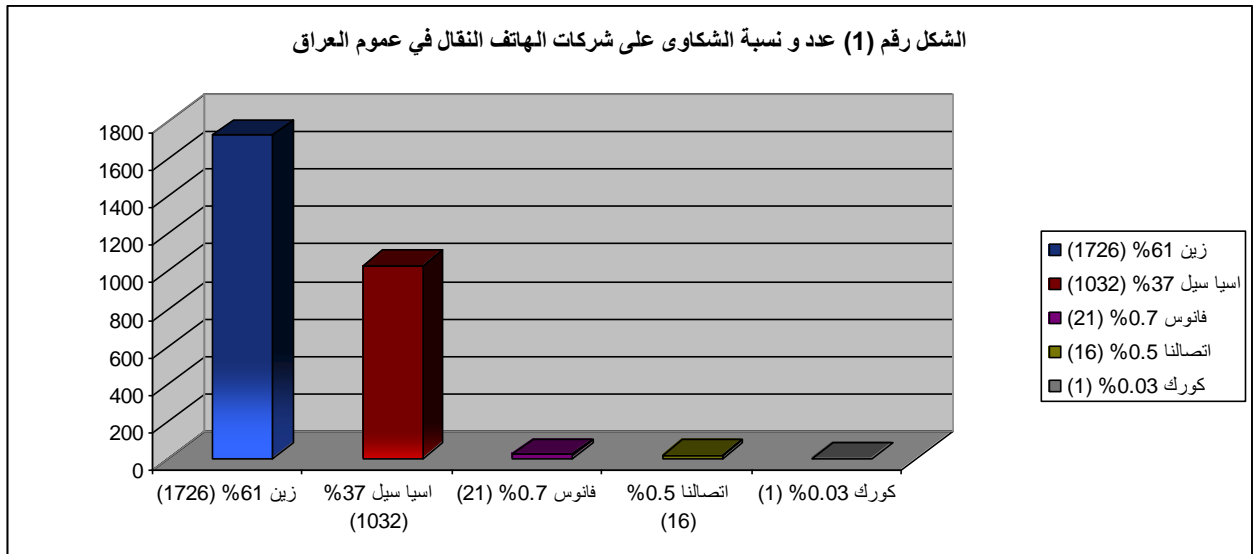


شكاوى صوت المستهلك لشهر شباط لعام ٢٠١١

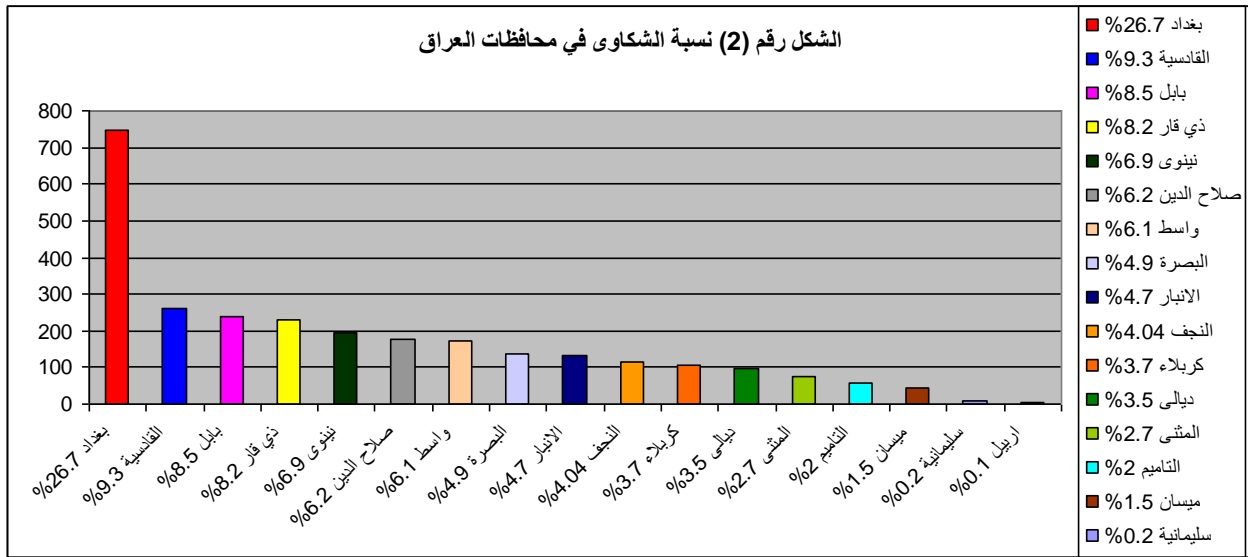
إعداد/ شعبة البحوث والدراسات

تسلمت هيئة الإعلام والاتصالات في شهر شباط من العالم الحالي ٢٠١١ ومن خلال عشرة خطوط وعبر رقمها المجاني (١٧٧ صوت المستهلك) الخاص بتسلم الشكاوى على الخدمات التي تقدمها شركات الهاتف النقال وشركات الاتصال العاملة في العراق ٢٧٩٦ شكوى وبمعدل ٢٨ شكوى يومياً، وتوزعت الشكاوى بين شركة زين (عراقنا وأثير) ١٧٢٦ ومثلت ما نسبته ٦١ % من مجموع الشكاوى، تلتها شركة اسيا سيل بـ ١٠٣٢ شكوى ومثلت ما نسبته ٣٧ % من مجموع الشكاوى، ثم شركة فانوس بـ ٢١ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٧ % من مجموع الشكاوى، ثم شركة إتصالنا بـ ١٦ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٥ % من مجموع الشكاوى، ثم تلتها شركة كورك بشكوى واحدة ومثلت ما نسبته ٠,٠٣ % من مجموع الشكاوى.

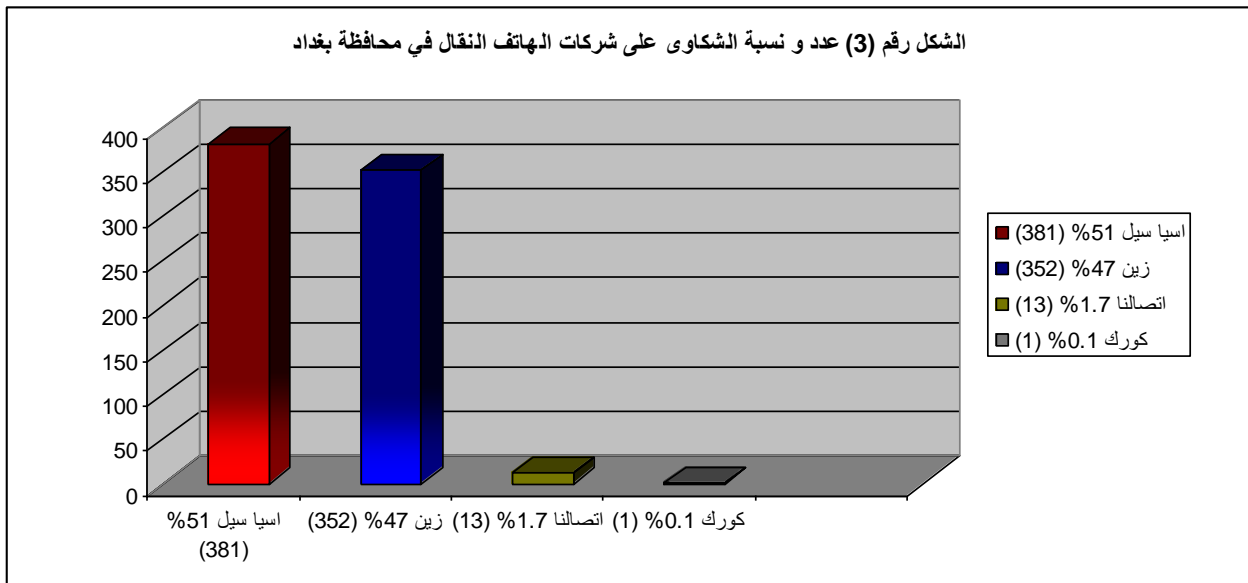
ويوضح الشكل رقم (١) عدد ونسبة الشكاوى المتسلمة على كل شركات الهاتف النقال في عموم العراق :



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



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



ويوضح الجدول التالي نوع المشكلة وعددها ونسبتها المئوية المسجلة في محافظة بغداد:

النسبة المئوية	عددها	المشكلة
----------------	-------	---------

٢٢,٦ %	١٧٦	لا توجد إستجابة
١٩ %	١٤٧	إشارة ضعيفة
١٤,٤ %	١١٢	تكلفة زائدة محلي
١٢,٥ %	٩٧	إستقطاع رصيد
٧ %	٥٣	عدم إلغاء خدمة
٤,٥ %	٣٥	عدم إرسال رسالة
٣,٢ %	٢٥	استجابة بدون الحل
٤ %	٢٤	رسائل دعائية - واردة
٢,٠٦ %	١٦	مقفل
١,١ %	٩	ضعف خدمة الانترنت
١,٠٣ %	٨	تعذر إدخال رصيد
١,٠٣ %	٨	عدم تفعيل خدمة mms
٠,٩ %	٧	تعذر تحويل
٠,٩ %	٧	تفعيل خدمة إجباري
٠,٥ %	٤	عدم تفعيل خدمة الانترنت
٠,٥ %	٤	لم يتم توثيق البيانات
٠,٣ %	٣	تعذر إجراء مكالمة
٠,٣ %	٣	إنتهاء الصلاحية
٠,٢ %	٢	محجوب
٠,١ %	١	الإتصال برقم خاطئ
٠,١ %	١	أجابة بطريقة غير لائقة
٠,١ %	١	تعذر اجراء مكالمة بأقل من ١٠٠ دينار
٠,١ %	١	تكلفة زائدة دولي
٠,١ %	١	الخط مشوه قوي
٠,١ %	١	لا يمكن التجوال
٠,١ %	١	محاولات عديدة للاتصال - واردة
١٠٠ %	٧٤٧	المجموع