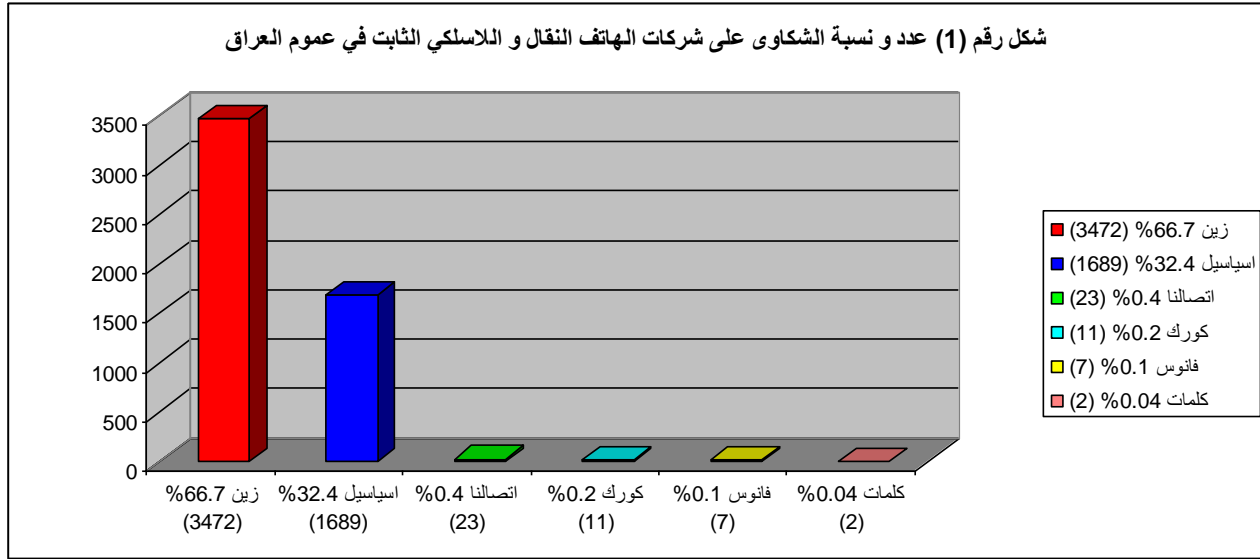


## شكاوى المشتركين على اداء شركات الهاتف النقال واللاسلكي الثابت لشهر ايلول من عام ٢٠١١

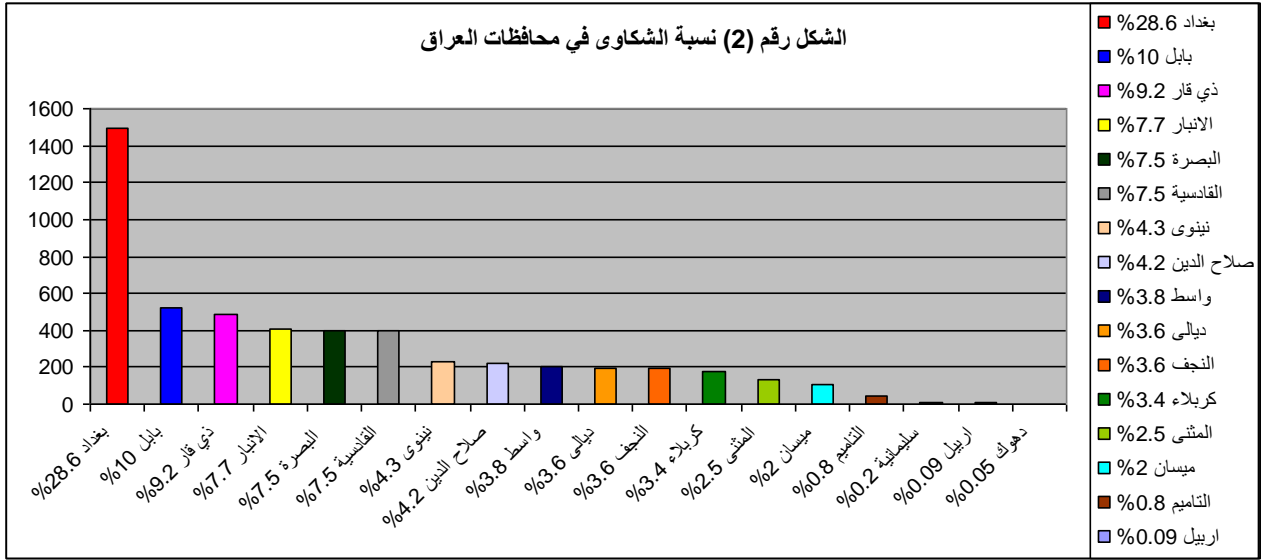
إعداد/ قسم الدراسات والبحوث في هيئة الاعلام والاتصالات

تسلمت هيئة الإعلام والاتصالات في شهر أيلول 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 ٥٢٠٤ شكاوى وبمعدل ١٧٣ شكاوى يومياً، وتوزعت الشكاوى بين شركة زين (عراقنا وأثير) 3472 شكاوى ومثلت ما نسبته 66.7% من مجموع الشكاوى، تلتها شركة اسيا سيل بـ ١٦٨٩ شكاوى ومثلت ما نسبته ٣٢,٤% من مجموع الشكاوى، ثم شركة اتصالاتنا بـ 23 شكاوى ومثلت ما نسبته 0.4% من مجموع الشكاوى، ثم شركة كورك بـ ١١ شكاوى ومثلت ما نسبته 0.2% من مجموع الشكاوى، ثم شركة فانوس بـ ٧ شكاوى ومثلت ما نسبته ٠,١% ، وأخيراً شركة كلمات بشكويين ومثلت ما نسبته ٠,٠٤% من مجموع الشكاوى.

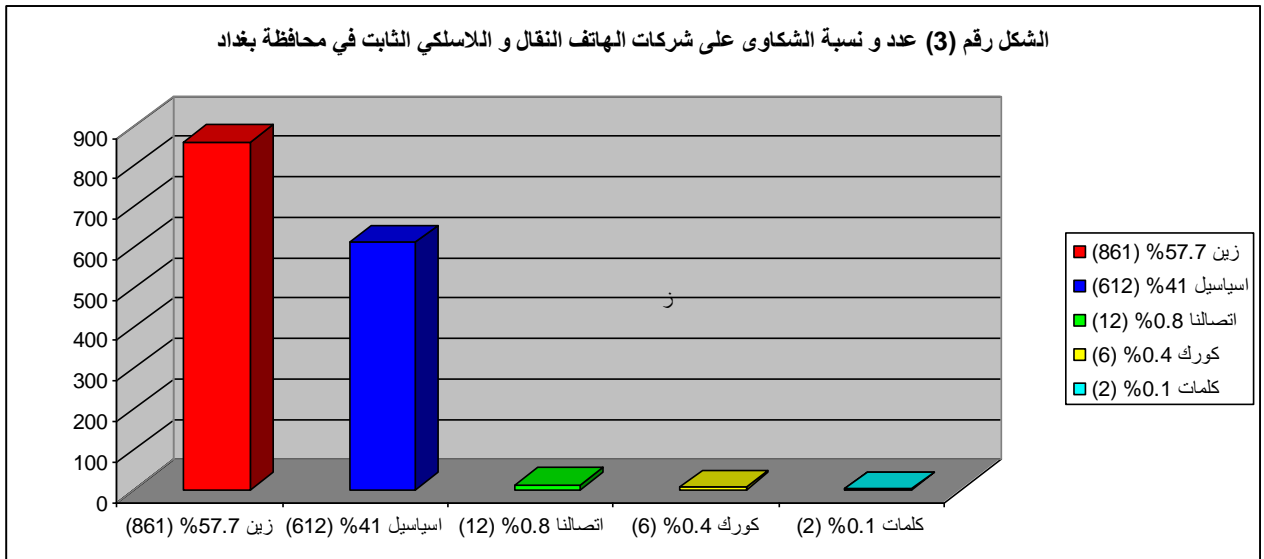
ويوضح الشكل رقم (١) عدد ونسبة الشكاوى المتسلمة على كل شركات الهاتف النقال واللاسلكي الثابت في عموم العراق :



و يوضح الشكل رقم (٢) النسبة المئوية للمشكلات التي يشكو منها المشتركين 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 المشكلة وعددها ونسبتها المئوية المسجلة في بغداد:

المشكلة	عدد مرات تكرارها	نسبتها المئوية
---------	------------------	----------------

٢٠,٧%	٣١٠	لا توجد إستجابة
١٩,٣%	٢٨٩	إشارة ضعيفة
١٧%	٢٥١	إستقطاع رصيد
١٢%	١٨٠	عدم ألغاء خدمة
٩%	١٣٥	تكلفة زائدة محلي
٣,٢%	٤٩	رسائل دعائية - واردة
٣,٥%	٥٣	تفعيل خدمة إجباري
٣%	٤٥	عدم إرسال رسالة
١,٧%	٢٦	استجابة بدون الحل
١%	١٥	مقفل
٠,٨%	١٣	محجوب
٠,٨%	١٢	عدم تفعيل خدمة mms
٠,٨%	١٢	انتهاء الصلاحية
٠,٧%	١١	تعذر تحويل
٠,٦%	١٠	عدم تفعيل خدمة الانترنت
٠,٦%	٩	لا يتصل بشبكة آسيا سيل
٠,٥%	٨	تعذر إجراء مكالمة
٠,٤%	٧	غير متوفر
٠,٤%	٧	تعذر إدخال رصيد
٠,٤%	٧	ضعف خدمة الانترنت
٠,٣%	٥	تعذر تحويل رصيد مع إستقطاع
٠,٢%	٤	اجابة بطريقة غير لائقة
٠,٢%	٤	فقدان مكالمات بنسبة أكثر من ٢٥%
٠,٢%	٤	الإتصال برقم خاطئ
٠,٢%	٣	رداءة كارت الشحن
٠,٢%	٣	لا يتصل بشبكة زين
٠,١%	٢	لم يوضح اي سبب
٠,١%	٢	تكلفة زائدة دولي
٠,١%	٢	تالف
٠,١%	٢	تعذر اجراء مكالمة باقل من ١٠٠ دينار
٠,١%	٢	مكالمة لم ترد - صدرت فاتورة

٠,١%	٢	المبلغ المسجل غير صحيح
٠,٠٦%	١	تعذر إرسال مع إستقطاع
٠,٠٦%	١	محاولات عديدة للاتصال - وارد
٠,٠٦%	١	لم يتم توثيق البيانات
٠,٠٦%	١	رقم خاطئ بالفاتورة
٠,٠٦%	١	فقدان مكالمات بنسبة أقل من ٢٥%
٠,٠٦%	١	الخط مشوه متوسط
٠,٠٦%	١	لا يمكن التجوال
٠,٠٦%	١	عدم تفعيل mcn
٠,٠٦%	١	المبلغ المسجل غير صحيح
١٠٠%	١٤٩٢	المجموع