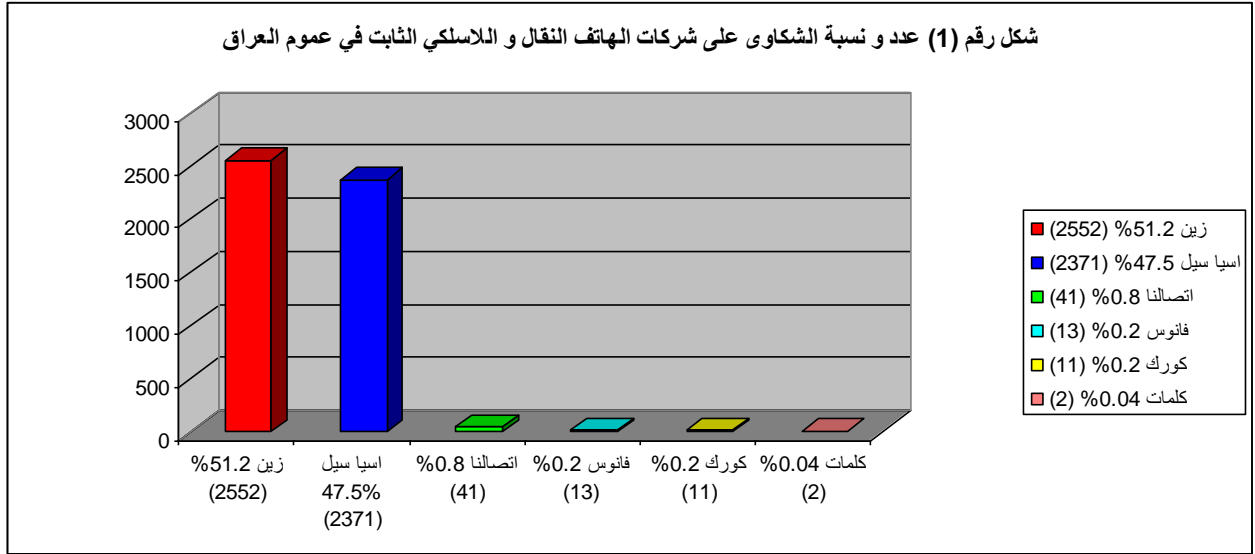


شكاوى صوت المستهلك لشهر تموز من عام ٢٠١١

إعداد/ قسم الدراسات والبحوث في هيئة الإعلام والاتصالات

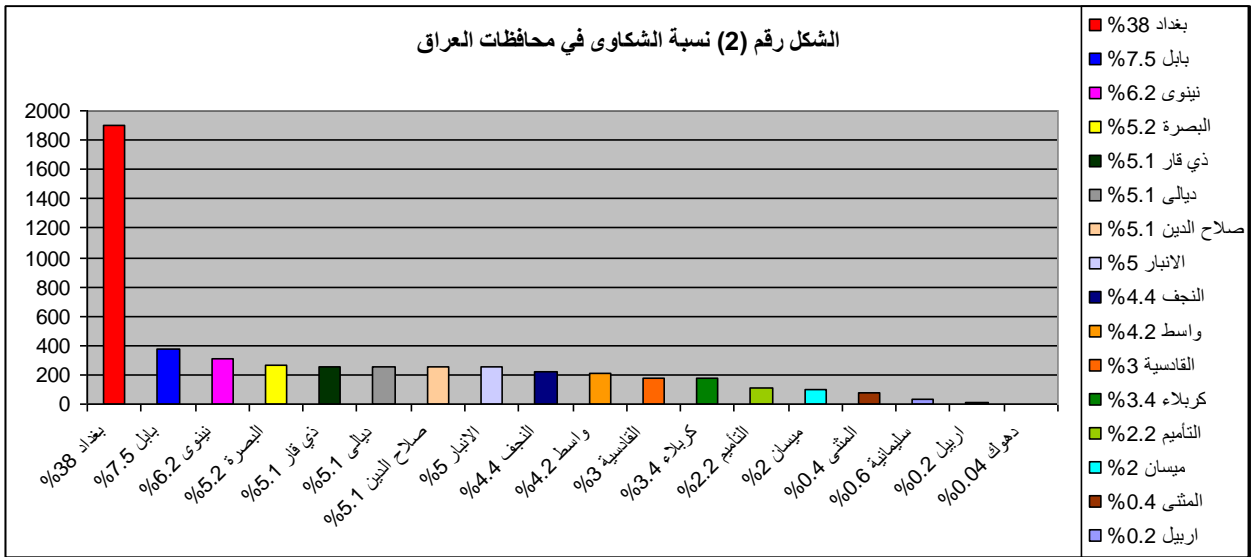
تسلمت هيئة الإعلام والاتصالات في شهر تموز من العالم الحالي ٢٠١١ ومن خلال عشرة خطوط وعبر رقمها المجاني (١٧٧ صوت المستهلك) الخاص بتسلم الشكاوى على الخدمات التي تقدمها شركات الهاتف النقال والهاتف اللاسلكي الثابت العاملة في العراق ٤٩٩٠ شكاوى توزعت بين شركة زين (عراقنا وأثير) ٢٥٥٢ ومثلت ما نسبته ٥١,٢% من مجموع الشكاوى، تلتها شركة اسيا سيل بـ ٢٣٧١ شكاوى ومثلت ما نسبته ٤٧,٥% من مجموع الشكاوى، ثم شركة اتصالاتنا بـ ٤١ شكاوى ومثلت ما نسبته ٠,٨% من مجموع الشكاوى، ثم شركة فانوس بـ ١٣ شكاوى ومثلت ما نسبته ٠,٢% من مجموع الشكاوى، ثم تلتها شركة كورك بـ ١١ ومثلت ما نسبته ٠,٢% من مجموع الشكاوى، واخيراً شركة كلمات بشكويين وشكلتا ما نسبته ٠,٠٤% من مجموع الشكاوى.

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

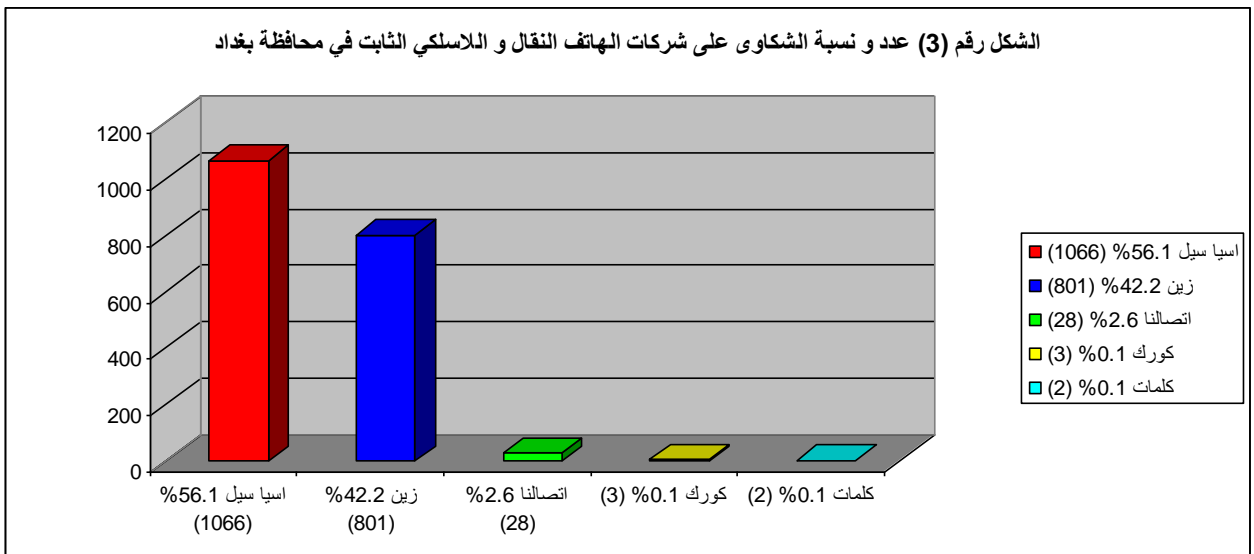


شكاوى المشتركين موزعة على محافظات العراق :

يوضح الشكل رقم (٢) 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:

المشكلة	عدد مرات تكرارها
---------	------------------

٢٠,٦%	٣٩٢	إشارة ضعيفة
١٨,٦%	٣٥٤	إستقطاع رصيد
١٢,٩%	٢٤٦	لا توجد إستجابة
١٠,٥%	٢٠٠	تكلفة زائدة محلي
٧,٣%	١٤٠	عدم ألغاء خدمة
٧,٢%	١٣٧	عدم إرسال رسالة
٣,٢%	٦١	تفعيل خدمة إجباري
٣%	٥٧	رسائل دعائية - واردة
٢,٣%	٤٥	استجابة بدون الحل
١,٧%	٣٤	تعذر إدخال رصيد
١,٢%	٢٤	تعذر تحويل
١,٢%	٢٤	تعذر إجراء مكالمة
١,٢%	٢٣	عدم تفعيل خدمة mms
٠,٨%	١٦	لم يتم توثيق البيانات
٠,٨%	١٦	مقل
٠,٨%	١٥	ضعف خدمة الانترنت
٠,٨%	١٥	محجوب
٠,٨%	١٥	عدم تفعيل خدمة الانترنت
٠,٤%	٩	محاولات عديدة للاتصال - وارد
٠,٤%	٩	أنتهاء الصلاحية
٠,٣%	٦	الخط مشوه متوسط
٠,٣%	٦	فقدان مكالمات بنسبة أقل من ٢٥%
٠,٣%	٦	الإتصال برقم خاطئ
٠,٣%	٦	تعذر إرسال مع إستقطاع
٠,٣%	٦	لا يتصل بشبكة آسيا سيل
٠,٣%	٦	تكلفة زائدة دولي
٠,٣%	٦	غير متوفر
٠,٣%	٥	تعذر تحويل رصيد مع إستقطاع
٠,٢%	٤	الخط مشوه قوي
٠,٢%	٤	فقدان مكالمات بنسبة أكثر من ٢٥%
٠,٢%	٣	رقم خاطئ بالفاتورة

٠,١%	٢	عدد مرات الفواتير غير صحيح
٠,١%	٢	ردائة كارت الشحن
٠,٠٥%	١	لايمكن التجوال
٠,٠٥%	١	عدم تفعيل mcn
٠,٠٥%	١	اجابة بطريقة غير لائقة
١٠٠%	١٨٩٧	المجموع