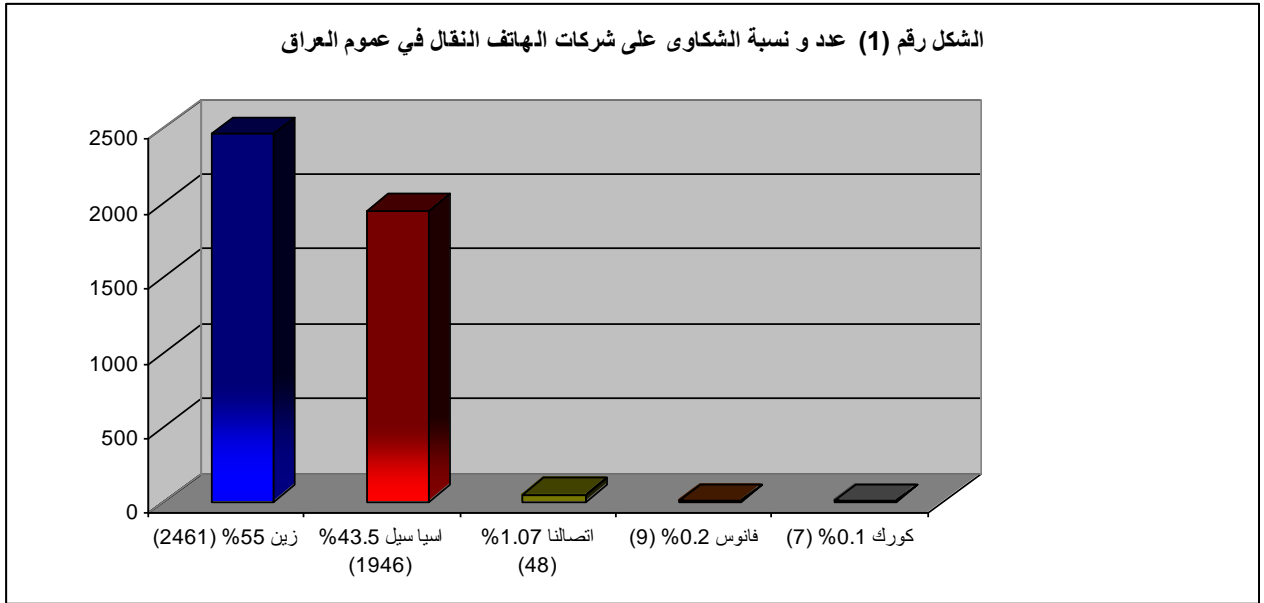


شكاوى صوت المستهلك لشهر آذار لعام ٢٠١١

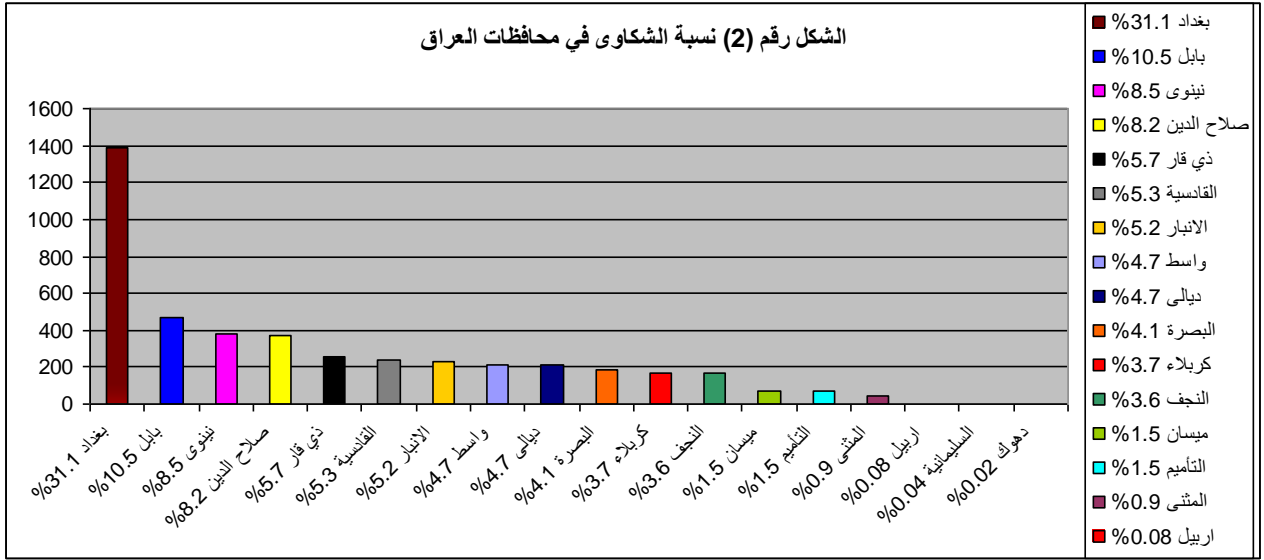
إعداد/ قسم الدراسات والبحوث

تسلمت هيئة الإعلام والاتصالات في شهر آذار 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 ٤٤٧١ شكوى وبلغ معدلها اليومي ١٤٤ شكوى، وتوزعت الشكاوى بين شركة زين (عراقنا وأثير) ٢٤٦١ ومثلت ما نسبته ٥٥% من مجموع الشكاوى، تلتها شركة آسيا سيل بـ ١٩٤٦ شكوى ومثلت ما نسبته ٤٣,٥% من مجموع الشكاوى، ثم شركة اتصالنا بـ ٤٨ شكوى ومثلت ما نسبته ١,٠٧% من مجموع الشكاوى، ثم شركة فانوس بـ ٩ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٢% من مجموع الشكاوى، ثم تلتها شركة كورك بـ ٧ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,١% من مجموع الشكاوى.

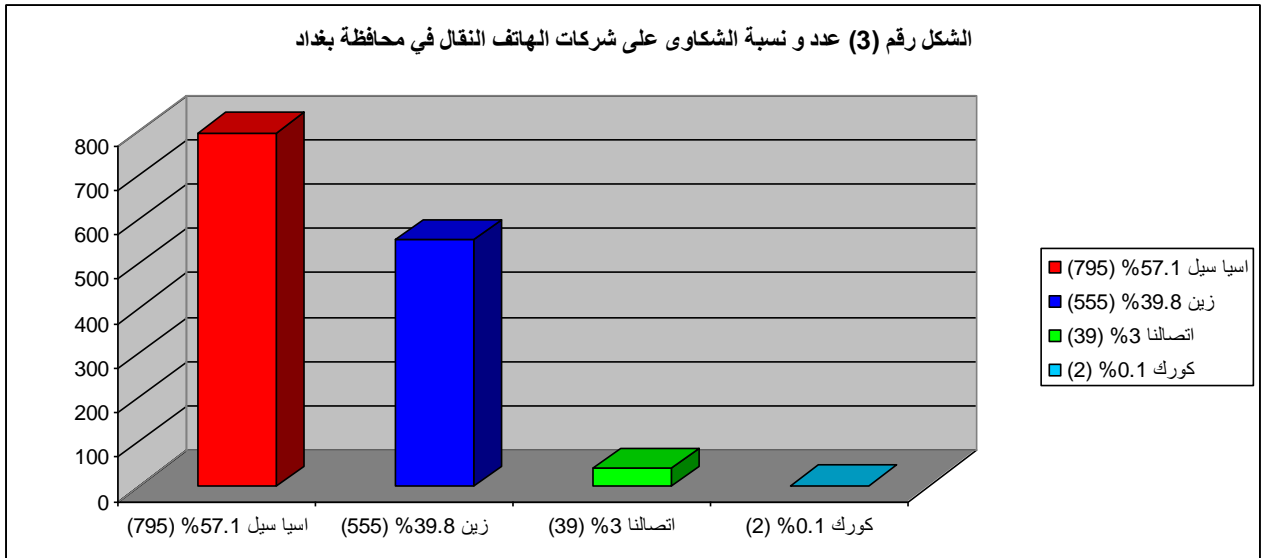
ويوضح الشكل التالي عدد ونسبة الشكاوى المتسلمة على كل شركات الهاتف النقال في عموم العراق :



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:

النسبة المئوية	عددتها	المشكلة
27,1%	378	تكلفة زائدة محلي
25,3%	352	لاتوجد إستجابة
10%	140	إشارة ضعيفة

٩,٧%	١٣٥	لا يتصل بشبكة آسيا سيل
٨%	١١١	إستقطاع رصيد
٤,٦%	٦٤	عدم إلغاء خدمة
٢,٥%	٣٥	استجابة بدون الحل
١,٧%	٢٥	رسائل دعائية - واردة
١,٥%	٢٢	عدم إرسال رسالة
١%	١٤	تعذر إجراء مكالمة
١%	١٤	لا يتصل بشبكة اثير
٠,٨%	١٢	مقل
٠,٧%	١٠	محبوب
٠,٧%	١٠	إنتهاء الصلاحية
٠,٥%	٨	تعذر ادخال رصيد
٠,٥%	٨	تعذر تحويل
٠,٥%	٨	أجابة بطريقة غير لائقة
٠,٤%	٦	ضعف خدمة الانترنت
٠,٤%	٦	عدم تفعيل خدمة الانترنت
٠,٤%	٦	تفعيل خدمة إجباري
٠,٢%	٤	عدم تفعيل خدمة mms
٠,٢%	٤	فقدان مكالمات بنسبة اقل من ٢٥%
٠,٢%	٤	تعذر تحويل رصيد مع استقطاع
٠,٢%	٣	تكلفة زائدة دولي
٠,٢%	٣	انتهاء الصلاحية
٠,١%	٢	محاولات عديدة للاتصال - واردة
٠,١%	٢	غير متوفر
٠,١%	٢	تعذر اجراء مكالمة بأقل من ١٠٠ دينار
٠,١%	٢	لم يتم توثيق البيانات
٠,٠٧%	١	مكالمة لم ترد - صدرت فاتورة
١٠٠%	١٣٩١	المجموع