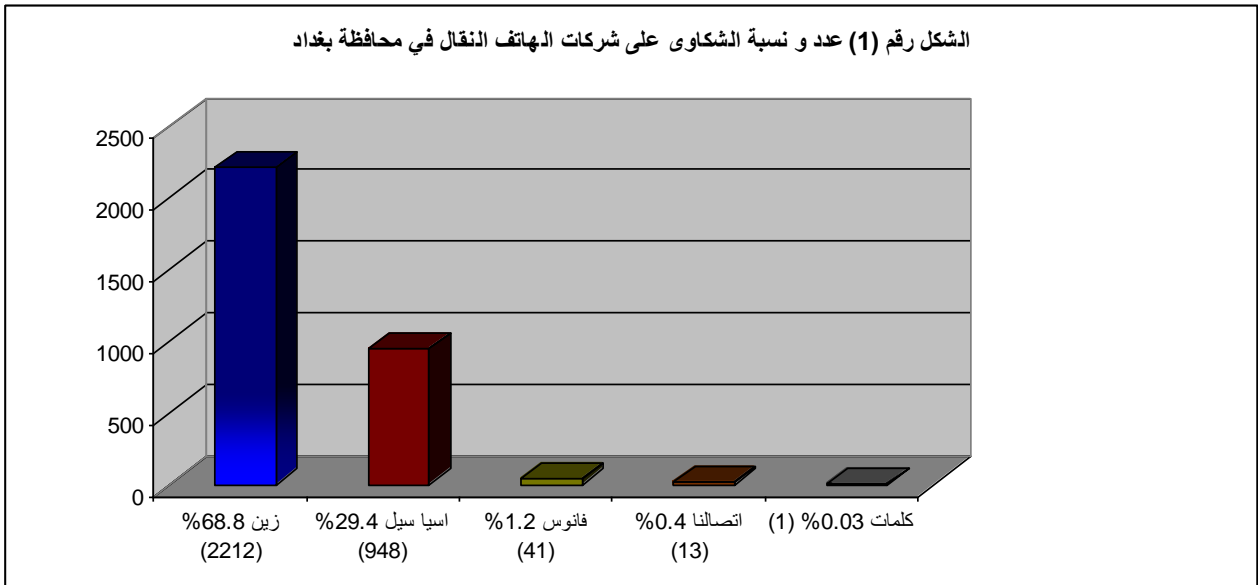


شكاوى صوت المستهلك لشهر كانون الثاني لعام ٢٠١١

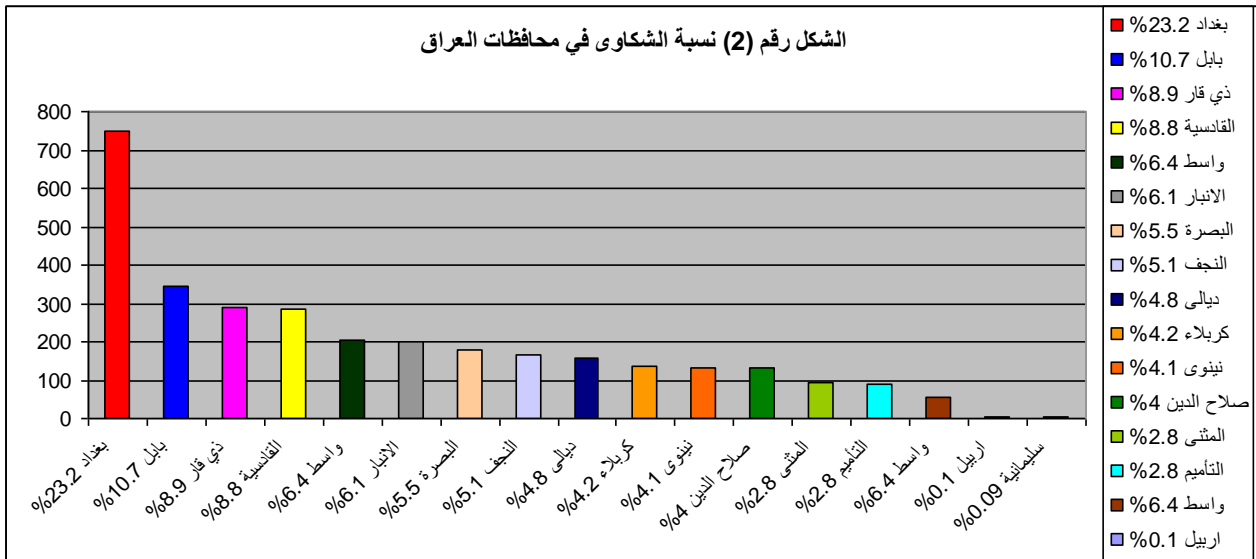
إعداد/ شعبة البحوث والدراسات

تسلمت هيئة الإعلام والاتصالات في شهر كانون الثاني من العالم الحالي ٢٠١١ ومن خلال عشرة خطوط وعبر رقمها المجاني (١٧٧ صوت المستهلك) الخاص بتسلم الشكاوى على الخدمات التي تقدمها شركات الهاتف النقال العاملة في العراق ٣٢١٥ شكوى وبمعدل ٢٤ شكوى يوميا، وتوزعت الشكاوى بين شركة زين (عراقنا وأثير) ٢٢١٢ ومثلت ما نسبته ٦٨,٨% من مجموع الشكاوى، تلتها شركة اسيا سيل بـ ٩٤٨ شكوى ومثلت ما نسبته ٢٩,٤% من مجموع الشكاوى، ثم شركة فانوس بـ ٤١ شكوى ومثلت ما نسبته ١,٢% من مجموع الشكاوى، ثم شركة إتصالنا بـ ١٣ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٤% من مجموع الشكاوى، ثم تلتها شركة كلمات بشكوى واحدة ومثلت ما نسبته ٠,٠٣% من مجموع الشكاوى.

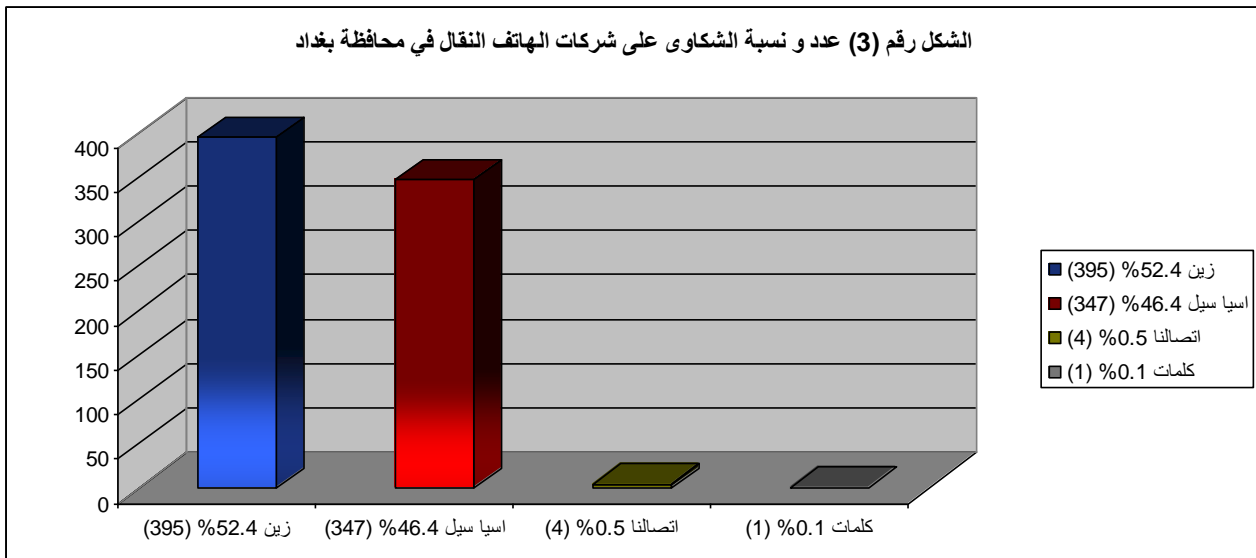
ويوضح الشكل رقم (١) عدد ونسبة الشكاوى المستلمة على كل شركات الهاتف النقال في عموم العراق :



يوضح الشكل رقم (٢) عدد الشكاوى والنسبة المئوية لكل محافظة من محافظات العراق:



يوضح الشكل رقم (3) عدد ونسبة الشكاوى المتسلمة على شركات الهاتف النقال في محافظة بغداد:



ويوضح الجدول التالي نوع المشكلات و عددها ونسبتها المئوية المسجلة في محافظة بغداد:

النسبة المئوية	عددتها	المشكلة
26,9%	201	إشارة ضعيفة
22,2%	166	لا توجد إستجابة
19,6%	147	إستقطاع رصيد

٥,٨%	٤٤	عدم إرسال رسالة
٣,٨%	٢٩	رسائل دعائية - واردة
٣,٧%	٢٨	عدم إلغاء خدمة
٣,٤%	٢٦	استجابة بدون الحل
٢,٢%	١٧	تكلفة زائدة محلي
٢,١%	١٦	مقفل
١,٦%	١٢	لم يتم توثيق البيانات
١,٣%	١٠	تعذر تحويل
١%	٨	تعذر إجراء مكالمة
١%	٨	تعذر إدخال رصيد
٠,٨%	٦	تعذر إجراء مكالمة بأقل من ١٠٠ دينار
٠,٨%	٦	محجوب
٠,٦%	٥	إنهاء الصلاحية
٠,٤%	٣	أجابة بطريقة غير لائقة
٠,٤%	٣	عدم تفعيل خدمة mms
٠,٢%	٢	عدم تفعيل خدمة الانترنت
٠,٢%	٢	ضعف خدمة الانترنت
٠,٢%	٢	تفعيل خدمة إجباري
٠,٢%	٢	الخط مشوه قوي
٠,٢%	٢	محاولات عديدة للاتصال - واردة
٠,١%	١	الخط مشوه متوسط
٠,١%	١	فقدان مكالمة بأقل من ٢٥ %
١٠٠%	٧٤٧	المجموع