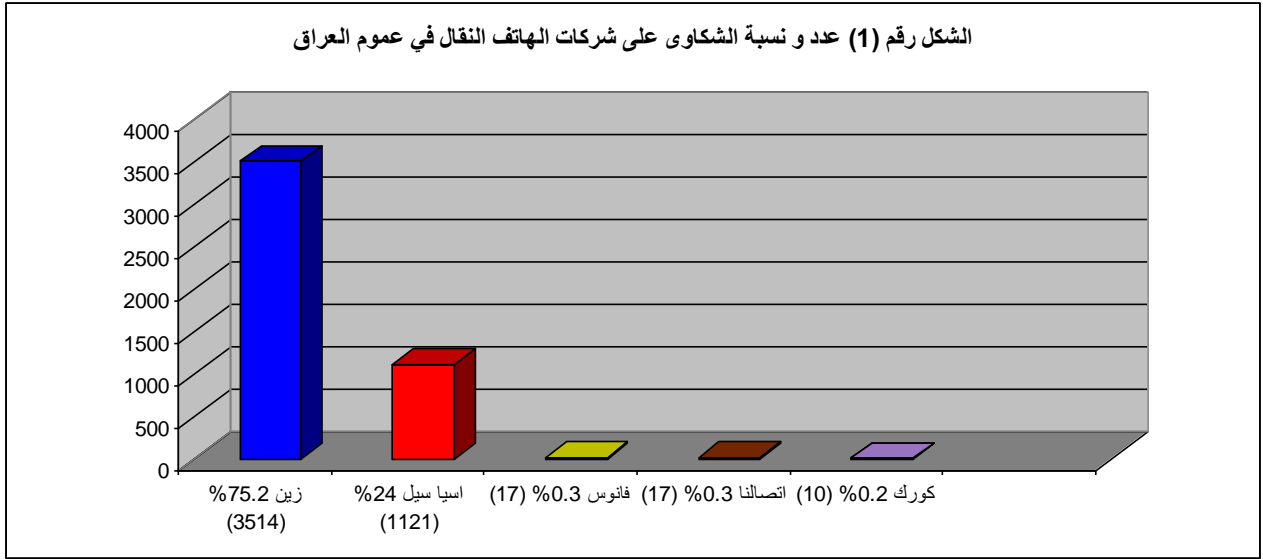


## شكاوى صوت المستهلك لشهر آيار من عام ٢٠١١

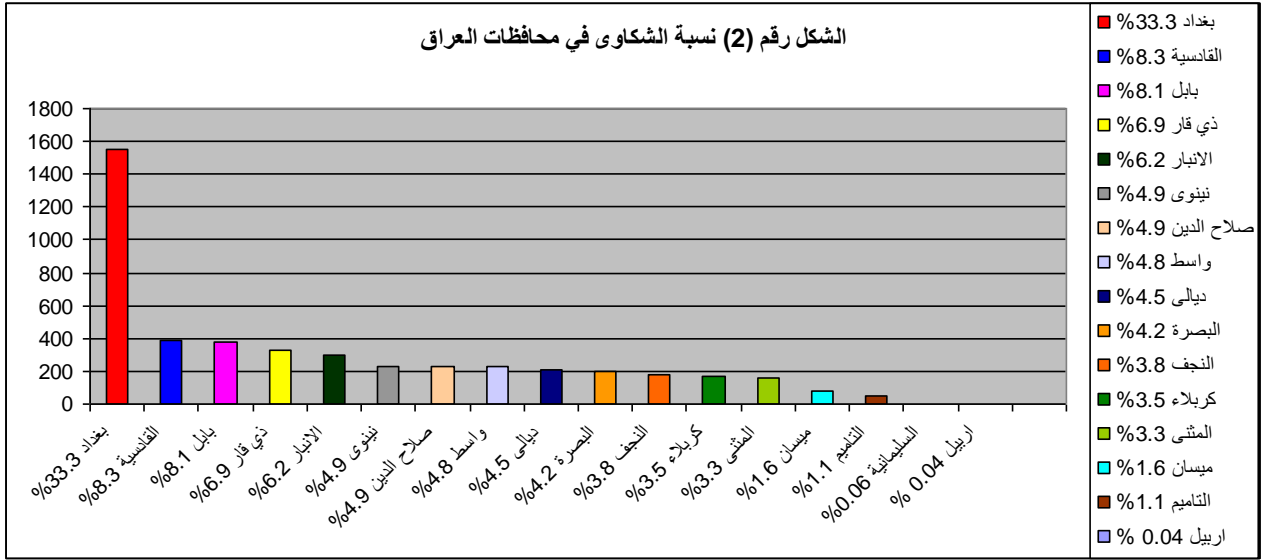
إعداد/ قسم الدراسات والبحوث في هيئة الاعلام والاتصالات

تسلمت هيئة الإعلام والاتصالات في شهر آيار 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 ٤٦٦٩ شكوى وبلغ معدلها اليومي ١٥٠,٦ شكوى، توزعت بين شركة زين (عراقنا وأثير) ٣٥١٤ ومثلت ما نسبته ٧٥,٢% من مجموع الشكاوى، تلتها شركة اسيا سيل بـ ١١٢١ شكوى ومثلت ما نسبته ٢٤% من مجموع الشكاوى، ثم شركة فانوس بـ ١٧ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٣% من مجموع الشكاوى، ثم شركة إتصالنا بـ ١٧ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٣% من مجموع الشكاوى، ثم شركة كورك بـ ١٠ ومثلت ما نسبته ٠,٢% من مجموع الشكاوى.

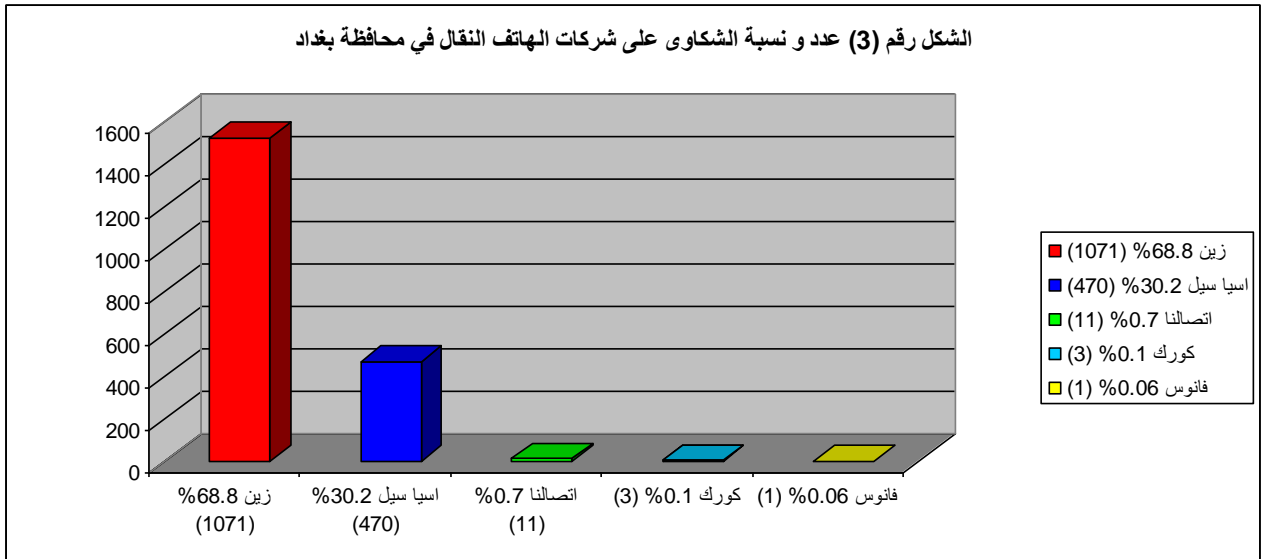
ويوضح الشكل رقم (١) عدد ونسبة الشكاوى المستلمة على كل شركات الهاتف النقال في عموم العراق :



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



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



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

المشكلة	عددتها	النسبة المئوية
---------	--------	----------------

٢٢,٤%	٣٤٩	لا توجد إستجابة
٢١,٤%	٣٣٤	إشارة ضعيفة
١٣,٦%	٢١٣	إستقطاع رصيد
١٢%	١٨٥	تكلفة زائدة محلي
٦%	٩٤	استجابة بدون الحل
٥,٢%	٨٢	عدم إلغاء خدمة
٤,٣%	٦٨	لا يتصل باسيا سيل
٤,٤%	٦٩	رسائل دعائية - واردة
٢,٤%	٣٨	تفعيل خدمة إجباري
١,٢%	٢٠	فقدان مكالمات بنسبة أكثر من ٢٥%
١%	١٧	مقفل
٠,٧%	١٢	محجوب
٠,٥%	٨	تعذر إدخال رصيد
٠,٥%	٨	تعذر تحويل
٠,٥%	٨	عدم تفعيل خدمة mms
٠,٣%	٦	لم يتم توثيق البيانات
٠,٣%	٥	الخط مشوه قوي
٠,٣%	٥	انتهاء الصلاحية
٠,٢%	٤	تعذر إجراء مكالمة
٠,٢%	٤	تعذر تحويل رصيد مع استقطاع
٠,٢%	٤	رقم خاطئ بالفاتورة
٠,٢%	٤	تكلفة زائدة دولي
٠,٢%	٦	لا يتصل بشبكة اثير
٠,١%	٣	غير متوفر
٠,١%	٣	عدم تفعيل خدمة الانترنت
٠,١%	٣	أجابة بطريقة غير لائقة
٠,٠٦%	١	فقدان مكالمات بنسبة أقل من ٢٥%
٠,٠٦%	١	تعذر إرسال مع إستقطاع
٠,٠٦%	١	تالف
٠,٠٦%	١	تعذر اجراء مكالمة باقل من ١٠٠ دينار
٠,٠٦%	١	لم يوضح اي سبب
١٠٠%	١٥٥٦	<b>المجموع</b>