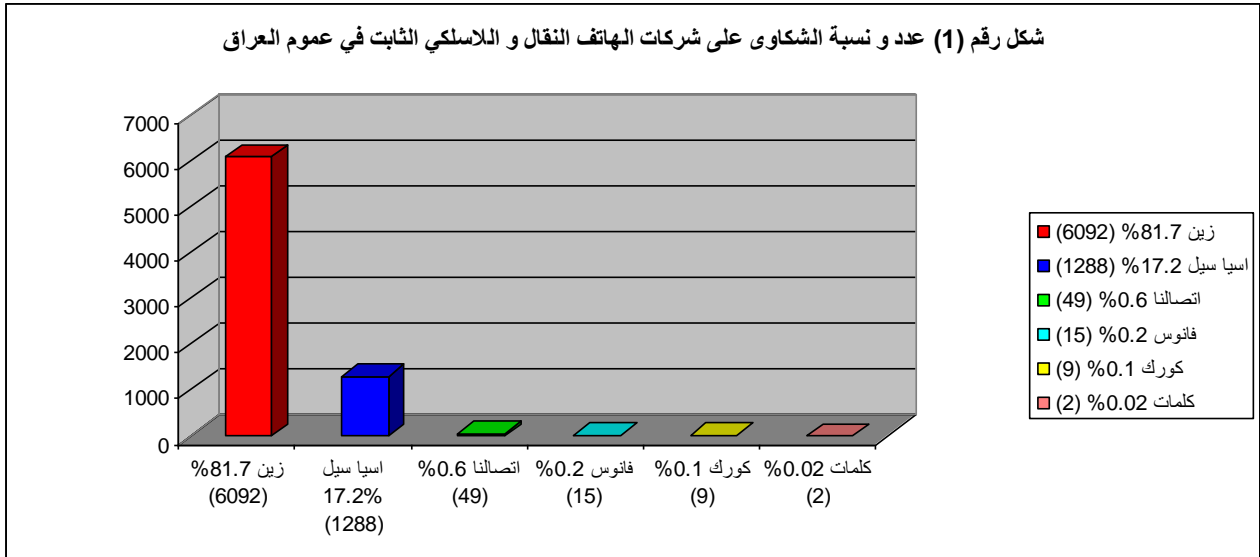


شكاوى صوت المستهلك لشهر حزيران من عام ٢٠١١

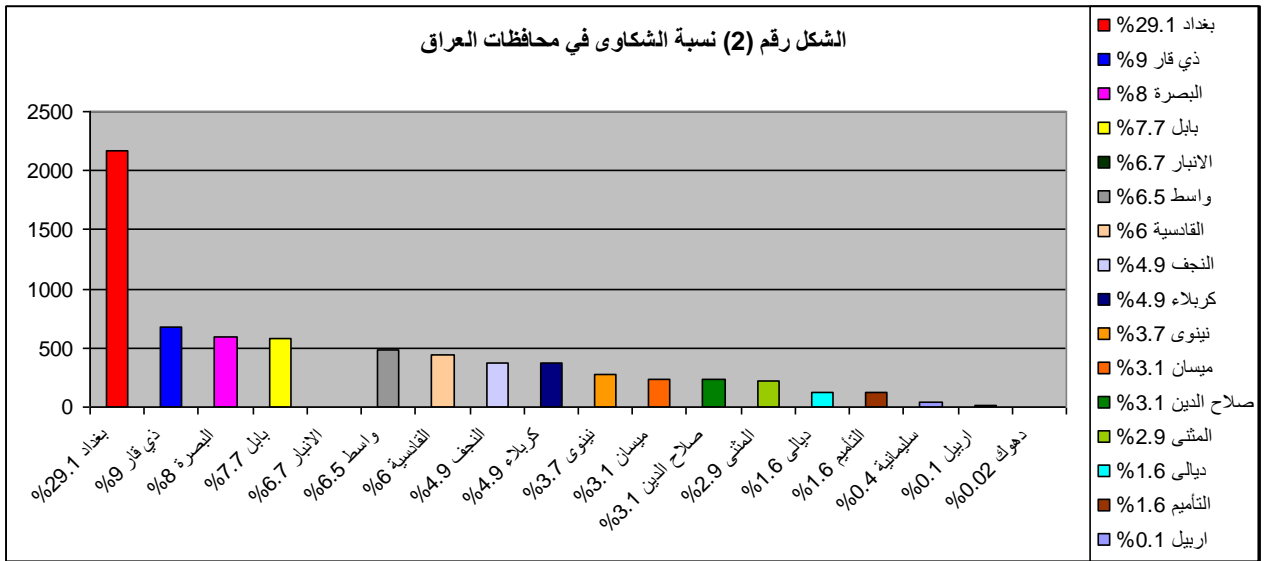
إعداد/ قسم الدراسات والبحوث في هيئة الإعلام والاتصالات

تسلمت هيئة الإعلام والاتصالات في شهر حزيران من العالم الحالي ٢٠١١ ومن خلال عشرة خطوط وعبر رقمها المجاني (١٧٧ صوت المستهلك) الخاص بتسلم الشكاوى على الخدمات التي تقدمها شركات الهاتف النقال والهاتف اللاسلكي الثابت العاملة في العراق ٧٤٥٥ شكوى توزعت بين شركة زين (عراقنا وأثير) ٦٠٩٢ شكوى ومثلت ما نسبته ٨١,٧% من مجموع الشكاوى، تلتها شركة اسيا سيل بـ ١٢٨٨ شكوى ومثلت ما نسبته ١٧,٢% من مجموع الشكاوى، ثم شركة اتصالاتنا بـ ٤٩ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٦% من مجموع الشكاوى، ثم شركة فانوس بـ ١٥ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,٢% من مجموع الشكاوى، ثم تلتها شركة كورك بـ ٩ شكوى ومثلت ما نسبته ٠,١% من مجموع الشكاوى، واخيراً شركة كلمات بشكويين وشكلت ما نسبته ٠,٠٢% من مجموع الشكاوى.

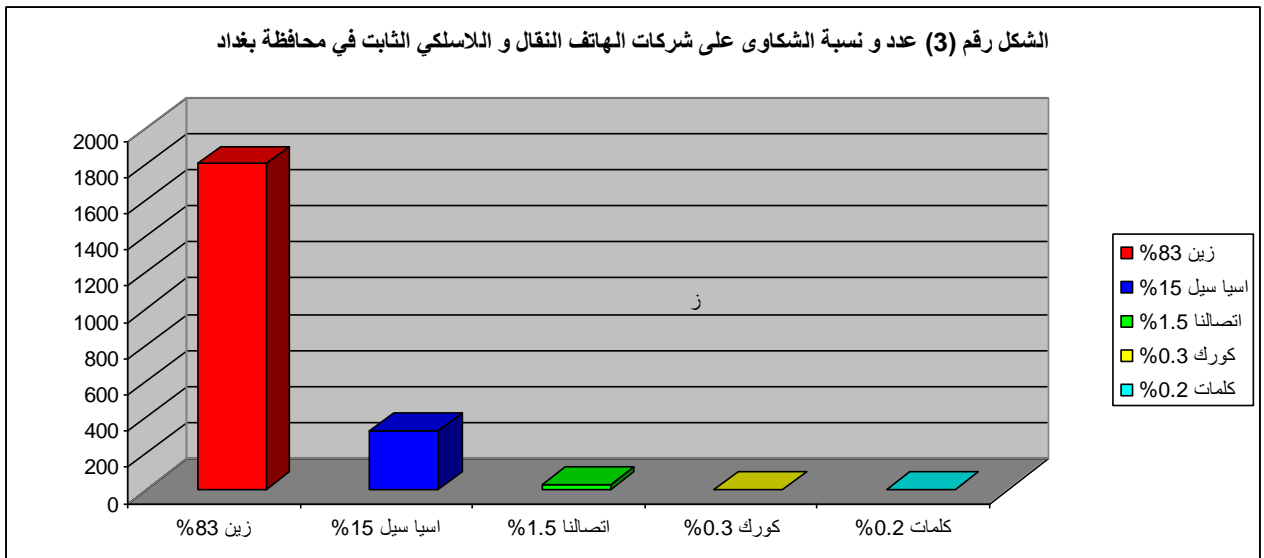
ويوضح الشكل رقم (١) عدد ونسبة الشكاوى المتسلمة على كل شركات الهاتف النقال واللاسلكي الثابت في عموم العراق :



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



ويوضح الشكل رقم (3) عدد ونسبة الشكاوى المتسلمة على شركات الهاتف النقال والهاتف اللاسلكي الثابت في محافظة بغداد:



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

النسبة المئوية	عدد مرات تكرارها	المشكلة

٢٨%	٦٠٠	إستقطاع رصيد
١٦,٢%	٣٥٢	عدم ألغاء خدمة
١٤%	٣٠٢	إشارة ضعيفة
١١,٢%	٢٤٥	لا توجد إستجابة
٥,٥%	١١٢	رسائل دعائية - واردة
٥,٥%	١١١	تكلفة زائدة محلي
٤,٣%	٩٥	عدم إرسال رسالة
٤,٢%	٩٣	تفعيل خدمة إجباري
٢,٦%	٥٧	استجابة بدون الحل
١,٢%	٢٨	مقفل
١,١%	٢٤	أنتهاء الصلاحية
١,١%	٢٣	لا يتصل بشبكة آسياسيل
٠,٨%	١٩	تعذر إدخال رصيد
٠,٨%	١٩	تعذر إجراء مكالمة
٠,٧%	١٦	محجوب
٠,٥%	١٢	تعذر تحويل
٠,٣%	٨	لم يتم توثيق البيانات
٠,٣%	٨	تعذر تحويل رصيد مع إستقطاع
٠,٣%	٧	فقدان مكالمات بنسبة أكثر من ٢٥%
٠,٢%	٥	عدم تفعيل خدمة mms
٠,١%	٤	مكالمة لم ترد - صدرت فاتورة
٠,١%	٤	الخط مشوه متوسط
٠,١%	٣	عدم تفعيل خدمة الانترنت
٠,١%	٣	تعذر إرسال مع إستقطاع
٠,١%	٣	ردائة كارت الشحن
٠,٠٩%	٢	فقدان مكالمات بنسبة أقل من ٢٥%
٠,٠٩%	٢	تالف
٠,٠٩%	٢	الخط مشوه قوي
٠,٠٩%	٢	غير متوفر
٠,٠٩%	٢	رقم خاطئ بالفاتورة
٠,٠٩%	٢	اجابة بطريقة غير لائقة

%٠,٠٤	١	لا يتصل بشبكة زين
%٠,٠٤	١	ضرر بيئي من ابراج الشبكة
%٠,٠٤	١	ضعف خدمة الانترنت
%٠,٠٤	١	تعذر اجراء مكالمة باقل من ١٠٠ دينار
%٠,٠٤	١	الإتصال برقم خاطئ
%٠,٠٤	١	عدم تفعيل mcn
%١٠٠	٢١٧٢	المجموع