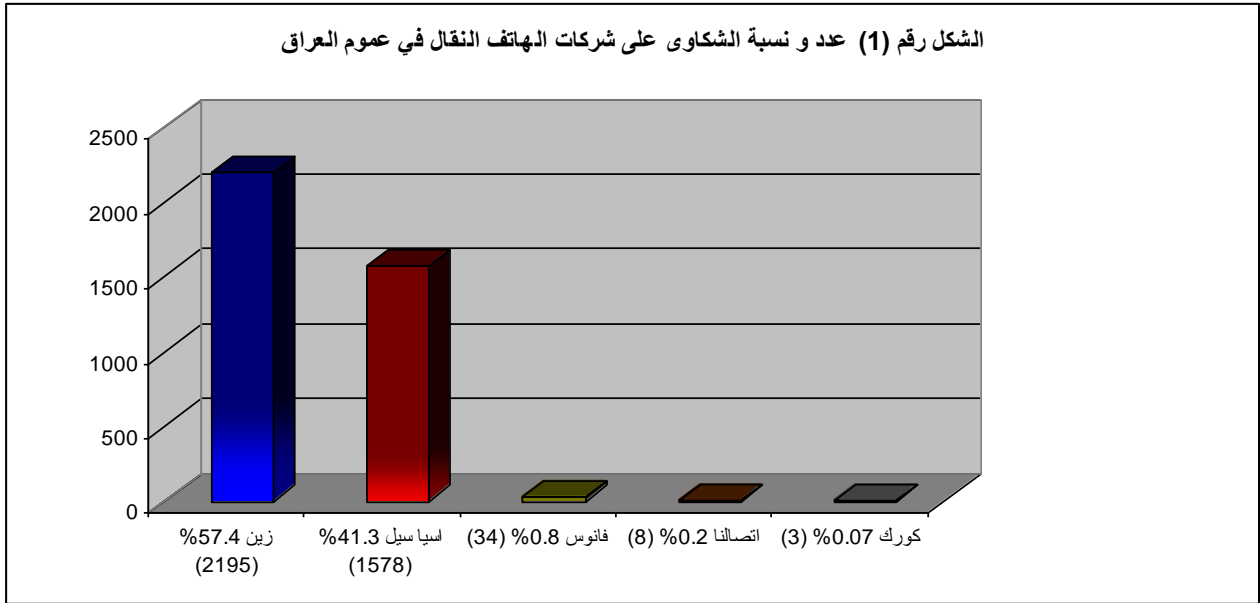


شكاوى صوت المستهلك لشهر نيسان من عام ٢٠١١

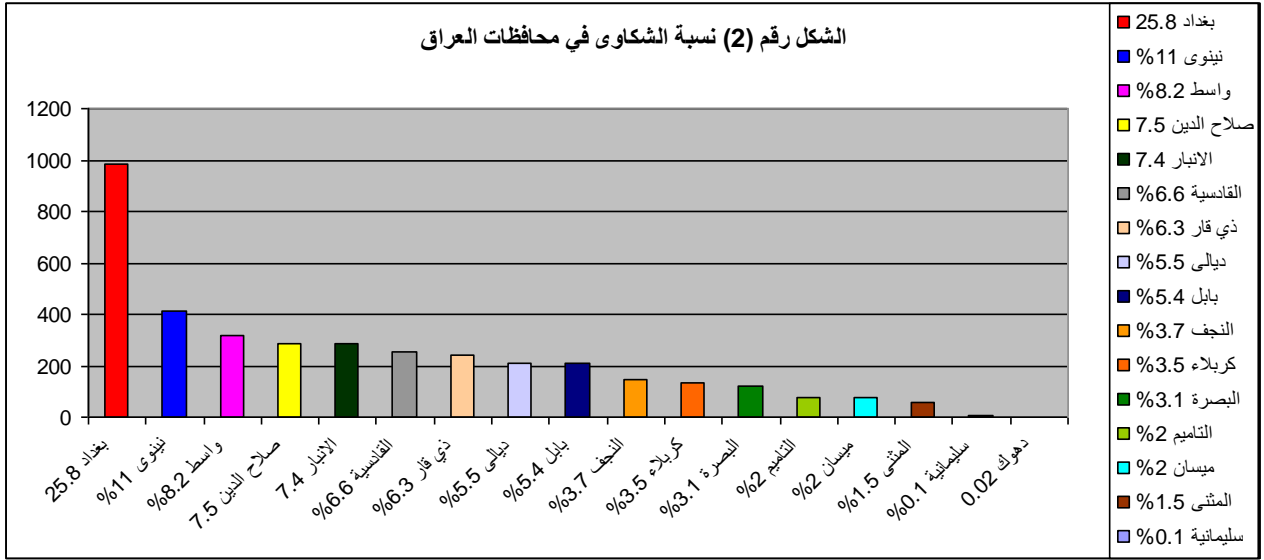
إعداد/ قسم الدراسات والبحوث في هيئة الاعلام والاتصالات

تسلمت هيئة الإعلام والاتصالات في شهر نيسان من العالم الحالي ٢٠١١ ومن خلال عشرة خطوط وعبر رقمها المجاني (١٧٧ صوت المستهلك) الخاص بتسلم الشكاوى على الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات وشركات الهاتف النقال العاملة في العراق، ٣٨١٨ شكوى وبلغ معدلها اليومي ١٢٧ شكوى، وتوزعت الشكاوى بين شركة زين (عراقنا وأثير) ٢١٩٥ ومثلت ما نسبته ٥٧% من مجموع الشكاوى، تلتها شركة آسيا سيل بـ ١٥٧٨ شكوى ومثلت ما نسبته ٤١% من مجموع الشكاوى، ثم شركة فانوس بـ ٣٤ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٨% من مجموع الشكاوى، ثم شركة اتصالاتنا بـ ٨ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٢% من مجموع الشكاوى، ثم تلتها شركة كورك بـ ٣ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٠٧% من مجموع الشكاوى.

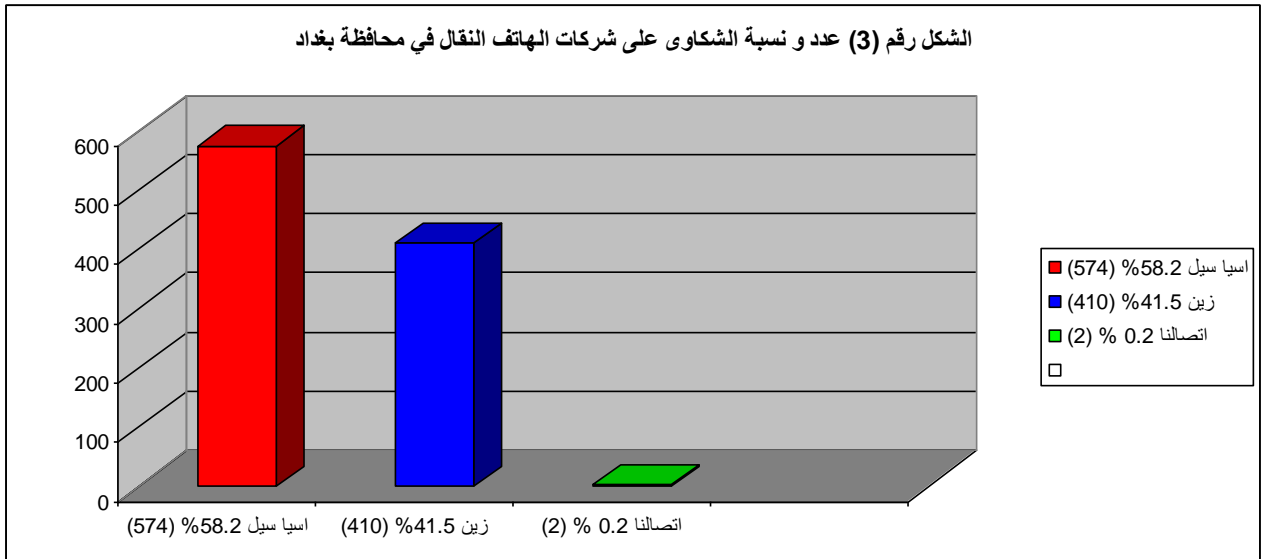
ويوضح الشكل رقم (١) عدد ونسبة الشكاوى المتسلمة على كل شركات الاتصالات وشركات الهاتف النقال في عموم العراق :



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



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



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

النسبة المئوية	عددتها	المشكلة
30,7%	303	لا توجد إستجابة
20,8%	205	تكلفة زائدة محلي
17,5%	173	إشارة ضعيفة

٩,٢%	٩١	إستقطاع رصيد
٥%	٤٩	عدم إلغاء خدمة
٤%	٣٨	لا يتصل باسبب سبيل
٣,٥%	٣٥	استجابة بدون الحل
٢,٣%	٢٣	عدم إرسال رسالة
١,٥%	١٥	رسائل دعائية - واردة
١%	٩	تعذر إدخال رصيد
٠,٥%	٥	مقفل
٠,٥%	٥	تعذر تحويل
٠,٤%	٤	تعذر إجراء مكالمة
٠,٤%	٤	تكلفة زائدة دولي
٠,٤%	٤	لم يتم توثيق البيانات
٠,٤%	٤	تفعيل خدمة إجباري
٠,٣%	٣	فقدان مكالمات بنسبة أكثر من ٢٥%
٠,٣%	٣	انتهاء الصلاحية
٠,٣%	٣	عدم تفعيل خدمة mms
٠,٣%	٣	عدم تفعيل خدمة الانترنت
٠,٢%	٢	لا يتصل بشبكة أثير
٠,٢%	٢	أجابة بطريقة غير لائقة
٠,٢%	٢	محجوب
٠,١%	١	تعذر تحويل رصيد مع استقطاع
١٠٠%	٩٨٦	المجموع