin dayanıqlı və fasiləsiz işləməsinin təmin olunması;
- əlçatanlıq –internet xidmətlərinin hər kəs üçün coğrafi ərazi, qiymət və sair amillərdən asılı olmayaraq əlverişli olması;
- şəffaflıq – internet xidmətlərinin təchizatçılarının həyata keçirdiyi əməliyyatların şəffaf və hesabatlı olması;
- ayrı-seçkiliyin olmaması – internet xidmətlərinin hamı üçün eyni şərtlərlə və eyni keyfiyyətlə təqdim edilməsi;
- etibarlılıq – xidmət keyfiyyəti barədə təqdim olunan məlumatın dəqiq olması və bu məlumat mənbəyinin təsdiq olunması;

Qaydalarda internet xidməti ilə bağlı müxtəlif keyfiyyət göstəriciləri müəyyən edilib. Məsələn, xidmətə qoşulma üçün müddət maksimum 6 gün nəzərdə tutulur.

Bərpa ilə əlaqədar xidmətin əlçatan olmaması üçün maksimum vaxt müəyyən edilib: bu müddət mis kabel əsasında təqdim olunan xidmətlərdə ən çoxu 72, optik kabelli xidmətlərdə isə 24 saat müəyyənləşdirilib. Qaydaya görə, ay ərzində xidmətlərdə zədə səviyyəsi 2,2%-i ötməməli, bütün zədələrin ən azı 90%-i gün ərzində aradan qaldırılmalıdır.

Başqa bir keyfiyyət göstəricisi çağrı mərkəzlərinin abonentlərin sorğularına operativ cavab verməsidir. Qaydada bütün zənglərin azı 95%-nə 20 saniyə ərzində qəbul edilməsi nəzərdə tutulur.

[İstehlakçıların hüquqları haqqında Qanun](#) bütövlükdə xidmətlərin, o cümlədən internet xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı istifadəçilərin hüquqlarını müəyyən edir. Qanuna əsasən, məhsul və xidmət istehsalçısını sərbəst seçmək, lazımi keyfiyyətdə və təhlükəsizlik standartlarına uyğun xidmət əldə etmək, xidmətin həcmi və keyfiyyəti haqqında dolğun və düzgün məlumat almaq istehlakçıların fundamental hüquqları sırasına daxildir. Əlavə olaraq, istehlakçı təchizatçıdan aldığı xidmətin keyfiyyətinin normativ sənədlərə, müqavilə şərtlərinə uyğunluğu barədə məlumata cavab verməsini tələb etmək hüququna malikdir.





## 2. İnternet xidmətləri bazarına dair statistik göstəricilər

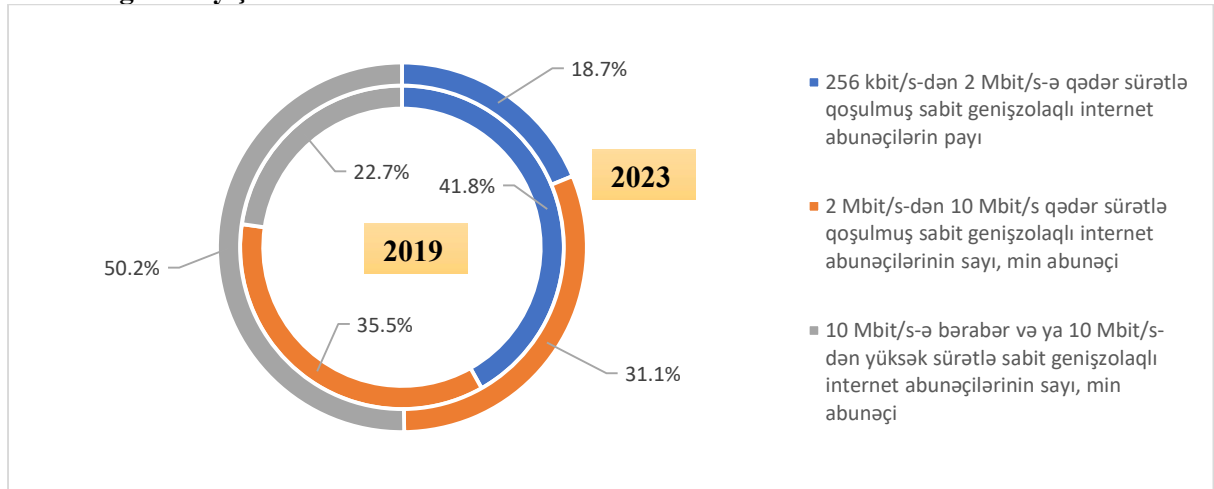
Azərbaycanda İnternet 1993-cü ildən inkişaf etməyə başlayıb. İlk sayt 1994-cü ildə Azərbaycan Elmlər Akademiyasında yaradılıb, ilk dövlət orqanının saytı isə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin saytı olub və 1997-ci ildə [yaradılıb](#).

Dövlət Statistika Komitəsinin [2023-cü ilin sonuna](#) olan məlumatına əsasən, ölkədə fəaliyyət göstərən ev təsərrüfatlarının 88,6%-nin internetə çıxışı var. Şəhər yerlərindəki ev təsərrüfatlarının 92%-nin, kənd yerlərindəki ev təsərrüfatlarının 84,1%-nin internetə çıxışı var. Ölkə əhalisinin 89,2%-i internetdən istifadə edir. Kişilərdə bu göstərici 90,3%, qadınlarda 88,1%-dir. İnternet istifadəsi əhalinin yaş qrupları arasında daha çox (96%-dən yüksək) 25-64 yaş qrupunun payına düşür.

Son 5 ildə ölkədə sabit internet abunəçilərinin sayı 89,2% artaraq 1,7 milyon nəfərə çatıb. Bu dövrdə əhalinin hər 100 nəfərinə düşən sabit genişzolaqlı internet abunəçilərinin sayı 9,1-dən 16,7-yə, mobil genişzolaqlı internet abunəçilərinin sayı isə 63,4-dən 86,7-yə yüksəlib. 2023-cü ildə əhalinin hər 100 nəfərinə düşən genişzolaqlı internet istifadəçilərinin sayı 89 nəfər olub.

[Rəsmi məlumatlarda](#) həm son illərdə internetin sürətinin əhəmiyyətli dərəcədə artması, həm də sürətli internetə çıxışı olan abunəçilərin sayının çoxaldığı qeyd edilir. 2020-2023-cü illər ərzində 10 Mbit/s və daha yüksək sürətli internet abunəçilərinin sayı 224% artaraq payı 22,7%-dən 50,2%-ə yüksəlib. Sürəti 256 kbit/s-dən 2 Mbit/s-ə qədər olan internet abunəçilərinin sayı isə 34.5% azalıb. Onların payı 41,8%-dən 18,7%-ə düşüb. **(Diaqram 1)**

**Diaqram 1. 2020-2023-cü illərdə sabit genişzolaqlı internetin abunəçilərinin sayının internetin sürətinə görə dəyişməsi dinamikası**

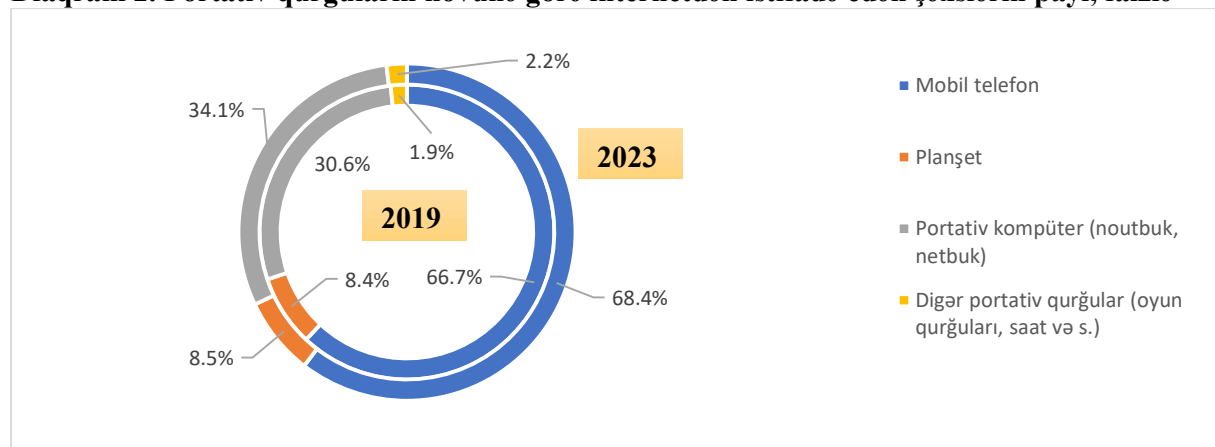


[2023-cü ildə](#) mövcud internet istifadəçilərinin 67,7%-i internetə *evdən*, 21,1%-i *işdən* daxil olur. Onların böyük hissəsi - 68,4%-i *mobil telefon*, 34,1%-i *portativ kompüter* vasitəsilə qoşulub. 2019-cu illə müqayisədə hər iki portativ qurğu vasitəsilə internetdən istifadə edən şəxslərin payında artım



müşahidə edilib. 2019-cu ildə mobil telefon vasitəsilə qoşulanların payı 66,7%, portativ kompüter vasitəsilə qoşulanların payı 30,6% olub. **(Diaqram 2)**

**Diaqram 2. Portativ qurğuların növünə görə internetdən istifadə edən şəxslərin payı, faizlə**

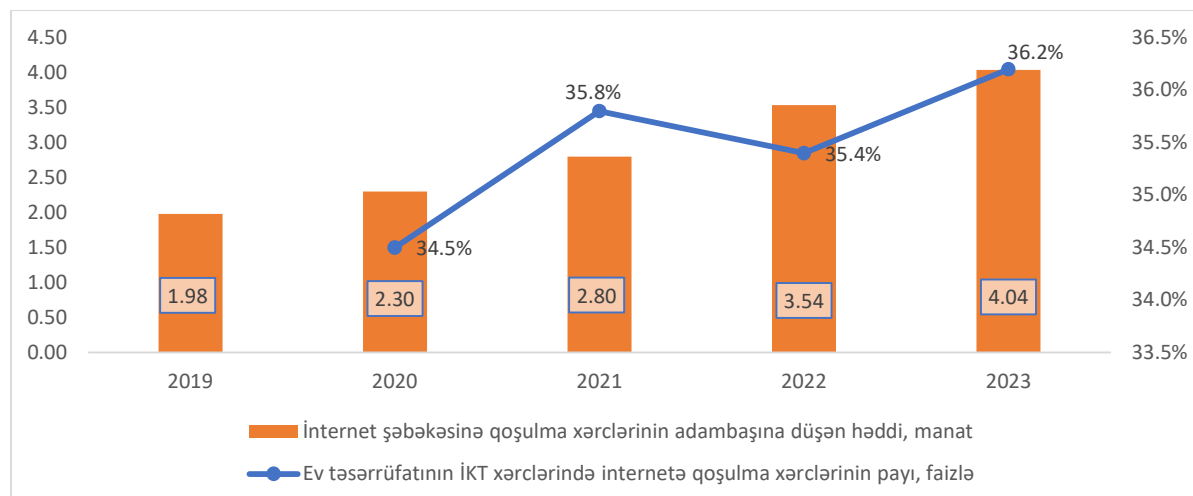


Mobil telefon vasitəsilə internetə qoşulan şəxslərin 45,3%-i 3G və 4G mobil şəbəkələrindən, 54,7%-i WIFI-dan istifadə edirlər. Portativ kompüter (noutbuk, netbuk) istifadəçilərinin 76,8%-i WIFI, 23,2%-i mobil şəbəkə vasitəsilə internetə çıxış əldə edirlər.

DSK-nın [məlumatına](#) görə, evində internetə çıxışı olmayanların 64,6%-i bunun səbəbini *internetə ehtiyac görməməkləri* ilə bağlayıblar. Onların 5,3%-i internetə qoşulmaq üçün *zəruri avadanlıqların baha olmasını*, 4%-i *qiymətin baha olmasını*, 1,7%-i *internetin sürət və keyfiyyətinin qaneedici olmamasını*, 3%-i *ərazidə texniki imkanın olmamasını* əsas gətirib.

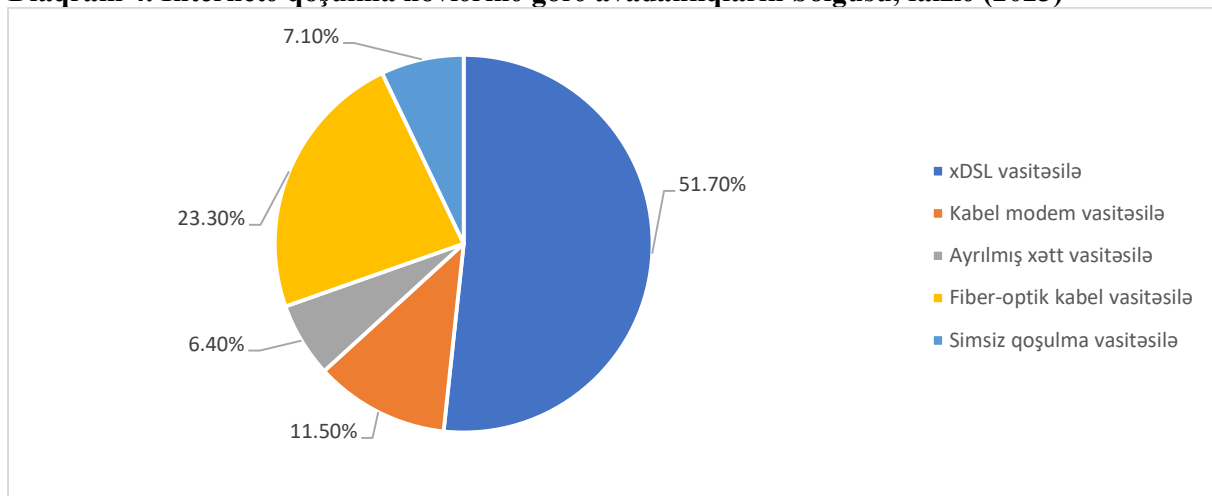
[2023-cü ildə](#) ev təsərrüfatları tərəfindən İKT-yə çəkilmiş xərclərin 36,2%-ni internet şəbəkəsinə qoşulma xərcləri təşkil edib. Halbuki 2021-ci ildə bu göstərici nisbətən az - 35,8%-ə bərabər olub. **(Diaqram 3)**

**Diaqram 3. İnternetə qoşulma xərclərinin payı və adambaşına düşən həcmi**



2019-2023-cü illərdə internet şəbəkəsinə qoşulma xərclərinin adambaşına düşən həddi 2 dəfədən çox artaraq 1,98 manatdan 4,04 manata yüksəlib. **(Diaqram 3)** Bu müddətdə internetə qoşulmaq üçün çəkilən xərclərin ümumi həcmi 19,7 milyon manatdan 41,1 milyon manata çatıb.

**Diaqram 4. İnternetə qoşulma növlərinə görə avadanlıqların bölgüsü, faizlə (2023)**



[2023-cü ildə](#) internet istifadəçilərinin 51,7%-i *xDSL*, o cümlədən *ADSL* avadanlıqları vasitəsilə internetə çıxış əldə ediblər. *xDSL* avadanlıqları 2 yerə bölünür. Onların 32,3%-nə *VDSL/VDSL2* daxildir, 19,4%-inə isə daxil deyil. *Fiber-optik kabel vasitəsilə* internetə qoşulanların payı isə 23,3%-ə bərabərdir. **(Diaqram 4)**

### 3. Dünyada internetə əlçatanlıq və internetin tənzimlənməsi sahəsində vəziyyət

Hazırda dünyanın bir çox ölkələrində hər bir vətəndaşın internetə çıxışına qanunvericiliklə zəmanətlər müəyyən edilib. Məsələn, hələ 2009-cu ildə Fransa Konstitusiyaya Şurası hər kəsin internetdən maneəsiz istifadə etməsini və bu xidmətin əlçatan olmasını fundamental insan hüquqlarının təməl [ünsürlərindən biri kimi qəbul etdi](#). Yaxud Finlandiyada 2010-cu ildən etibarən hökumət hər bir vətəndaşın 1 Mbit/s (saniyədə meqabit) genişzolaqlı internetə çıxışına zəmanətin verilməsini universal [hüquq kimi tanıyıb](#).

Genişzolaqlı internetin əlçatan olması artıq bütün dünyada iqtisadi sektorlar, eləcə də cəmiyyətlər arasında inteqrasiyada aparıcı rola malikdir. İnternetin universal və əlverişli olmasını təmin etmək beynəlxalq birlik üçün ən mühüm vəzifələrdən biridir və bu məsələnin BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri arasında yer alması təsadüfi deyil. Eyni zamanda, genişzolaqlı internet xidmətlərinə əlçatanlıq bütün maraqlı tərəflər - hökumətlər və biznes daxil olmaqla, dünya miqyasında prioritet vəzifəyə çevrilmişdir.

Beynəlxalq təcrübədə internetin həm hər kəs üçün əlçatan olması, həm də keyfiyyətli internetin mövcudluğunun təmin edilməsi üçün dövlətin tənzimləmə mexanizmlərindən istifadə olunur. Belə mexanizmlərdən biri rəqabətə zəmanətin verilməsi, mümkün olduğu qədər bazarda hökmran mövqenin formalaşmasının qarşısının alınmasıdır. İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Təşkilatının (OECD) bu sahədə son illər hazırladığı [tədqiqatlardan çıxan əsas nəticə budur](#) ki, rəqabətin təmin edilməsi üçün ən mühüm mexanizmlərdən biri bazara yeni oyunçuların daxil olmasının stimullaşdırılmasıdır. Yeni operatorlar hesabına rəqabətin təmin edilməsi üçün son illər *abonent xətlərinin bölüşdürülməsi* sistemi geniş tətbiq olunur. Bu sistem müxtəlif operatorlara ortaq stansiyalardan istifadə üçün şəraitin yaradılmasını nəzərdə tutur. *Abonent xətlərinin bölüşdürülməsi* mexanizmi bazara yeni daxil olan internet operatorlarının bazarda möhkəmlənməsinə və rəqabət mühitində effektiv xidmət göstərməsinə mühüm töhfə verir. OECD-nin araşdırmasının gəldiyi əlavə 2 mühüm nəticə də var: **(i)** investisiya, yüksək keyfiyyət və aşağı qiymətlər rəqabəti inkişaf etdirir; **(ii)** rəqabət mühiti olan liberal bazarların rəqabətsiz bazarlara nisbətən daha əlverişli internet xidmətləri təqdim etdiyi aydın görünür.

OECD ekspertlərinin yanaşmasına görə, interneti mümkün olduğu qədər əlçatan və əlverişli etmək üçün hökumətlərin edə biləcəyi əlavə 3 mühüm tədbir var: əhalinin gəlirlərinin artırılması, internetin qiymətinin ucuzlaşdırılması və internetdən əldə olunan faydanın mümkün qədər yüksəldilməsi. Bundan əlavə, əhalinin aztəminatlı və əlverişsiz mühitdə yaşayan qruplarının (qocalar, kənd yerlərində məskunlaşanlar, yoxsullar və s.) internet əlçatanlığını təmin etmək üçün müxtəlif transfert mexanizmlərindən istifadə oluna bilər. Bu halda hökumət ya istifadəçilərə ünvanlı yardımlar verir, ya da internet operatorlarına subsidiyalar təqdim edir. Məsələn, Kolumbiyada *Vive Digital* adlı proqram əhalinin ən yoxsul kvintil qruplarında yer alan insanlara müvafiq dəstək ayırır. Ümumilikdə dünyada 18 ölkədə internetə əlçatanlığı artırmaq üçün oxşar proqramlar icra olunur.

Ucqr icmalarda, ictimai meydanlarda, mkttblrd, kitabxanalarda v digr ictimai mkanlarda pulsuz internetin verilməsi d bu proqramların tkrb hissəsidir.

Meksikada son illrd internetin tnzimlnməsi v internetə lçatanlığın artırılması istiqamətində genişmiqyaslı işlr görüüb. İslahatlar çərçivəsində əsas diqqət rəqabətin artırılmasına v bazara yeni oyunçuların buraxılmasına yönəldilib. Nəticədə, 2012-2020-ci illrd 72 milyondan çox abunəçi mobil genişzolaqlı internet istifadəsinə [cevrilib](#). Öz növbəsində, həmin dövrdə internet xidmətlərinin qiymətində kəskin ucuzlaşma (fərqli paketlər üzrə orta hesabla 70-84% intervalında) müşahidə edilib. Bu ucuzlaşma xüsusən aztəminatlı əhali qrupları üçün interneti lçatan etdi.

Böyük Britaniyada həm 2003-cü ildə qəbul edilmiş *Kommunikasiya Aktı*, həm də 2015-ci ildə qəbul edilmiş *İstehlakçı hüquqları Aktı* genişzolaqlı internet xidmətlərindən istifadə ilə bağlı vətəndaş hüquqlarına dair [müddəalar nəzərdə tutur](#). Məsələn, istənilən şəxs ixtiyari operatorndan internet paketi aldığı zaman, hüquqi qüvvəsi olan müqavilə imzalayır. Qanunvericilik internet xidməti göstərən təchizatçılara müqavilə öhdəliklərini yerinə yetirmək üçün çərçivələr müəyyənləşdirib. Məsələn, keyfiyyətsiz xidmətə görə istehlakçılara kompensasiya ödəyə bilrlər. Xidmətin keyfiyyətsiz olması həm sürətin müqavilədə nəzərdə tutulandan aşağı olması, həm də xidmətdə tez-tez kəsintilərin olması kimi amillərlə bağlı ola bilir. Müqavilələrdə 14 gün sınaq müddəti kimi təsbit edilir v xidmətdən narazılıq olduğu halda hər hansı cərimə ödəmədən istehlakçının birtərəfli qaydada müqaviləni pozmaq hüququ tanınır. Amma xidmətin keyfiyyətsiz olduğunu sübut etmək istehlakçının öhdəliyidir.

Avropa Birliyinin 2015-ci ilin noyabrında internetə lçatanlıq v xidmət istifadəçilərinin hüquqları ilə bağlı əvvəlki dövrdə qəbul etdiyi qanunvericiliyə dəyişiklik edilməsinə dair 2120 sayılı [Direktiv](#) qəbul edilib. Direktiv ilk növbədə bütün Birliyə üzv olan ölkələrdəki bütün insanların keyfiyyətli, dayanıqlı v daimi internet xidmətlərinə çıxışının təmin olunmasına zəmanət verir. Bu qaydalar bütün internet operatorlarına fəaliyyət göstərdikləri coğrafiyada internet xidmətlərini lçatan etmək öhdəliyi müəyyən edir. Öz növbəsində, bütün xidmət təchizatçıları istifadəçiləri zəruri keyfiyyətdə v dayanıqlı internetlə təmin etmək üçün lazımi həcmdə trafikə malik olmalı, onlar arasında qarşılıqlı öhdəliyi özündə əks etdirən müqavilələr bağlamalıdır. Xüsusilə də təchizatçılar hansı sürətdə v hansı qiymətdə internet verəcəklərini, internet trafikinin həcmi ilə bağlı müddəanı müqaviləyə mütləq daxil etməlidirlər. Bundan əlavə, bağlanan müqavilələr internetə çıxışın təmin edilməsi çərçivəsində nəzərdə tutulan şəffaflyq tədbirlərini də özündə ehtiva etdirməlidirlər. Məsələn, internet istifadəçilərinin məlumatlarının məxfiliyinin, onların şəxsi məlumatlarının qorunması ilə bağlı müqavilə öhdəliyi bura daxildir.

Direktivdə internetin tnzimlnməsinə məsul qurumlar üçün dəqiq öhdəliklər müəyyən edilib v onlara daxildir:

1. tnzimləyici orqan istehlakçılarının xidmətlərdən istifadə ilə bağlı seçimlərini məhdudlaşdıran razılaşmalara müdaxilə etmək səlahiyyətinə malik olmalıdır;
2. tnzimləyici orqan əhaliyə verilən internetin xidmətinin keyfiyyətini daima izləməli, sürətin aşağı olması v kəsintilər, müavilədə nəzərdə tutulan sürətlə faktiki sürət arasında fərq kimi

halları aşkarlamalı, apardığı qiymətləndirmələrlə internet təchizatına dair davamlı dəyərləndirmələr aparmalıdır;

3. tənzimləyici orqan internetə çıxışın təmin edilməsi üçün şəffafliq tədbirləri ilə bağlı qanunvericilikdə nəzərdə tutulan qaydalara əməl olunmasını təmin etməlidir;
4. tənzimləyici orqan istehlakçıların öz hüquqlarını səmərəli şəkildə həyata keçirə bilmələri və internetə əlçatanlığın təmin edilməsi sahəsində əhəmiyyətli rol oynamalıdır;
5. tənzimləyici orqan internetə əlçatanlığın və xidmətin keyfiyyətinin monitorinqinin aparılması və müntəzəm hesabatın hazırlanması, həmçinin onların dərci sahəsində öhdəliklərinə malik olmalıdır;
6. istehlakçıların internetə çıxışının təmin edilməsi sahəsində xidmət operatorlarının öz öhdəliklərinə əməl etməsinə nəzarət milli tənzimləyicinin əsas vəzifəsi olmalıdır;
7. tənzimləyici orqan internet operatorlarına xidmətin texniki xüsusiyyətləri və minimum keyfiyyət standartları ilə bağlı tələblər qoya bilmək hüququna malik olmalıdır.

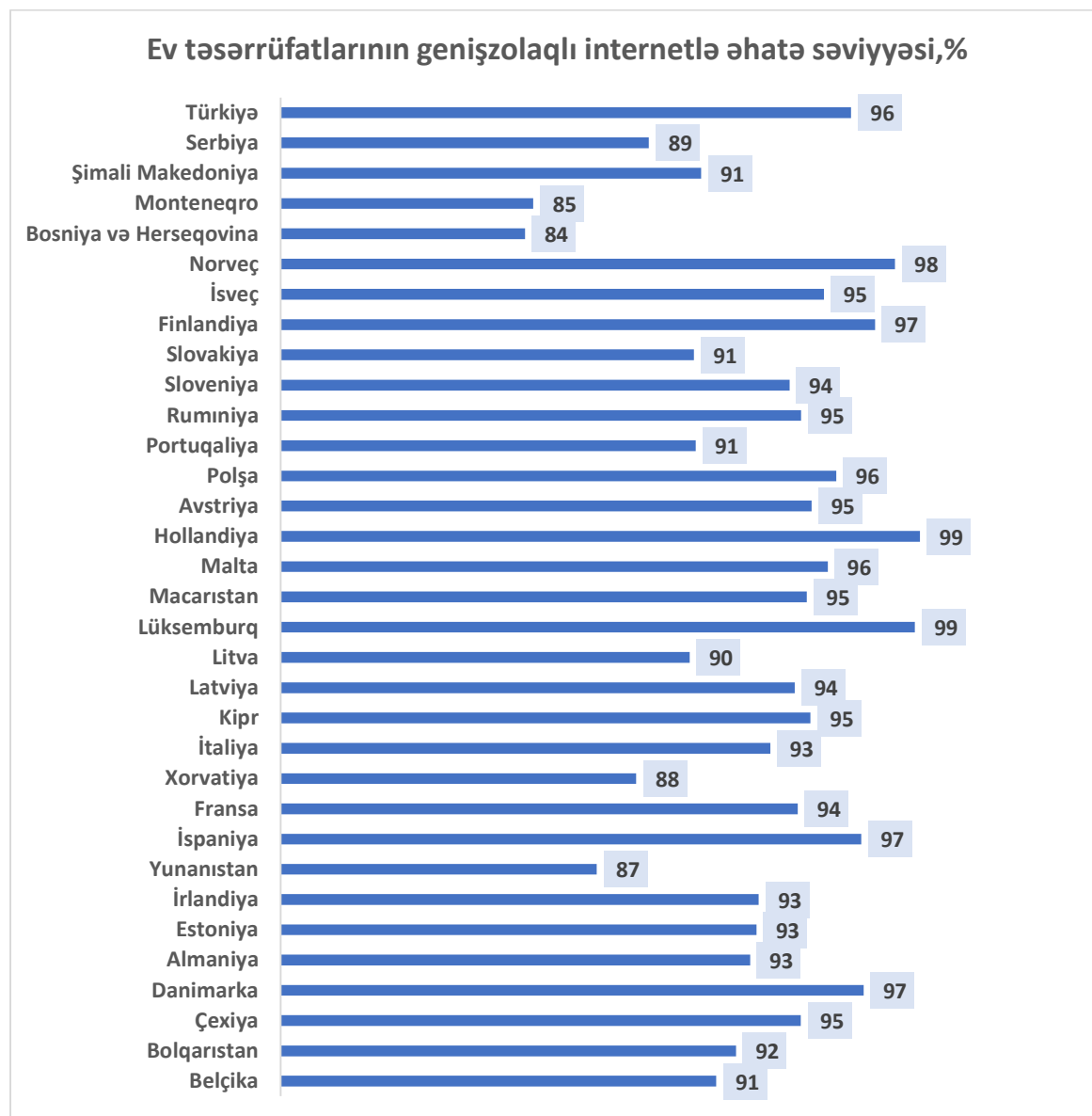
Türkiyə son 10-15 ildə genişzolaqlı internetin sürətlə inkişaf etdiyi ölkələrdən biridir. Hökumətin hazırladığı müvafiq [strategiyada](#) təqdim olunan məlumatdan görünür ki, 10 il ərzində ölkədə genişzolaqlı internetə çıxışı olanların sayı 12 dəfəyə yaxın artıb. Artımın əhəmiyyətli hissəsi mobil internet xidmətləri hesabına baş verib. Adıçəkilən strategiyada Dünya Bankının 2000-2006-cı illərdə global miqyasda apardığı araşdırmaya istinad edilir və qeyd olunur ki, xüsusilə də aşağı və orta gəlir qrupuna aid ölkələrdə genişzolaqlı internetə əlçatanlığın 10% artımı ÜDM-nin 1,38%-lik genişlənməsinə təkan verir. İnkişaf etmiş ölkələrdə bu göstərici 1% ətrafında olub. Öz növbəsində, genişzolaqlı internet xidmətlərinin inkişafı ilə yeni iş yerlərinin yaranması, işsizlərin iş tapmaq imkanlarının genişlənməsi arasında da müsbət əlaqə öz təsdiqini tapıb.

Türkiyə hökumətinin genişzolaqlı internet xidmətlərinin inkişaf etdirilməsi Strategiyasında bir sıra mühüm hədəflər müəyyən edilib və internetin zəif inkişaf etdiyi ölkələr üçün də həmin hədəflərin müəyyən edilməsi faydalı ola bilər. Bu hədəflərə daxildir:

1. fiber-optik xətlərlə təmin olunmuş abunəçilərin sayının qısa müddətdə 4 milyona çatdırılması;
2. genişzolaqlı internetdən istifadə xərclərinin adambaşına milli gəlirə nisbətinin 2%-dən 1%-ə endirilməsi;
3. genişzolaqlı internetlə əhatə səviyyəsinin 70%-ə çatdırılması (bu, 2018-ci ilin sonuna olan hədəf idi);
4. bazarda mövcud rəqabət mühitinin qiymətləndirilməsi və rəqabətin formalaşdırılmasını çətinləşdirən amillərin aradan qaldırılması;
5. İnternet tariflərinin hər kəs üçün əlverişli olması ilə bağlı sənəddə qeyd edilir ki, istehlakçıların genişzolaqlı xidmətlərə çıxışına təsir edən xərclərin gəlir səviyyələrinə uyğun olaraq azaldılması, sürətli və keyfiyyətli genişzolaqlı xidmətlərin daha əlçatan olması üçün zərurət olarsa, vergi təşviqlərinə də əl atıla bilər.

Dünyada genişzolaqlı internetə əlçatanlıq səviyyəsinin qiymətləndirilməsi üçün 3 geniş yayılmış indikatorlardan istifadə edilir: **(i)** genişzolaqlı internetlə əhatə səviyyəsi (xidmətdən istifadə edən əhəlinin bütün əhaliyə nisbəti); **(ii)** genişzolaqlı internetdən istifadə üçün ödənilən xidmət haqqı (internetin qiyməti); **(iii)** genişzolaqlı internetin sürəti.

Avropa Birliyi Statistika orqanı 2024-cü il üzrə Türkiyə və AB ölkələri üzrə ev təsərrüfatlarının genişzolaqlı internetlə əhatə səviyyəsinə dair [statistika](#) açıqlayıb və həmin nəticələr aşağıdakı diaqramda təqdim edilib:



Statistikadan göründüyü kimi, genişzolaqlı internetlə əhatə səviyyəsinin ən yüksək olduğu ölkələr Hollandiya (99%), Norveç (98%), Danimarka (97%) və Türkiyədir (96%). İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Təşkilatı da üzv ölkələr üçün [oxşar statistika açıqlayır](#). Böyük Britaniyada yaradılan və fəaliyyət göstərən <https://www.cable.co.uk/> saytı dövrü olaraq dünya ölkələrində genişzolaqlı internetin qiymətilə bağlı məlumatlar toplayır və hesabatlar açıqlayır. Ən son hesabatda Azərbaycan da daxil olmaqla, bəzi ölkələr üzrə aylıq genişzolaqlı internetin orta qiyməti aşağıdakı kimi açıqlanıb:

Ölkələr	Qiymətlər
Argentina	\$5,17
Belarusiya	\$7,03
Ukrayna	\$7,35
Rumıniya	\$8,60
Qazaxıstan	\$9,08
Moldova	\$9,19
Rusiya Federasiyası	\$9,66
İran	\$10,69
Azərbaycan	\$15,0
Türkiyə	\$10,95
Gürcüstan	\$14,21
Latviya	\$16,59
Litva	\$16,94
Çexiya	\$16,99
Polşa	\$17,71
Ermənistan	\$18,21
Çin	\$18,81
Nigeriya	\$21,89
Venesuela	\$25,00
İsrail	\$25,80
Cənubi Koreya	\$25,99
Əfqanıstan	\$31,86
İspaniya	\$31,99
Fransa	\$33,16
Böyük Britaniya	\$38,79

Təqdim olunan statistika göstərir ki, Azərbaycanda genişzolaqlı internetin orta aylıq qiyməti inkişaf etmiş ölkələrə nisbətən ucuz olsa da, əksər region və inkişaf etməkdə olan ölkələrə nisbətdə heç də ucuz deyil. Əlavə olaraq, aylıq xidmət haqqının adambaşına milli gəlirə nisbəti ilə hesabladığımızda, Azərbaycanda qiymətlər, məsələn, Türkiyədən və Polşadan az qala 2-2,5 dəfə yüksəkdir. Belə ki, aylıq genişzolaqlı internetin qiymətinin adambaşına milli gəlirə nisbəti Azərbaycanda 2,5%, Türkiyədə 1%, Polşada isə 0,9% təşkil edir<sup>1</sup>.

Nəhayət, ölkələr üzrə genişzolaqlı internetin sürəti ilə bağlı dövrü olaraq, *Speedtest Global Indexi açıqlanır*. 2024-cü ilin noyabrında açıqlanan ən son hesabatla görə, Azərbaycan 56,2 Mbps sürətlə 155 ölkə arasında 56-cı yerdə olub. İlk sırada 442 Mbps sürətlə Birləşmiş Ərəb Əmirliyi yer alıb. Avropa ölkələri içərisində ən yüksək göstərici Bolqarıstan (172,5 Mbps) və Danimarkada (162,2 Mbps) qeydə alınıb. Azərbaycanla eyni regionu paylaşan ölkələr arasında Gürcüstan 17-ci (111,2 Mbps), Türkiyə 61-ci (49,8 Mbps), İran 72-ci (38,9 Mbps) Ermənistan 79-cu (33,5 Mbps), Rusiya 91-ci (26,2 Mbps) sırada yer alıb.



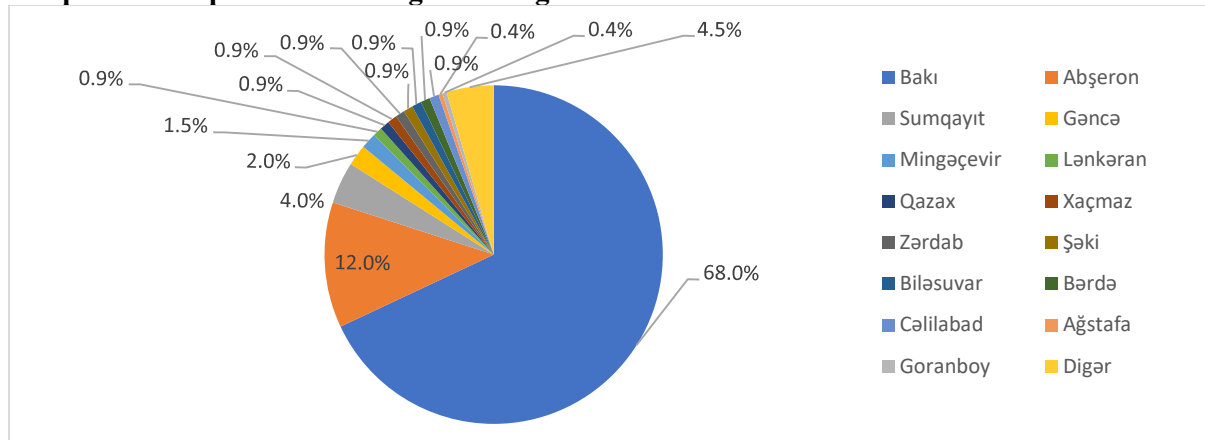
<sup>1</sup> Adambaşına ÜDM göstəriciləri Dünya Bankının məlumat bazasından (<https://genderdata.worldbank.org/en/indicator/ny-gdp-pcap-cd>) götürülüb və yuxarıda təqdim olunan qiymətlər əsasında müəlliflər tərəfindən hesablama aparılıb.



## 4. İnternetin keyfiyyəti əhalini nə dərəcədə qane edir?

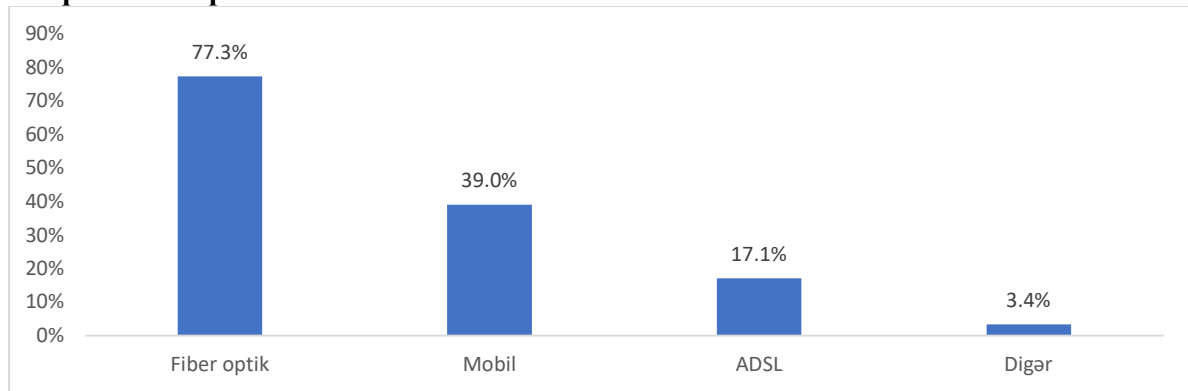
Bakı Araşdırmalar İnstitutu ölkədə şəxsi və ailə məqsədləri üçün istifadə edilən internetin keyfiyyətini qiymətləndirmək məqsədilə əhali arasında sorğu keçirib. Sorğuda ümumilikdə 500 respondent iştirak edib. Sorğu internet üzərindən *freonlinesurveys.com* platforması vasitəsilə aparılıb. Məlumat üçün bildirək ki, sorğunun hədəfi ev telefonu və ya mobil telefon vasitəsilə internet şəbəkəsinə qoşulan respondentlər olub. İş yerində istifadə edilən internetin keyfiyyəti bu sorğunun predmeti olmayıb. Sorğu ölkə ərazisinin bütün bölgələri üçün açıq olsa da, respondentlərin böyük hissəsi (68%) Bakı şəhərinin təmsilçiləri olub. Abşeron rayonunun payına 12%, Sumqayıt şəhərinin payına isə 4% respondent düşüb. Digər rayon və şəhərlər (Quba, Beyləqan, Astara, Kürdəmir, Naxçıvan və s.) üzrə təmsilçilik səviyyəsi 1% civarında olub. **(Diaqram 5)**

**Diaqram 5. Respondentlərin regional bölgüsü**



Respondentlərin 77,3%-i internet şəbəkəsinə fiber-optik qurğu vasitəsilə qoşulduğunu bildirib. Rəyi soruşulanların 38,9%-i mobil, 16,6%-i ADSL internetdən istifadə etdiklərini qeyd ediblər. **(Diaqram 6)**

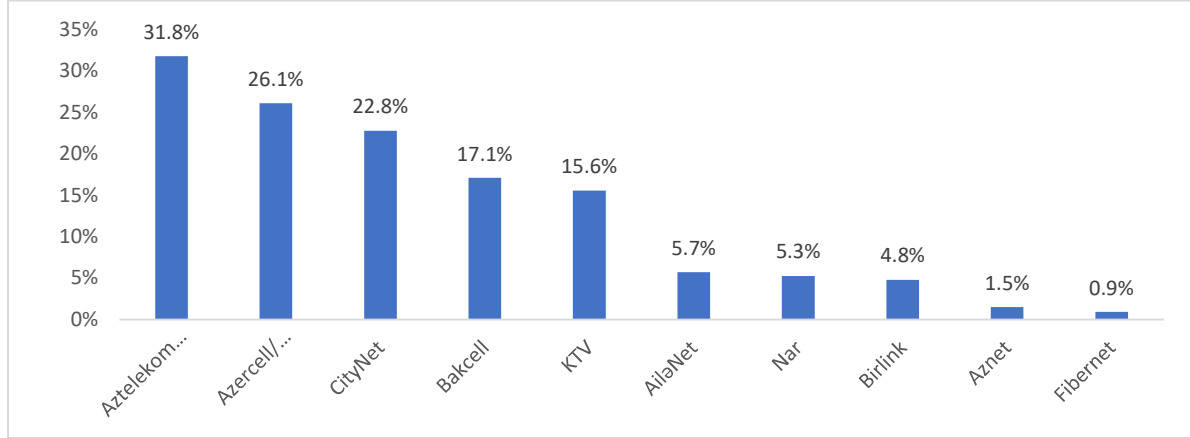
**Diaqram 6. Respondentlərin istifadə etdikləri internet növü**



“Hansı internet operatoru və ya provayderinin xidmətindən istifadə edirsiniz?” sualına cavablarında respondentlərin 31,8%-i Aztelekom/Bakinternet, 26,1%-i Azercell/Azeronline, 22,8%-i Citynet, 17,1%-i Bakcell, 15,6%-i KTV, 5,7%-i AiləNet, 5,3%-i Nar, 4,8%-i Birlink, 1,5%-i Aznet, 0,9%-i Fibernet

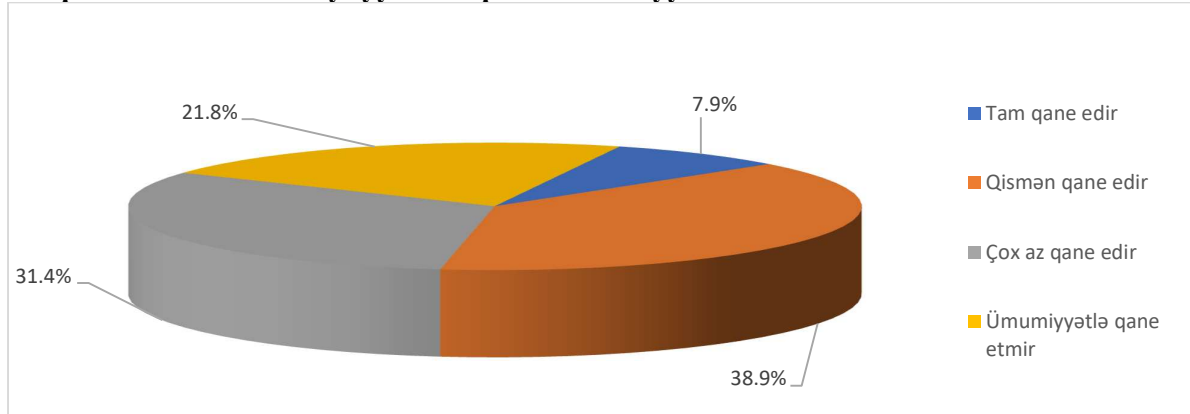
operatorlarının xidmətindən yararlandıklarını bildiriblər. 7,7% respondent cavab variantlarında digər operatorları (Connect, SkyNet, FastNet, Rahat və s.) qeyd edib.

**Diaqram 7. Respondentlərin istifadə etdikləri internet operatorları və ya provayderləri**



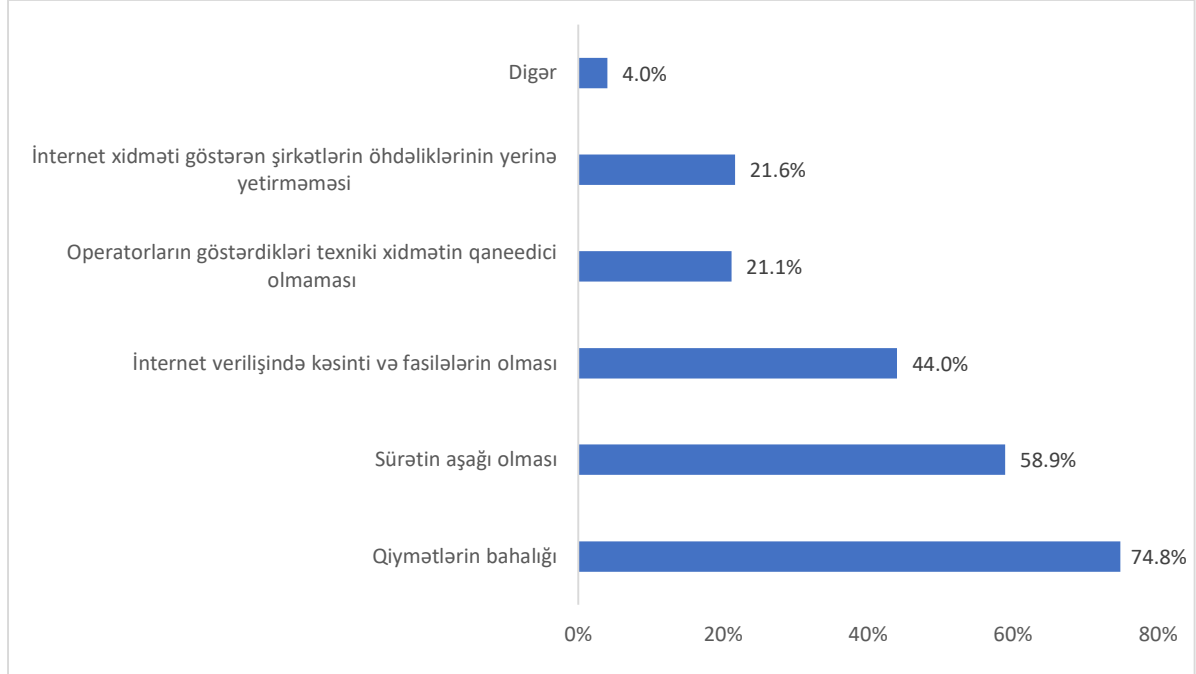
İnternetin keyfiyyəti ilə bağlı suala rəyi soruşulanların yalnız 7,9%-i onları tam qane etdiyini, 21,8%-i isə əksinə internetin keyfiyyətindən ümumiyyətlə razı qalmadıklarını bildiriblər. Sorğuda iştirak edənlərin 38,9%-i internetin keyfiyyətindən qismən, 31,4%-i çox az qane olduqlarını bildiriblər.

**Diaqram 8. İnternetin keyfiyyətinin qaneetmə səviyyəsi**



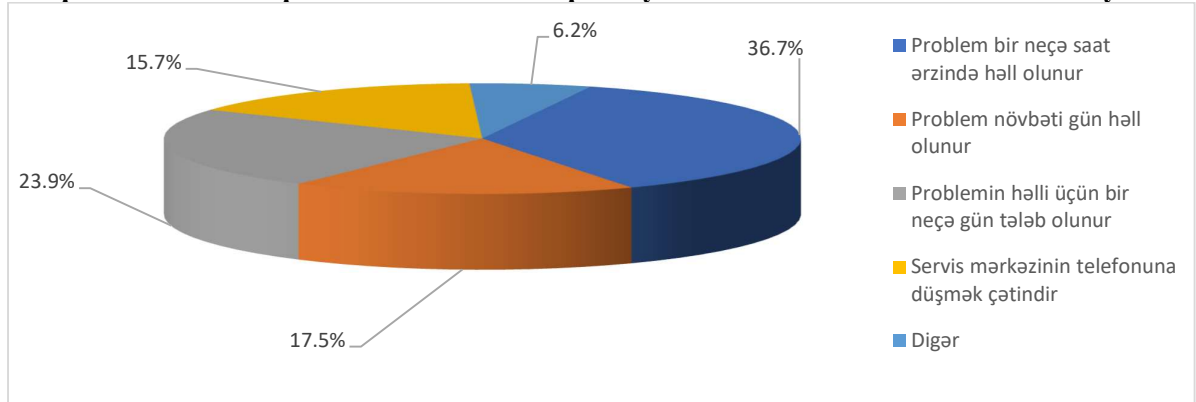
Respondentlərin internetin keyfiyyəti ilə bağlı narazılığı əsasən qiymətin yüksək olması ilə bağlıdır. Sorğuda iştirak edən hər 4 respondentdən 3-ü bu problemi qeyd edib. İkinci əsas problem olaraq internetin sürətinin aşağı olması (58,9%) göstərilib. Respondentlərin 44%-i internet verilişində kəsinti və fasilələrin olmasını, 21,1%-i operatorların göstərdikləri texniki xidmətin qaneedic olmamasını, 21,6%-i internet xidməti göstərən şirkətlərin öhdəliklərini yerinə yetirməməsini vurğulayıb. 4% respondent isə digər səbəblər qismində onlayn ödəmə sistemlərinin olmamasını, internet balansının tez bitməsini, provayderlərin verdikləri modemlərin zəif olmasını, internetin qiymətinin onun sürətinə adekvat olmamasını, abonentlərin müraciətlərinə laqeyd münasibətin olmasını qeyd ediblər. **(Diaqram 9)**

**Diaqram 9. İnternetin keyfiyyəti ilə respondentləri qane etməyənlər**



Sorğuda suallardan biri operatorların texniki problemlə üzləşən müştərilərin problemlərini həll etmə tezliyi ilə bağlı olub. Cavablardan məlum olur ki, müştərilər texniki problemlə bağlı müraciət etdikdə onların 36.7%-nin problemləri bir neçə saat ərzində həll olunur. Respondentlərin 17,5%-i problemin növbəti gün həll olunduğunu, 24%-i problemin həlli üçün bir neçə gün tələb olunduğunu, 15,7%-i servis mərkəzinin telefonuna düşməkdə çətinlik çəkdiklərini bildiriblər. **(Diaqram 10)**

**Diaqram 10. Texniki problemlərin internet provayderləri tərəfindən həll olunma tezliyi**

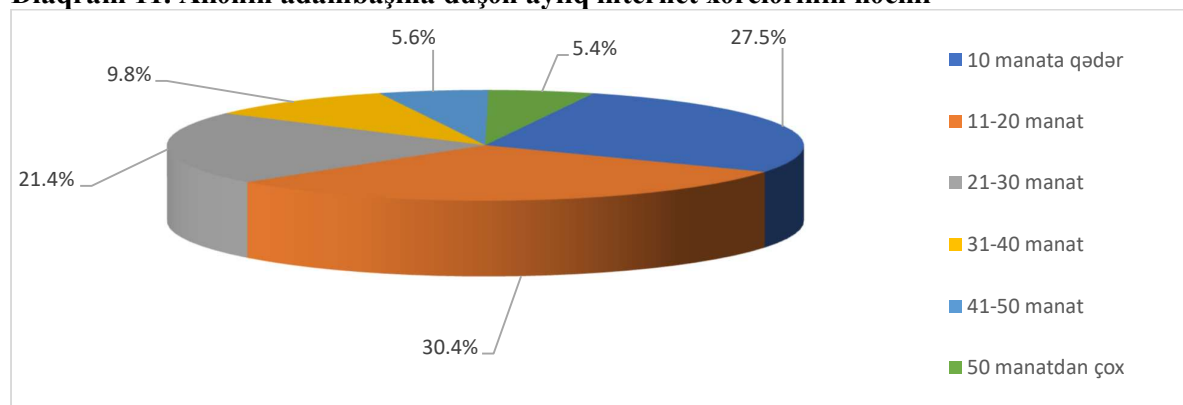


“Digər problemlər” qismində 6,2% respondent provayderlərin problemi həll etmək əvəzinə müxtəlif bəhanələrə əl atdıqlarını və ya günahı müştərinin üstünə qoyduqlarını, ən xırda problemə görə modemə dəyişdirilməsinin vacibliyini bildirmələrini qeyd ediblər. Bundan başqa, problemin tez zamanda həll olunmasına rəğmən dayanıqlılığın olmamasını, yəni qısa müddətdən sonra yenidən problem yaranmasını da qeyd edənələr olub.

Ailənin adambaşına düşən aylıq internet xərci ilə bağlı sualda respondentlərin 30,4%-i xərclərini 11-20 manat civarında göstərib. Respondentlərin 27,5%-i adambaşına düşən aylıq xərci 10 manata

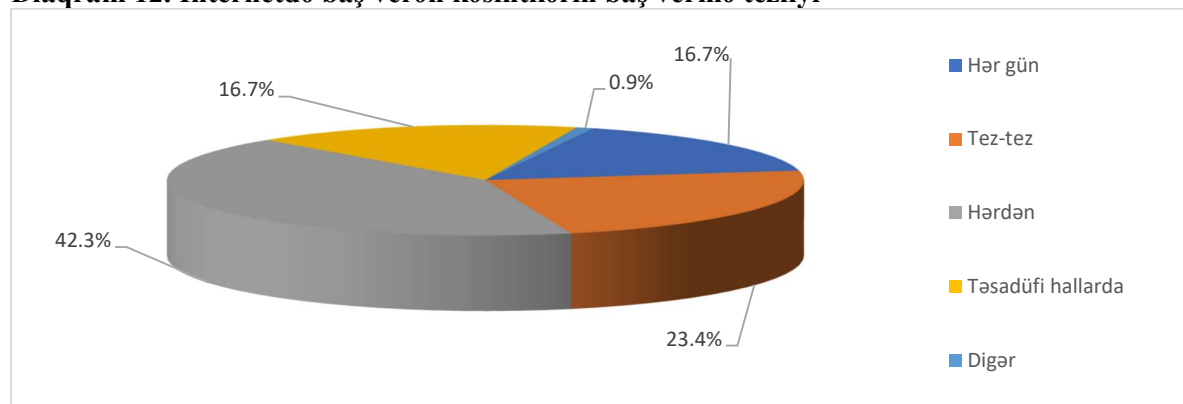
qədər, 21,4%-i 21-30 manat, 9,8%-i 31-40 manat, 5,6%-i 41-50 manat civarında göstərib. Rəyi soruşulanların 5,4%-i xərclərinin 50 manatdan çox olduğunu bildirib. **(Diaqram 11)**

**Diaqram 11. Ailənin adambaşına düşən aylıq internet xərclərinin həcmi**



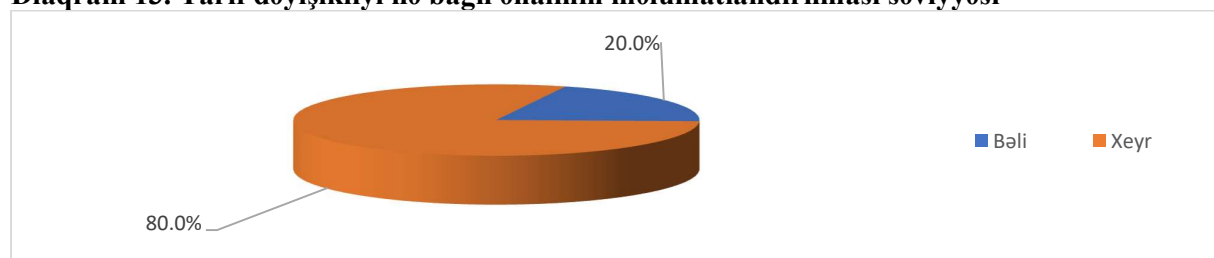
Sorğu cavablarının analizindən məlum olur ki, respondentlərin 16,7%-i hər gün internet verilişində kəsintilərlə üzləşirlər. Bundan əlavə, respondentlərin 23,4%-i tez-tez, 42,3%-i hərdən, 16,7%-i təsadüfi hallarda kəsinti hallarının olduğunu qeyd ediblər. 0,9% respondent isə internet kəsintisinin olmadığını, belə halın ancaq elektrik enerjisinin kəsintisi zamanı baş verdiyini bildirib. **(Diaqram 12)**

**Diaqram 12. Internetdə baş verən kəsintilərin baş vermə tezliyi**



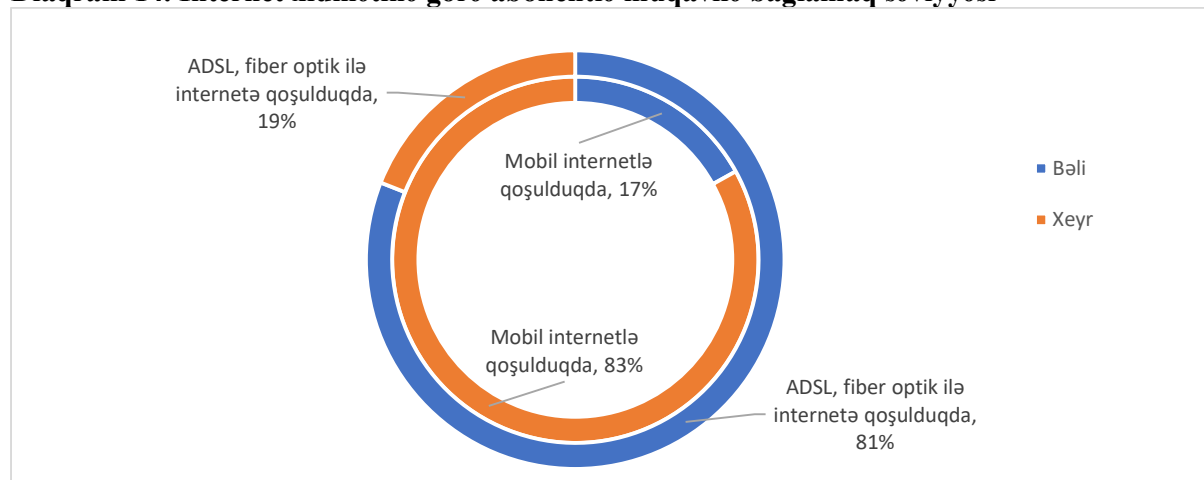
Respondentlərin 80%-i qeyd edib ki, provayderlər internet tariflərini dəyişdikdə abonentə əvvəlcədən məlumat vermirlər. Rəyi soruşulanların yalnız 20%-i tarif dəyişikliyi ilə bağlı provayderlər tərəfindən məlumatlandırıldığını bildirib. **(Diaqram 13)**

**Diaqram 13. Tarif dəyişikliyi ilə bağlı əhəlinin məlumatlandırılması səviyyəsi**



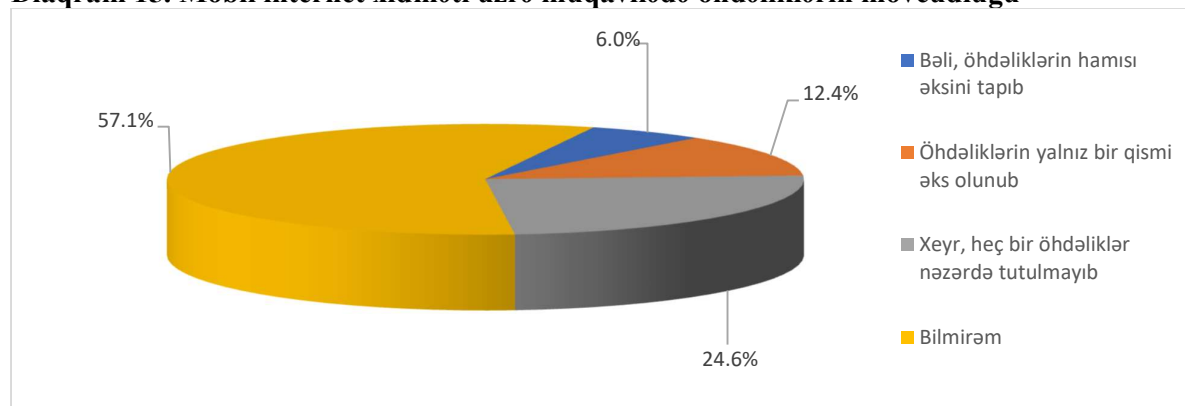
Sorğunun növbəti sualları provayderlərin göstərdiyi xidmətə görə abonentlə müqavilə bağlamaqla bağlı idi. Cavablardan aydın olur ki, mobil internet xidmətində vəziyyət ürəkaçan deyil. Belə ki, respondentlərin yalnız 17%-i mobil internet xidmətinə görə şirkətlərin onlarla müqavilə bağladıklarını bildirib. 83% respondent isə bu suala mənfi cavab verib. ADSL və fiber-optik vasitəsilə internet xidmətindən yararlanan respondentlərin 81%-i suala müsbət, 19%-i mənfi cavab verib. **(Diaqram 14)**

**Diaqram 14. İnternet xidmətinə görə abonentlə müqavilə bağlamaq səviyyəsi**



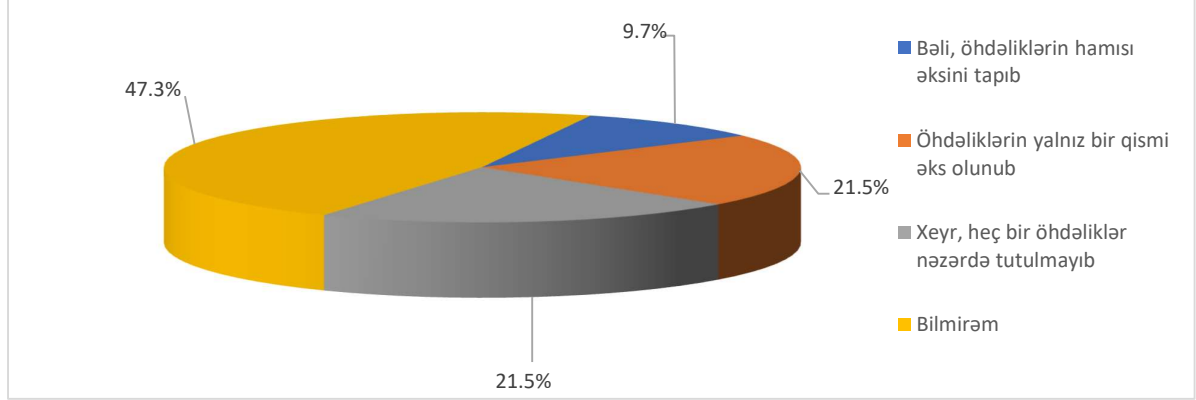
Müqavilə bağlandıqda sənəddə internetin tarifi və ona yenidən baxılması, internetin keyfiyyətinə zəmanət verilməsi barədə öhdəliklərin olub-olmaması ilə bağlı suala mobil internet abonentlərinin cəmiyyəti 6%-i müsbət cavab verib. 12,4% respondent öhdəliklərin yalnız bir qisminin əks olunması qənaətinə gəlirlər. 24,6% respondent heç bir öhdəliyin nəzərdə tutulmadığını, 57,1%-i isə ümumiyyətlə məlumatsız olduqlarını qeyd ediblər. **(Diaqram 15)**

**Diaqram 15. Mobil internet xidməti üzrə müqavilədə öhdəliklərin mövcudluğu**



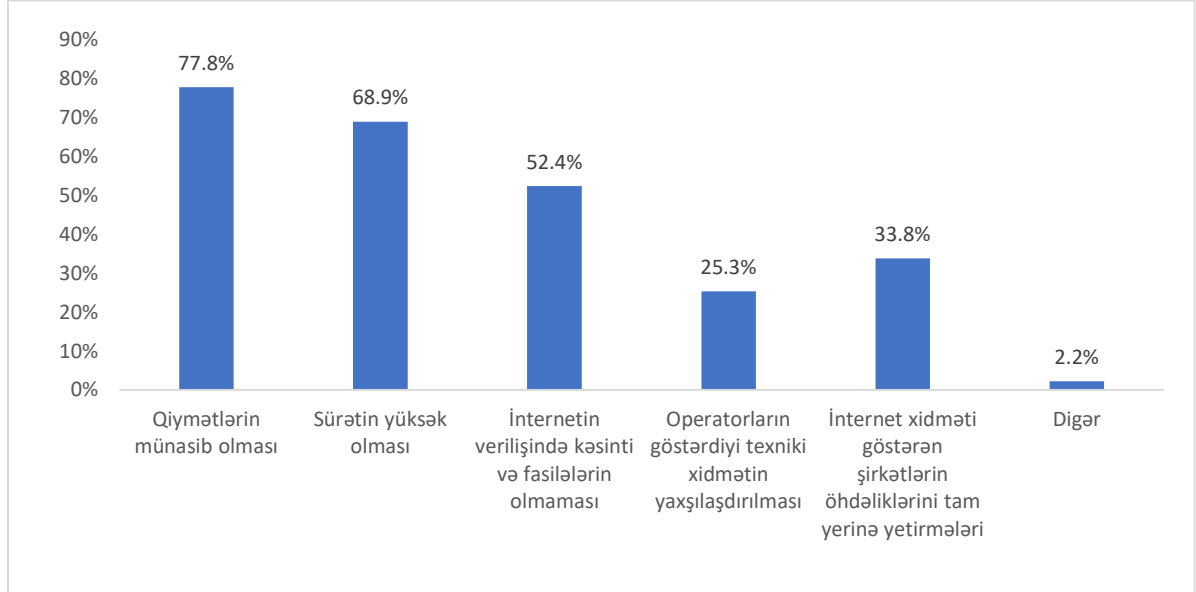
ADSL və fiber-optik internet xidməti üzrə müqavilədə öhdəliklərin mövcudluğunu 9,7% respondent təsdiq edib, 21,5% respondent isə əksinə heç bir öhdəliyin olmadığını bildirib. Sorğu iştirakçılarının 21,5%-i öhdəliklərin yalnız bir qisminin əks olunduğunu qeyd edib. Respondentlərin yarıya qədər isə məlumatsız olduqlarını bildiriblər. **(Diaqram 16)**

**Diaqram 16. ADSL və fiber-optik internet xidməti üzrə müqavilədə öhdəliklərin mövcudluğu**



Sonuncu sual internetin keyfiyyəti ilə bağlı müştərinin gözləntiləri barədə olub. Cavablardan görünür ki, respondentlər daha çox qiymətlərin münasib olmasına (77,8%) və sürətinin yüksək olmasına (68,9%) önəm verirlər. Respondentlərin təxminən yarısından bir qədər çoxu (52,4%) internetin verilişində kəsinti və fasilələrin olmamasını, 33,8%-i internet xidməti göstərən şirkətlərin öhdəliklərini tam yerinə yetirmələrini arzu olaraq qeyd ediblər. Hər dördüncü respondent isə operatorların göstərdiyi texniki xidmətin yaxşılaşdırılmasını istək olaraq bildirib. **(Diaqram 17)**

**Diaqram 17. İnternet xidmətinin keyfiyyətinin artırılması ilə bağlı istəklər**



### Sorğudan çıxan nəticələr

Sorğu aşağıdakı nəticələri ortaya çıxartdı:

1. İnternetin keyfiyyəti ilə bağlı abunəçilərdə narazılıq var və az bir hissəsi internetin keyfiyyətindən tam razıdır. Sorğuda iştirak edənlərin 21,8%-i internetin keyfiyyətindən ümumiyyətlə narazıdır. Yalnız 7,9% respondent tam razı, yerdə qalanlar isə qismən razıdır.
2. Əhalinin internetin keyfiyyəti ilə bağlı əsas narazılığı qiymətin yüksək olması və internetin sürətinin aşağı olması ilə bağlıdır. Hər 4 respondentdən 3-ü problem olaraq yüksək qiyməti, 58,9%-i internetin sürətinin aşağı olmasını qeyd edib. Üçüncü əsas problem olaraq internet verilişində kəsinti və fasilələrin olması (44%) göstərilib.

3. Texniki problemlə üzləşən müştərilərin problemləri gec aradan qaldırılır və ya bir sıra hallarda ümumiyyətlə mümkün olmur. Sorğu cavablarına görə, 24% respondent hesab edir ki, problemin operatorlar tərəfindən həlli bir neçə gün tələb edir. 15,7% respondent isə ümumiyyətlə servis mərkəzinin telefonuna düşməkdə çətinlik çəkdiklərini bildiriblər. Yalnız 36,7%-in problemləri bir neçə saat ərzində həllini tapır.
4. Respondentlərin yarısından çoxunun adambaşına düşən aylıq internet xərci 20 manatdan çox deyil. Respondentlərin 30,4%-də adambaşına düşən aylıq internet xərci 11-20 manat civarında, 27,5%-də 10 manata qədər həddində olub.
5. Respondentlərin əksəriyyətində internet verilişində bu və digər formada kəsintilər mövcuddur. Sorğu cavablarının analizindən məlum olur ki, respondentlərin 16,7%-i hər gün, 23,4%-i tez-tez, 42,3%-i hərdən internet verilişində kəsintilərlə üzləşir.
6. Proвайderlər internet tariflərini dəyişdikdə abunəçiyə əvvəlcədən məlumat vermirlər. Respondentlərin 80%-i qeyd edib ki, tarif dəyişikliyi ilə bağlı provayderlər tərəfindən onlara məlumat verilmir.
7. Mobil internet xidməti üçün əhaliyə, demək olar ki, müqavilə təklif olunmur. Respondentlərin 83%-i qeyd edib ki, internet xidmətinə görə şirkətlər onlarla müqavilə bağlamırlar.
8. Əhali internet xidmətinə görə provayderlərlə bağlanmış müqaviləni oxumur. Mobil internet istifadəçilərinin 57,1%-i, ADSL və fiber-optik vasitəsilə internet xidməti alan abunəçilərin isə 47,3%-i müqaviləni oxumadıklarını bildiriblər.
9. Müqavilələrdə öhdəliklər tam əksini tapmır. Mobil internet istifadəçilərinin cəmi 6%-i, ADSL və fiber-optik vasitəsilə verilmiş internet istifadəçilərinin 9,7%-i hesab edir ki, müqavilədə internetin tarifi və ona yenidən baxılması, internetin keyfiyyətinə zəmanət verilməsi barədə öhdəliklər tam əks olunur.
10. Respondentləri internetin keyfiyyəti ilə bağlı daha çox qiymətlər və sürət maraqlandırır. Cavablardan görünür ki, respondentlər daha çox qiymətlərin münasib olmasına (77,8%) və sürətin yüksək olmasına (68,9%) önəm verirlər. Respondentlərin təxminən yarısından bir qədər çoxu (52,4%) internetin verilişində kəsinti və fasilələrin olmamasını vacib sayıblar.