



/ التقرير الشهري لشهر أيار 2015 لقسم صوت المستهلك

المقدمة :

نظراً لكون حماية مصالح المستهلك من أولويات هيئة الإعلام والاتصالات حيث تعمل الهيئة جاهدة لرعاية كافة احتياجات مستهلكي خدمات الاتصالات وفقاً للأمر 65 النافذ من قانون هيئة الإعلام والاتصالات ، من خلال ضمان حقوقهم في الحصول على خدمات ذات جودة عالية تتناسب مع بنود عقد التراخيص المبرم مع تلك الشركات بالإضافة إلى جميع حقوق ومصالح المستهلك والتي من واجب شركات الاتصالات توفيرها .

ولغرض ضمان الشفافية في تقييم شركات الاتصالات من قبل الرأي العام وجميع مستهلكي قطاع الاتصالات فان التقارير الشهرية توضح حجم الشكاوى المستلمة ضد تلك الشركات ، مما يشكل دافعاً للشركات لتحسين خدماتها وبذل المزيد من الجهود لحل جميع الشكاوى .

وستلجأ الهيئة إلى اتخاذ الإجراءات القانونية بحق الشركات المخالفة التي لم توفر خدمة صوت المستهلك لمستخدميها ، كما سيتم اتخاذ الإجراءات القانونية بحق الشركات التي لم تتخذ الإجراءات اللازمة لتحسين خدماتها وحل المشاكل الحقيقية للمستهلكين وحسب حجم المخالفة .

متابعة شكاوى المواطنين

يقوم موظفو شعبة شؤون المواطنين والمتابعة بالاتصال بالمواطنين والتأكد من حل شكاواهم من خلال الأرقام المختصرة (177) لكل شركة والمخصصة لمتابعة الشكاوى ، حيث يتم تسقيط الشكاوى التي تم حلها من مجموع الشكاوى الكلية ، في حين تم إدراج الشكاوى العالقة في الرسوم البيانية واحتساب نسب الشكاوى لشهر أيار 2015

تفاصيل التقرير:

تم إدراج نسب الشكاوى لشركات الهاتف النقال وشركات الهاتف اللاسلكي الثابت لكل محافظة على حده اعتماداً على عدد مشتركى المحافظة ونسبة التغطية الجغرافية للشركة وعدد الشكاوى الواردة لقسم صوت المستهلك . وبالتالي فإن النسب التي تظهر في التقرير تمثل نسبة عدد الشكاوى المستلمة من قبل قسم صوت المستهلك لكل محافظة على حده مع الأخذ بنظر الاعتبار عدد مشتركى الشركة وتغطيتها وعدد السكان في تلك المحافظة .

- تم إدراج مقارنة نسبة الشكاوى المستلمة لشركات الهاتف النقال الكلية لعموم البلد ولكل شكاوى على حدة لشهر أيار 2015 .
- تم إدراج مقارنة بين عدد الشكاوى الكلية وعدد الشكاوى التي تم حلها من قبل الشركة والتي من خلالها يمكن معرفة عدد الشكاوى العالقة .



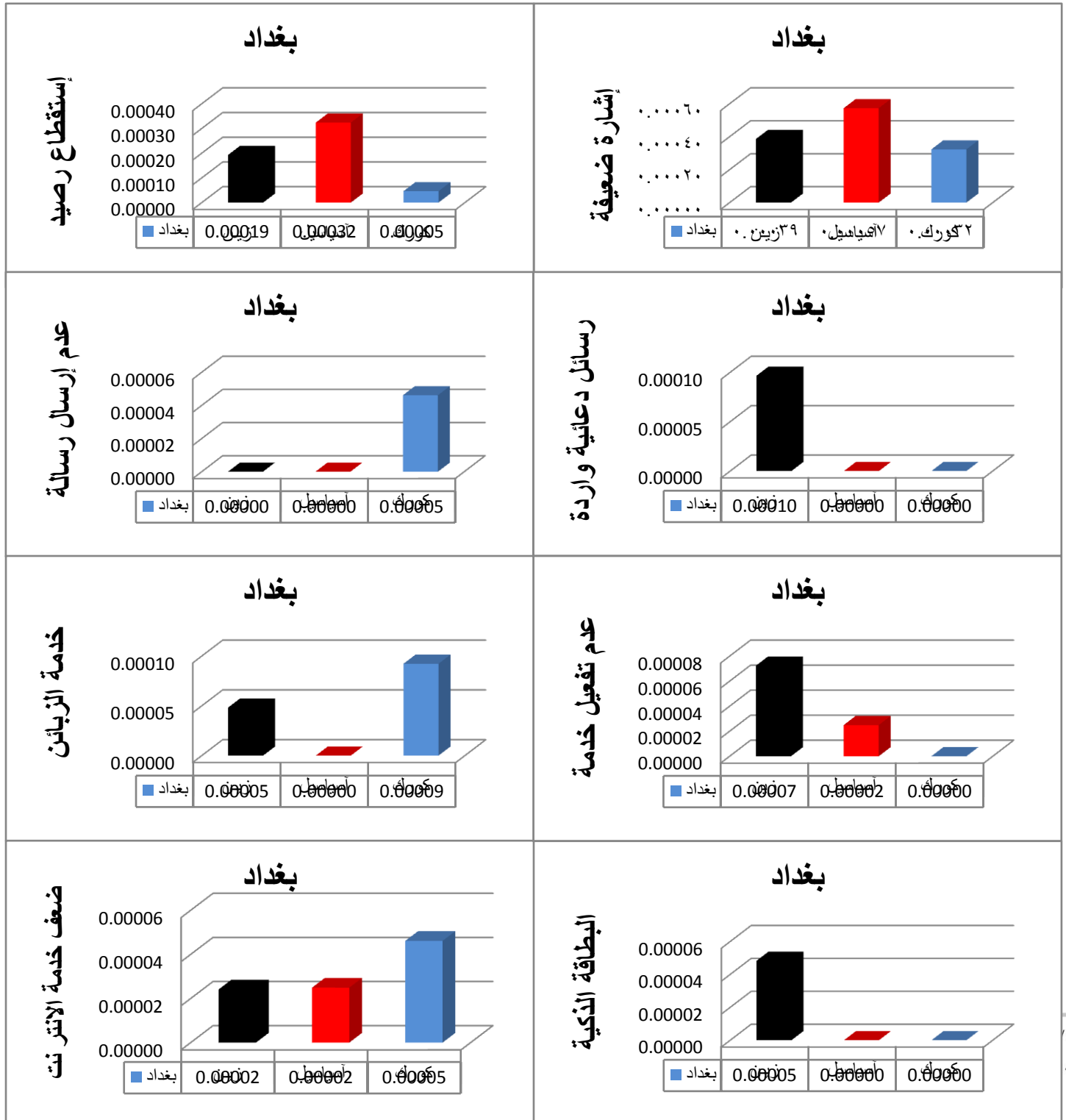
أنواع الشكاوى التي يتم تسجيلها من قبل شعبة صوت المستهلك :

- 1- الإشارة ضعيفة: وتشمل كل ما يتعلق بكفاءة وتغطية الشبكة مثل تعذر إجراء المكالمات أو انعدام التغطية وغيرها.
- 2- استقطاع رصيد: وتشمل الاستقطاعات غير المبررة وغير الواضحة من قبل الشركة من خلال المكالمات وتكلفتها المتفاوتة أو من خلال استقطاعات تحويل الرصيد من خلال فرض تكلفة زائدة على المشترك.
- 3- الرسائل الدعائية: وتشمل جميع الرسائل الاحتيالية والترويجية الواردة من قبل الشركة مثل الإعلانات والمسابقات.
- 4- عدم إرسال رسالـة: وتشمل مشاكل إرسال واستقبال الرسائل النصية والرسائل المصورة.
- 5- عدم تفعيل خدمة: وتشمل مشاكل المشتركين حول عدم تفعيل الخدمات الأخرى المقدمة من قبل الشركات.
- 6- خدمة الزبائن: وتشمل المشاكل التي يعاني منها المشترك عند اتصاله بمركز خدمة الزبائن مثل عدم الاستجابة أو الاستجابة بدون حل أو الإجابة بطريقة غير لائقة.
- 7- الربط البيـني: وتشمل المشاكل التي يعاني منها المشترك نتيجة الربط البيني ما بين الشركات.
- 8- لا يتصل بالرقم 177: وتشمل تعذر الاتصال من قبل المشترك بخدمة صوت المستهلك.
- 9- بيانات المشترك: وتشمل المشاكل الناتجة عن إلغاء أو عدم تفعيل الخطوط بالشكل السليم نتيجة عدم توثيق بياناته على الرغم من قيام المشترك بتزويد الشركة بكافة المستمسكات الثبوتية.
- 10- البطاقة الذكية(الشرائح): وتشمل جميع مشاكل الشرائح مثل (مقفل أو محجوب أو تالف).
- 11- تعذر إدخال الرصيد: وتشمل مشكلة عدم استطاعة المشترك إدخال الرصيد وفقاً للآليات المعروفة.
- 12- تعذر تحويل رصيد: وتشمل عدم استطاعة تحويل الرصيد إلى مشترك آخر ضمن الشبكة.
- 13- تفعيل خدمة إجباري: وتشمل مشاكل المشتركين نتيجة إشراكهم بصورة إجبارية في بعض الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات.

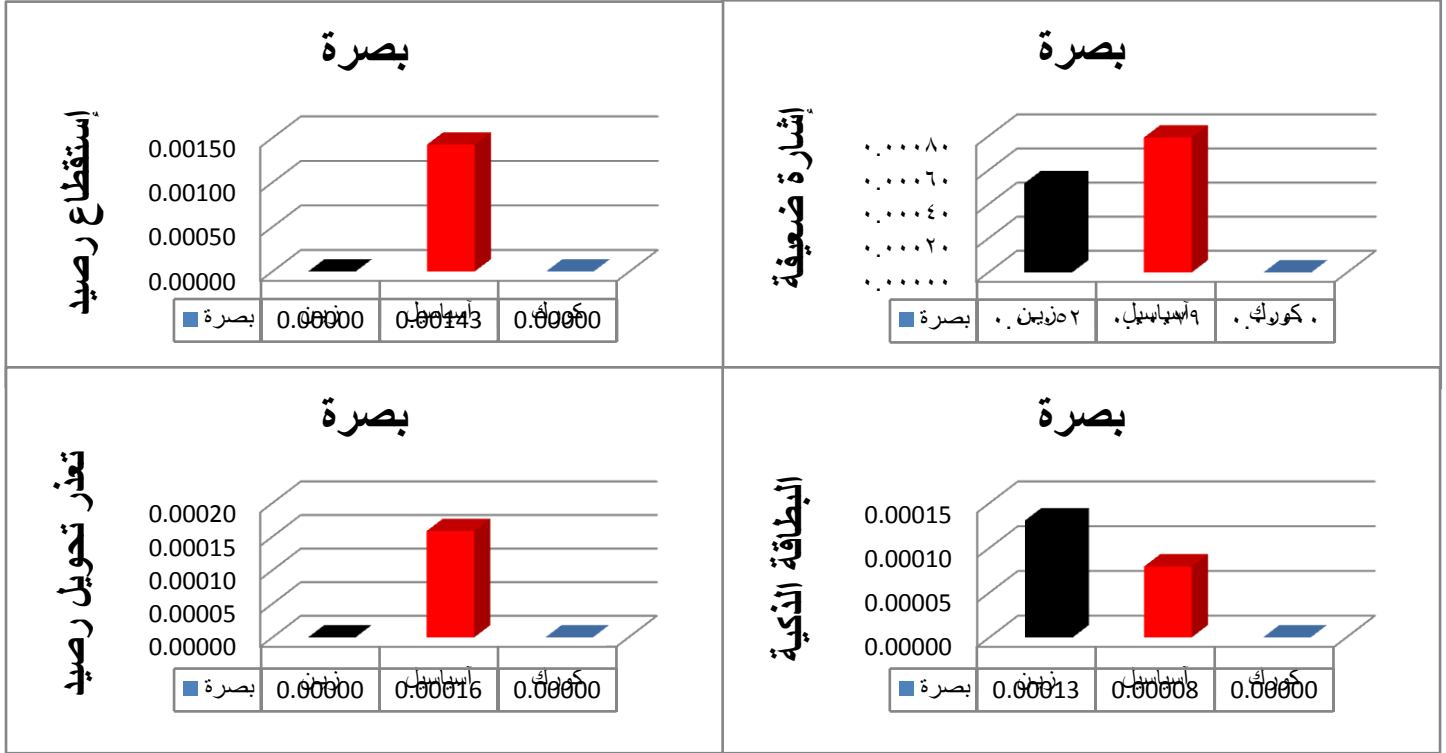
14- رداءة كارت الشحن : وتشمل المشاكل التي تواجه المشترك في التعامل مع كارتات الشحن من حيث توفرها في الأسواق وجودتها وغيرها .

15- ضعف خدمة الانترنت: وتشمل المشاكل التي تواجه المشترك عند استخدامه للانترنت مثل انعدام خدمة الانترنت والانترنت بطيء وغيره.

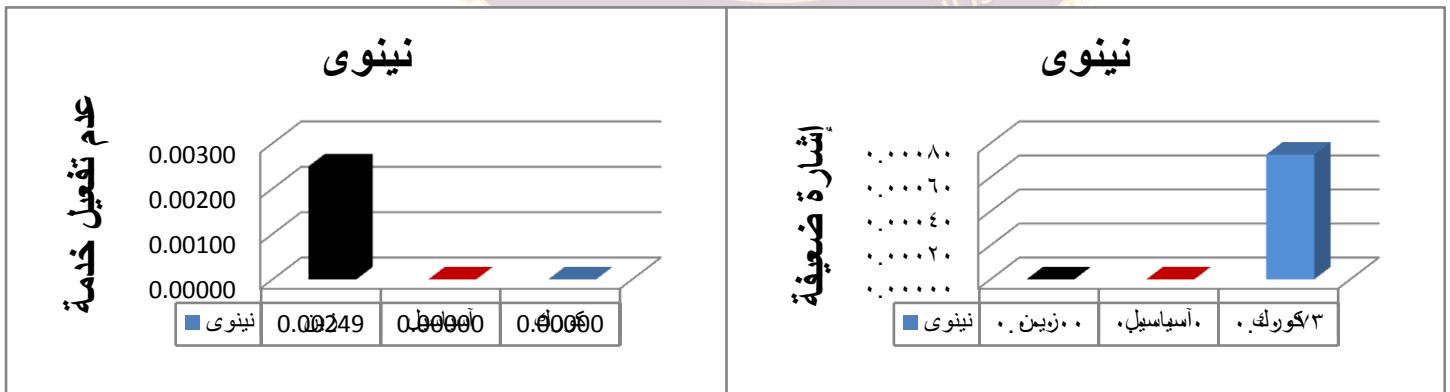
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في بغداد



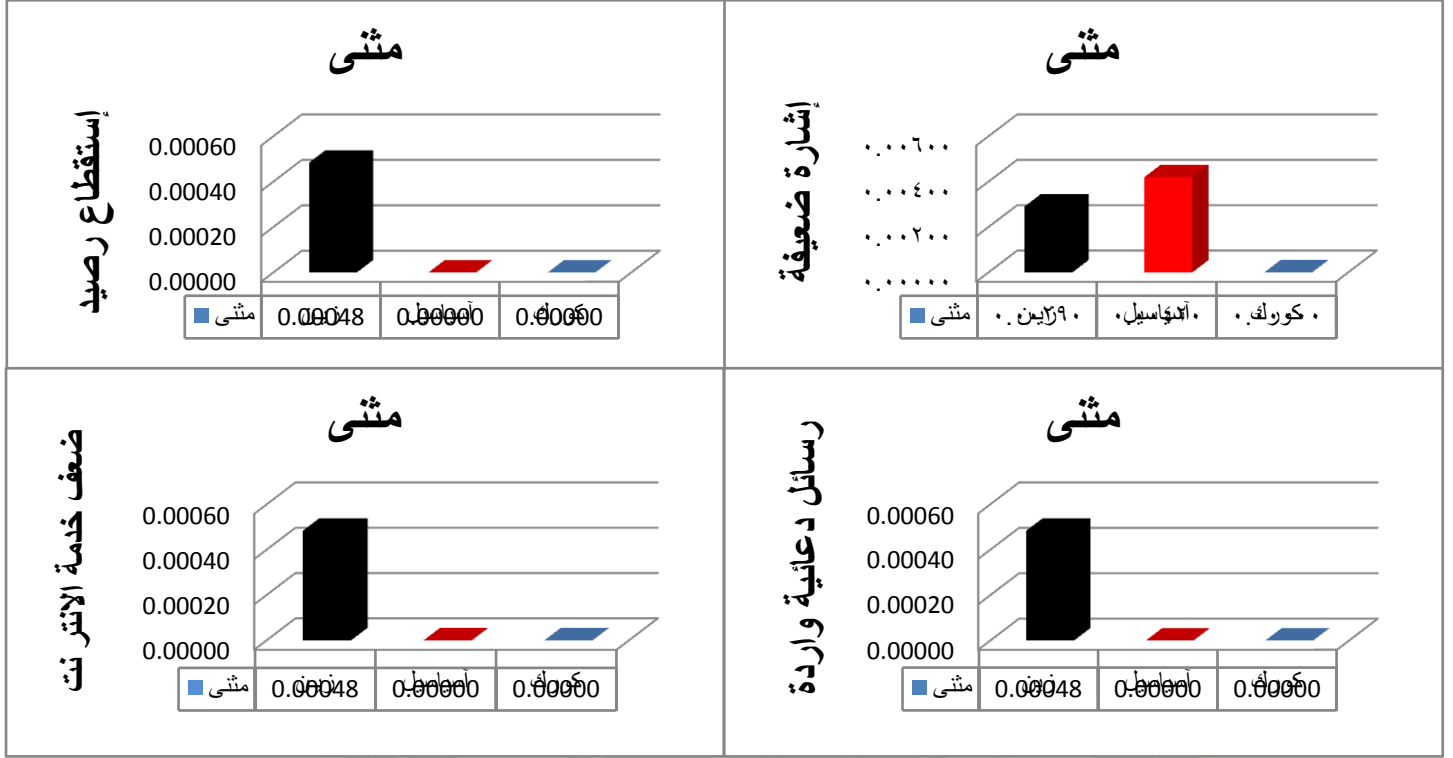
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في البصرة



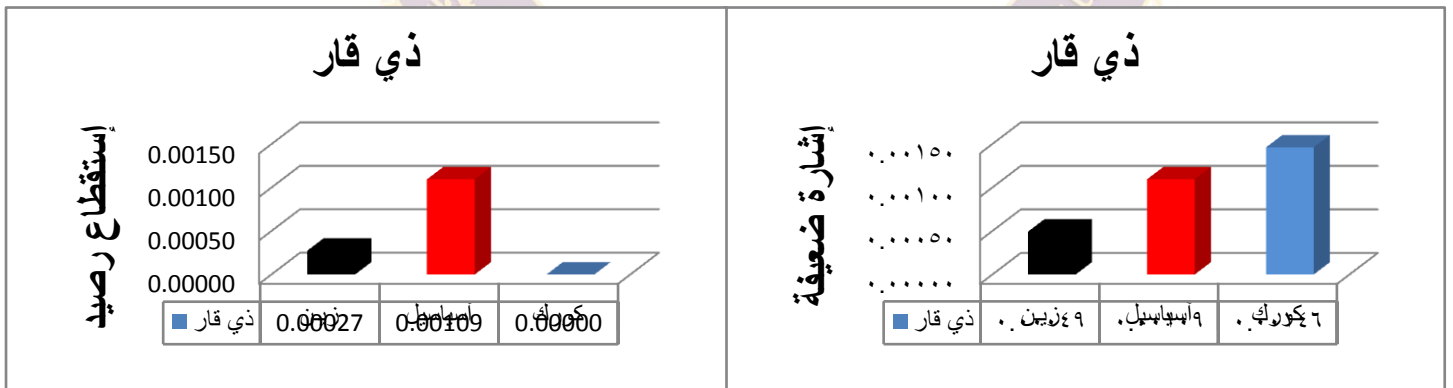
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في نينوى

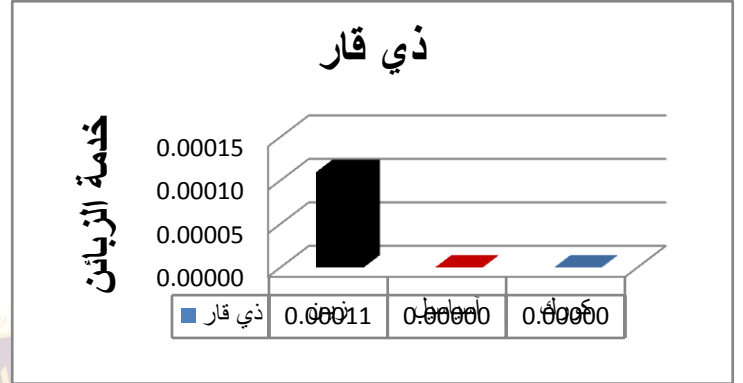


نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في المثنى

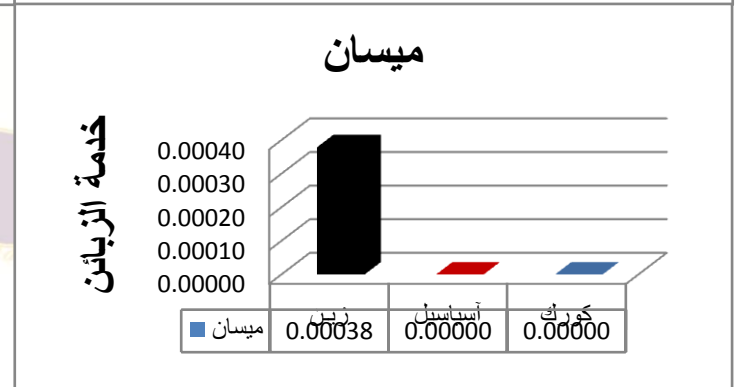
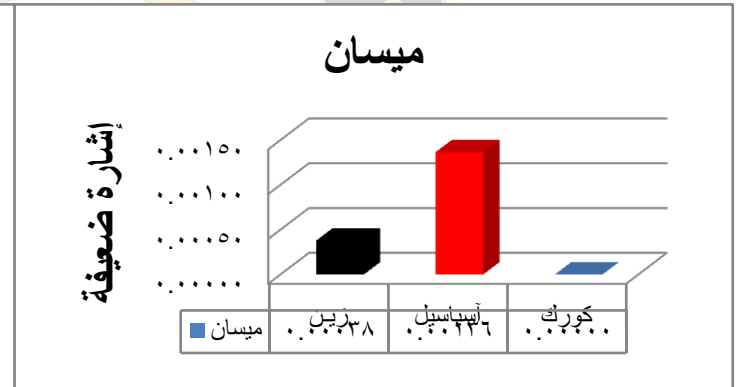
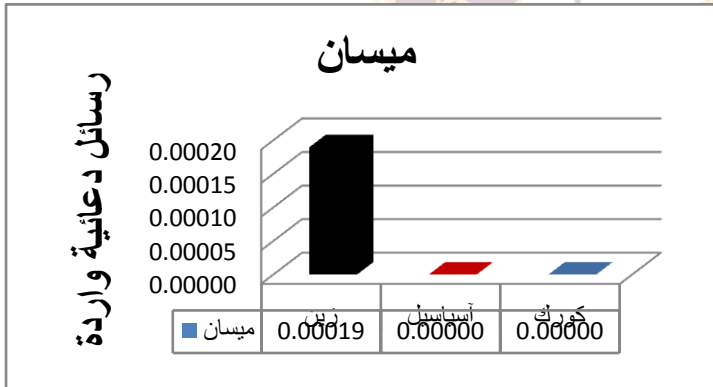


نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في ذي قار

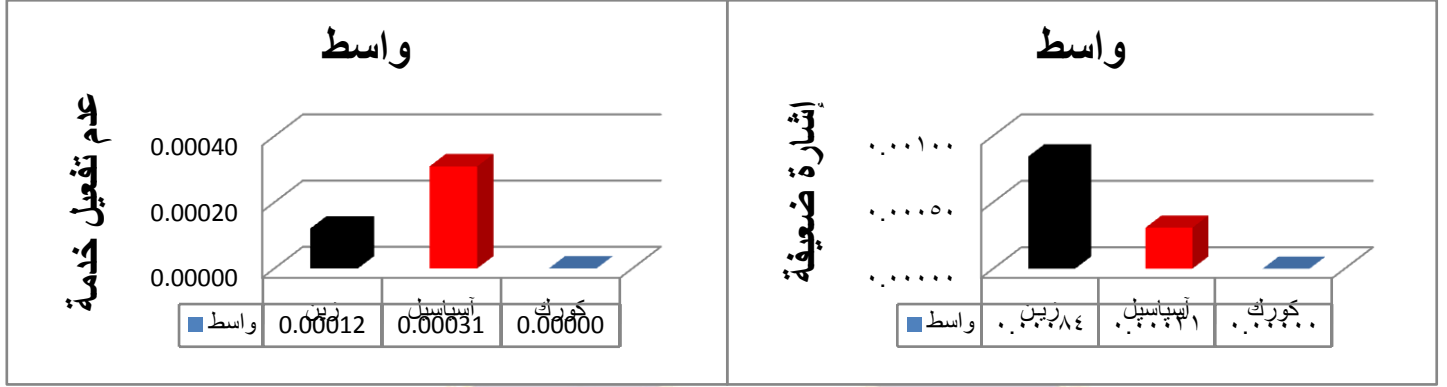




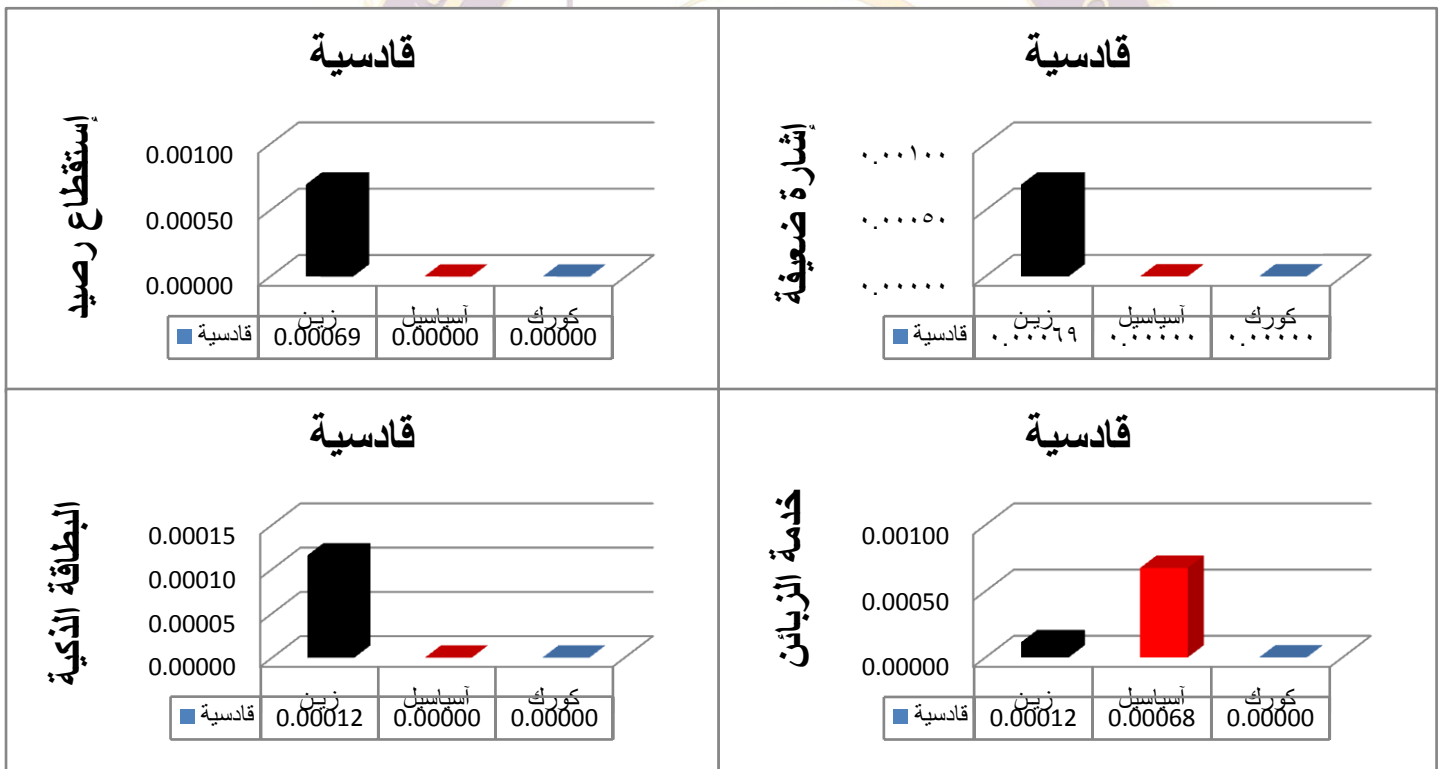
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في ميسان

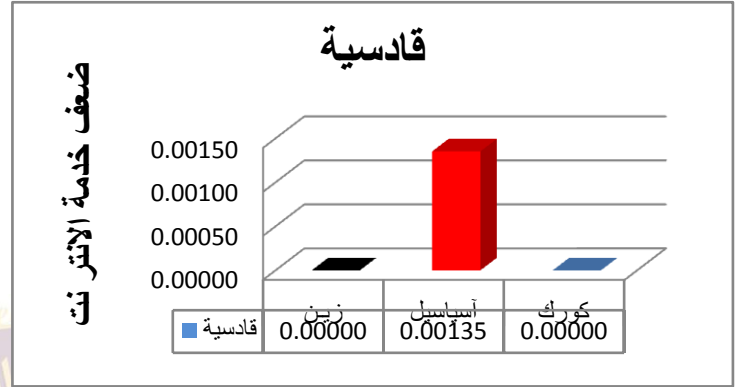


نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في واسط

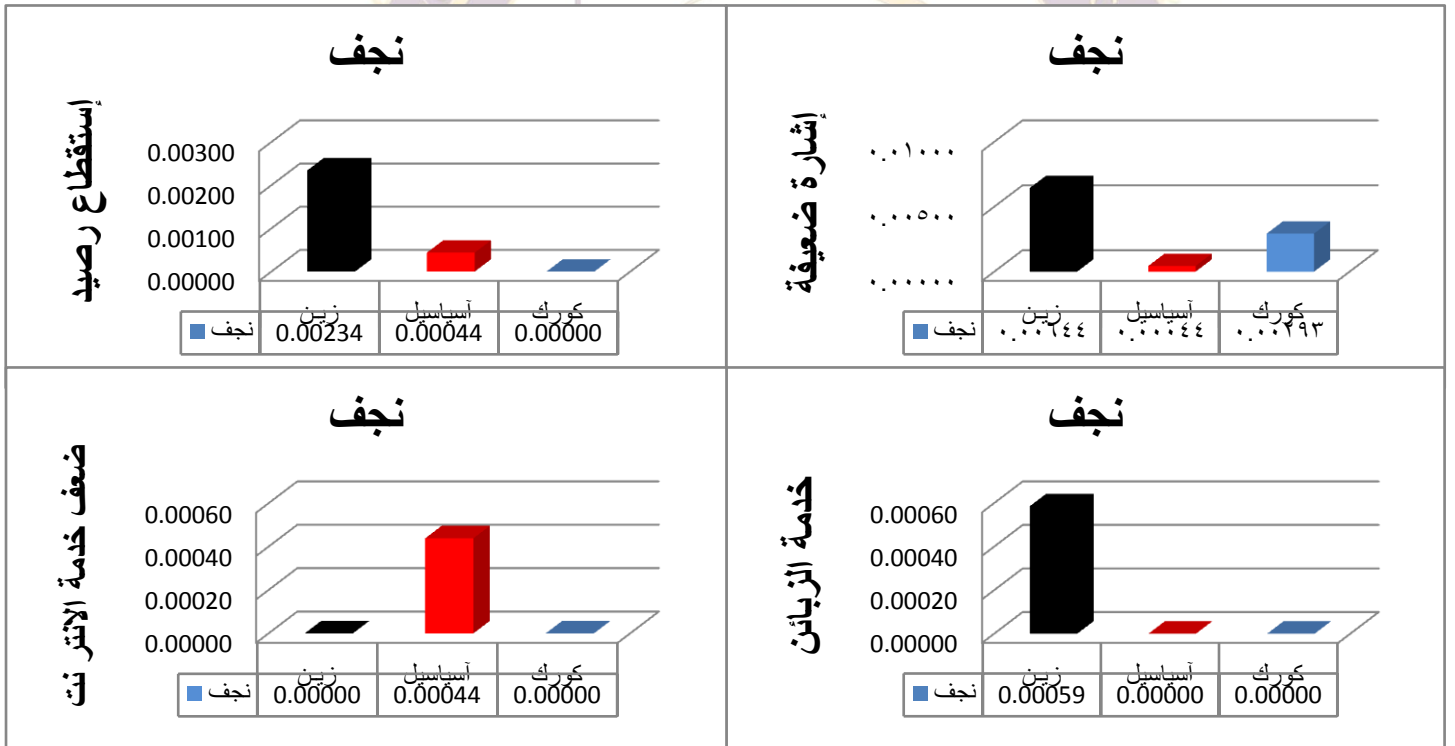


نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في القادسية

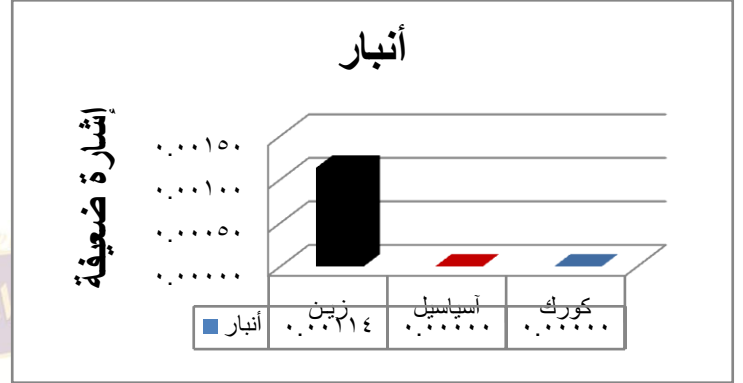




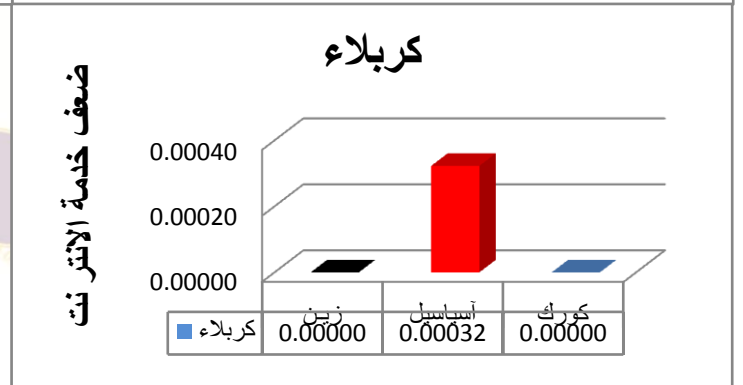
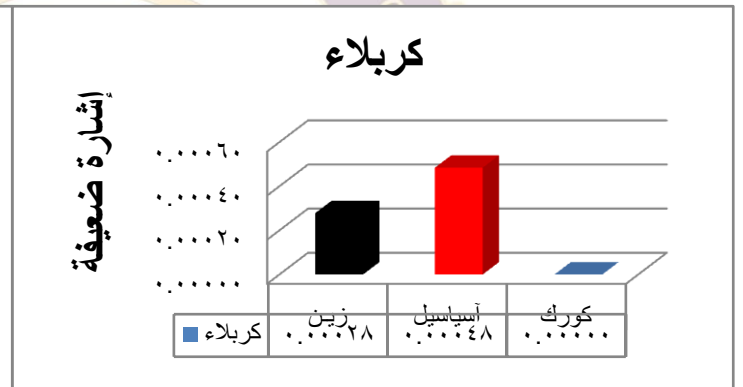
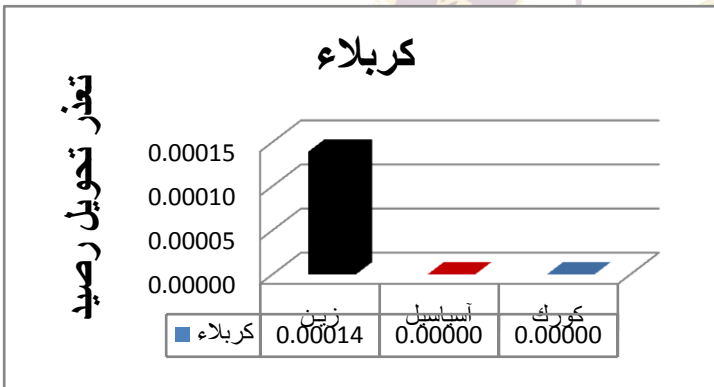
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في النجف



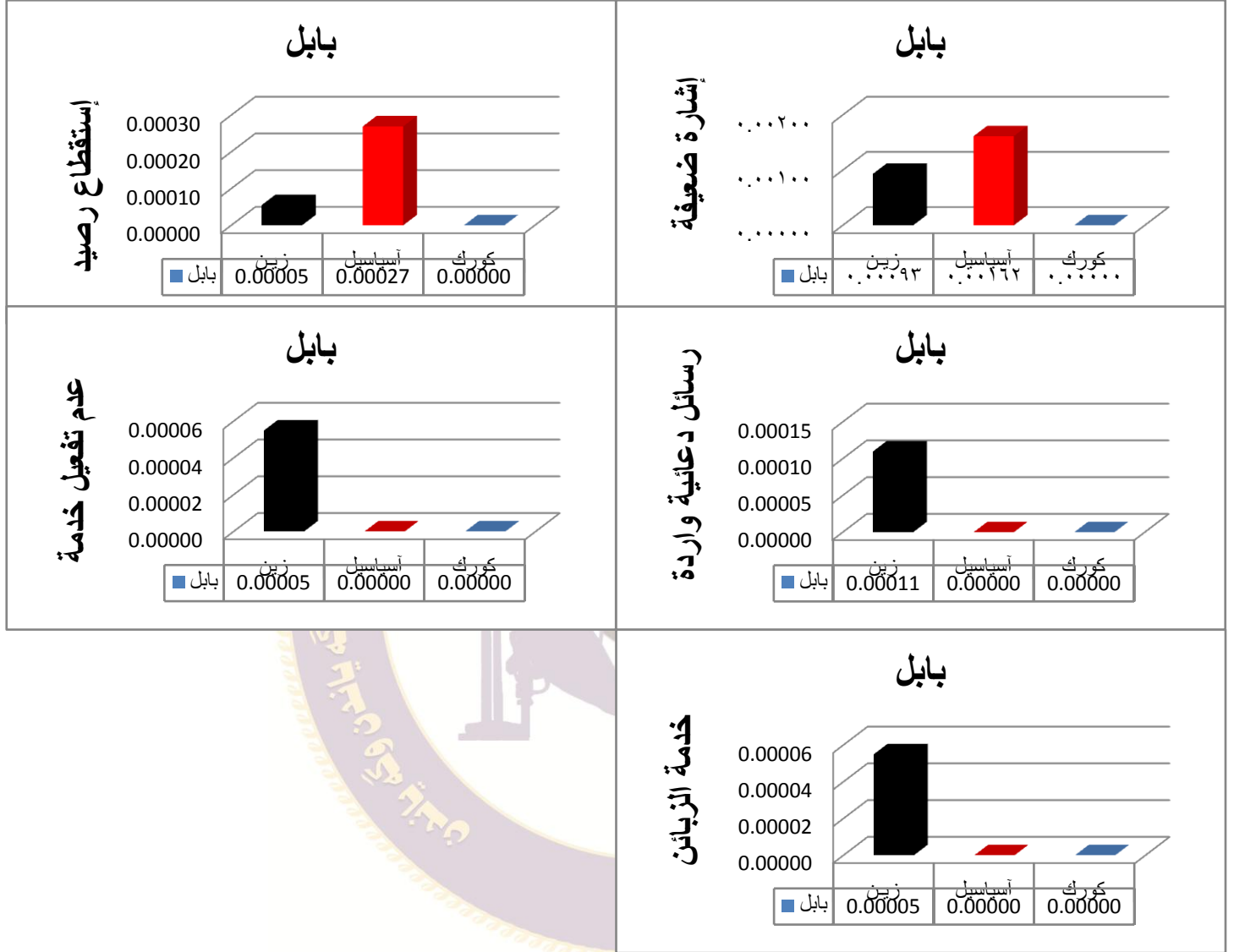
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في الانبار



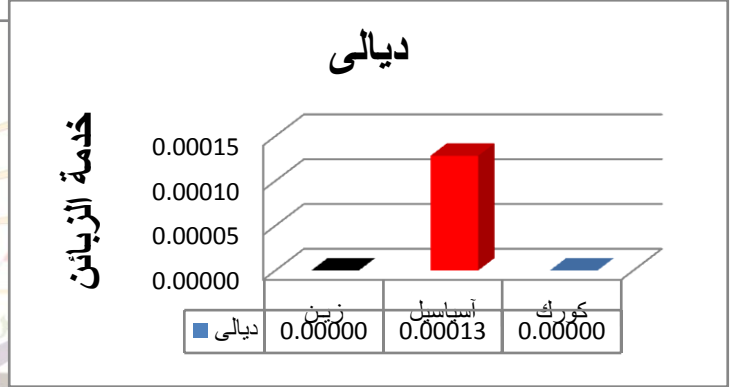
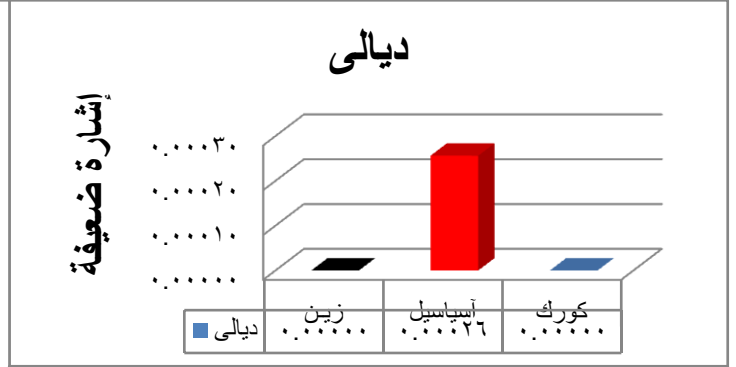
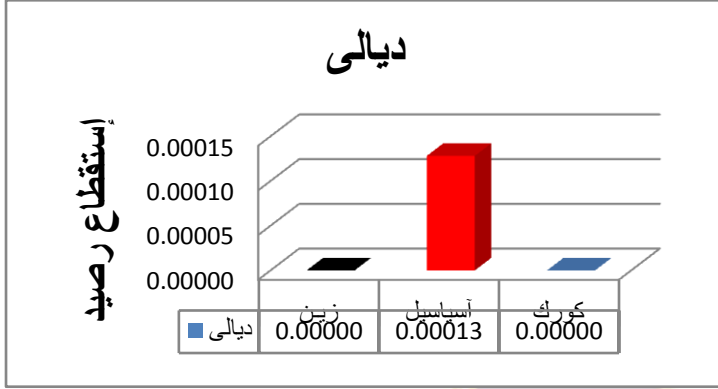
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في كربلاء



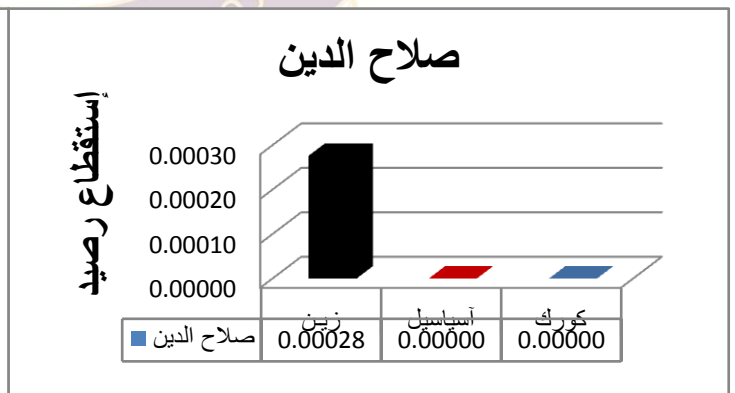
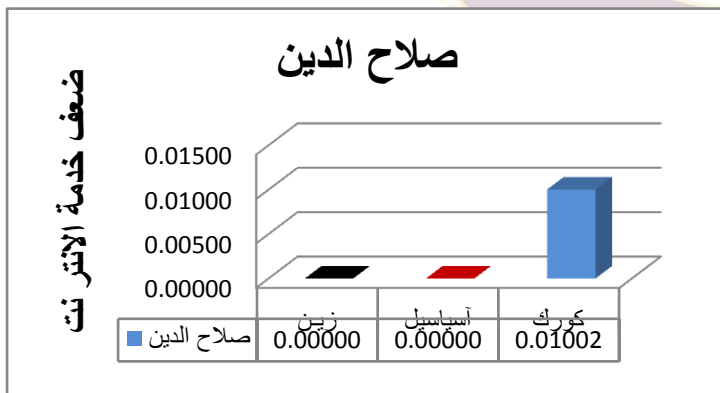
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في بابل



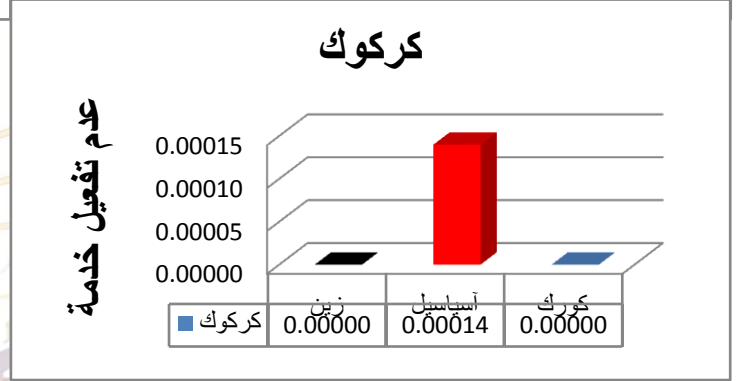
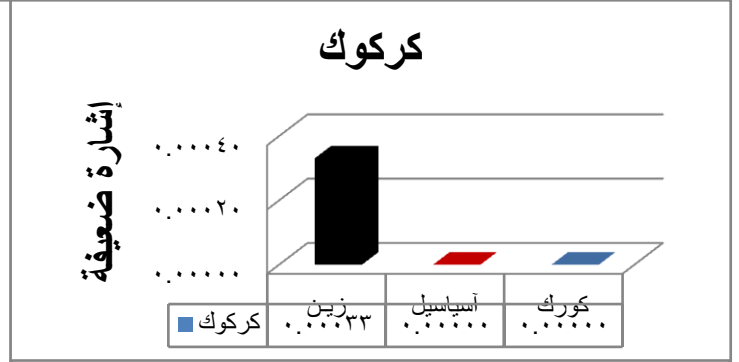
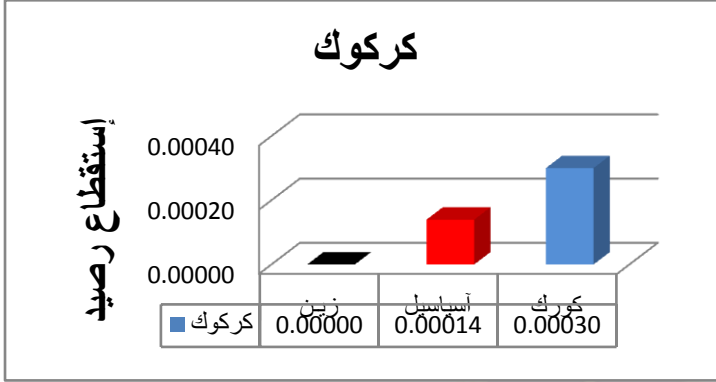
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في ديالى



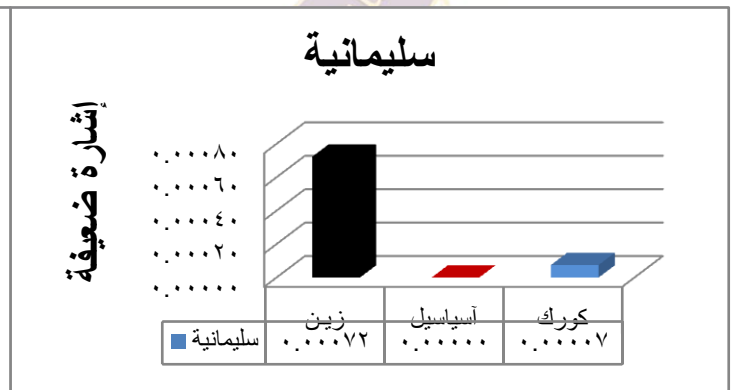
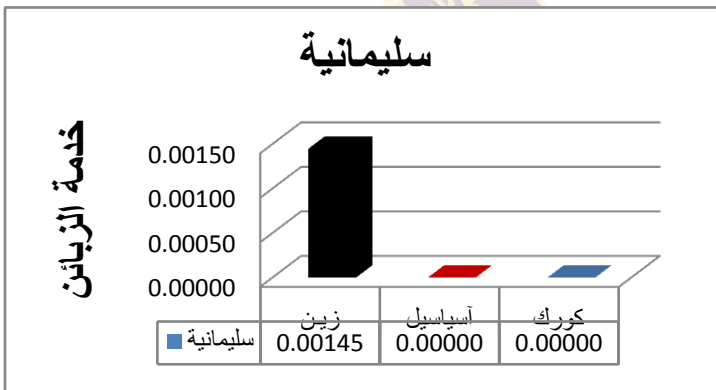
نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في صلاح الدين

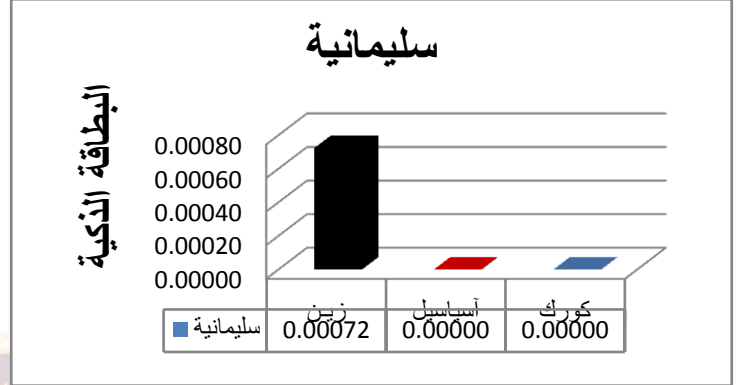


نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في كركوك

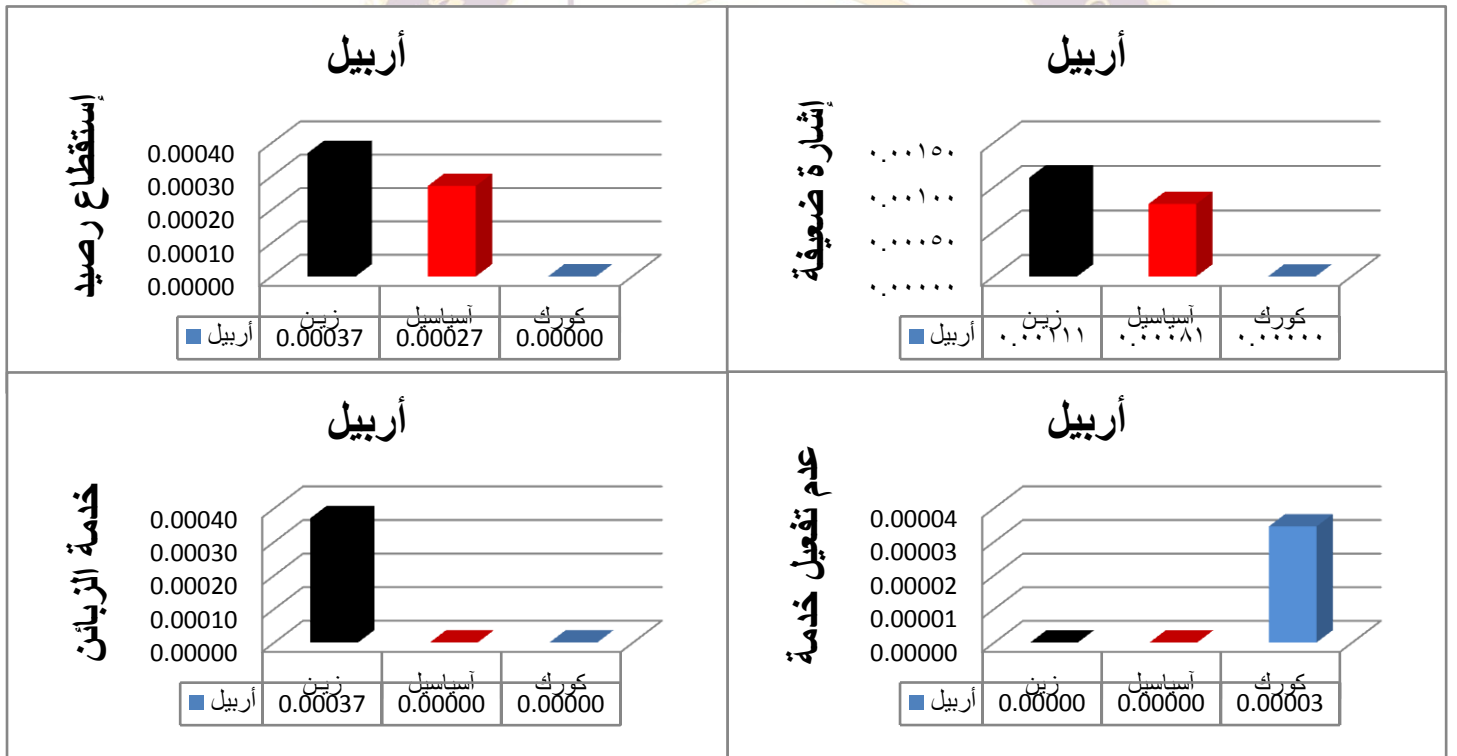


نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في السليمانية



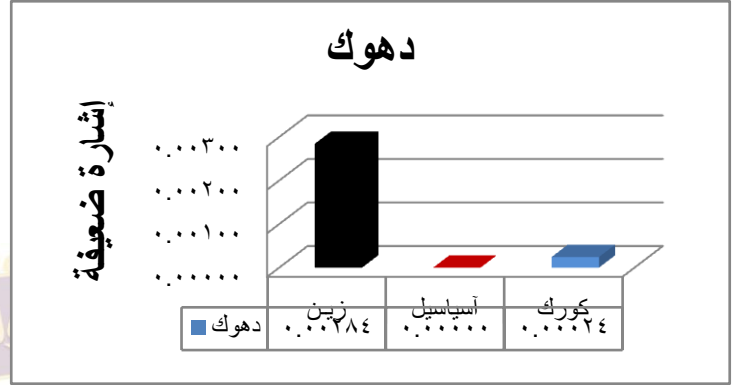


نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في اربيل



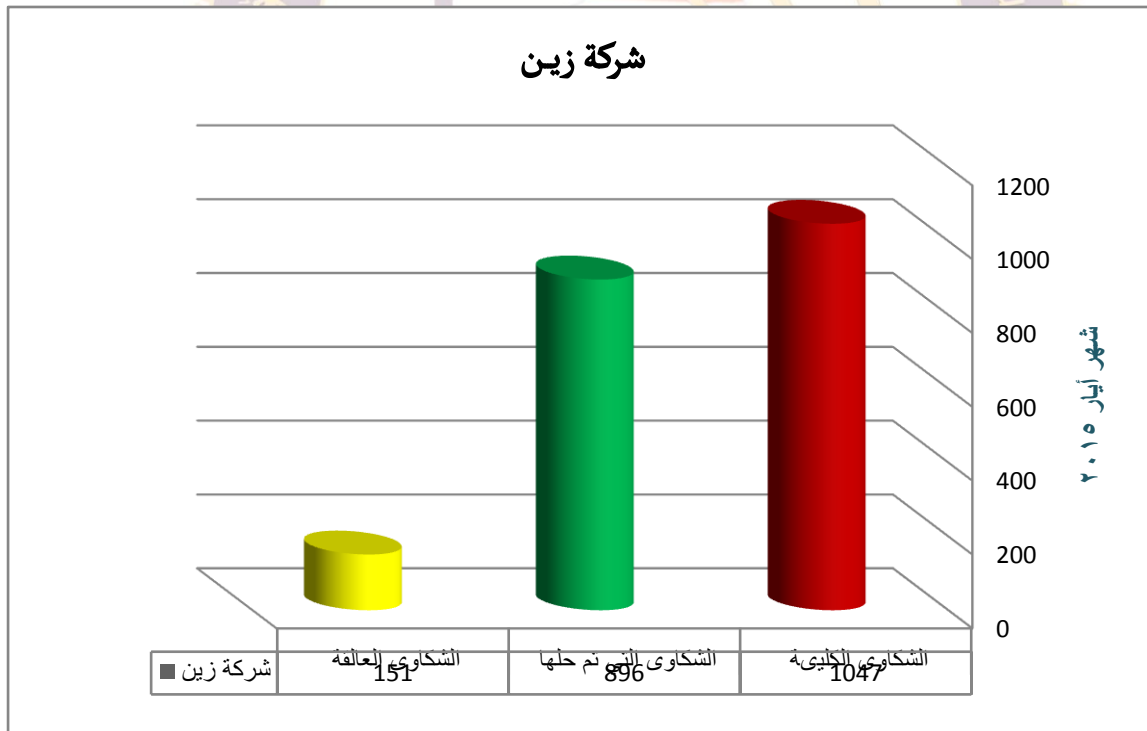


نسب الشكاوى المسجلة على شركات الهاتف النقال في دهوك

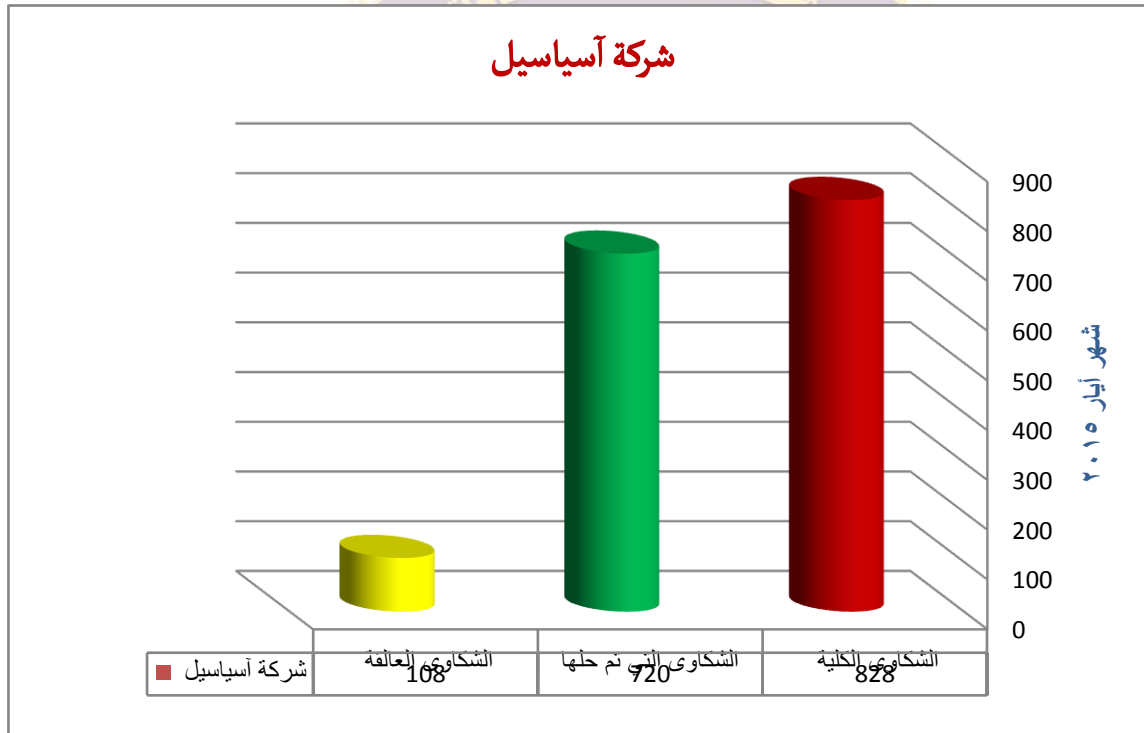


شركة زين

- 1- مجموع الشكاوى الكلية التي سجلت على شركة زين عبر الرقم المجاني 177 في شهر أيار 2015 هي (1047) شكوى لعموم المحافظات ، أما عدد الشكاوى التي تم التأكد من حلها بعد الاتصال بالمواطنين فقد بلغ (896) شكوى ، وفي الشكل أدناه مخطط بياني يوضح هذه النسب .
- 2- أكبر عدد من الشكاوى قد سجلت على مشكلة استقطاع الرصيد حيث بلغ عددها (572) شكوى وتم التأكد من حل (545) شكوى وتلت هذه المشكلة مشكلة الإشارة الضعيفة حيث بلغ عددها (144) شكوى وتم التأكد من حل (54) شكوى.
- 3 - جاءت محافظة بغداد بالمرتبة الأولى من حيث عدد الشكاوى الواردة منها حيث بلغ عددها (326) شكوى من مجموع الشكاوى الكلية وتلتها بالمرتبة الثانية محافظة النجف حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة منها (103) شكوى .

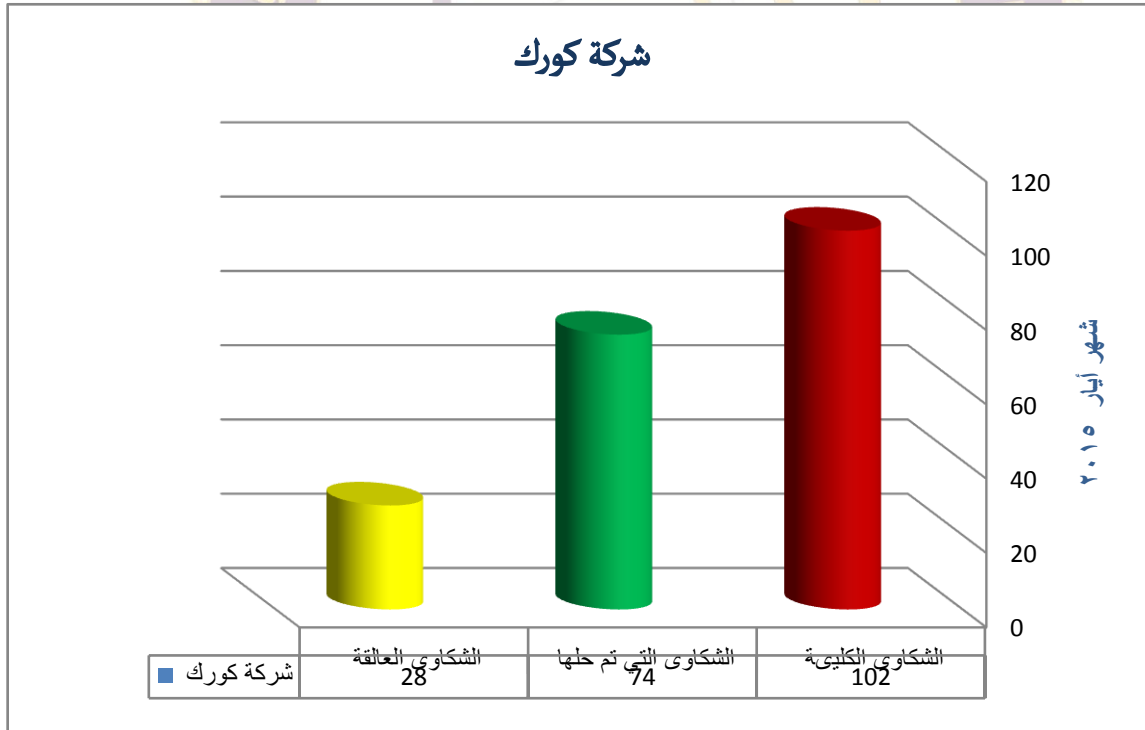


- 1- مجموع الشكاوى الكلية التي سجلت على شركة آسيا سيل عبر الرقم المجاني 177 في أيار 2015 هي (828) شكوى لعموم المحافظات ، أما عدد الشكاوى التي تم التأكد من حلها بعد الاتصال بالمواطنين فقد بلغ (720) شكوى ، وفي الشكل أدناه مخطط بياني يوضح هذه النسب .
- 2- أكبر عدد من الشكاوى قد سجلت على مشكلة استقطاع الرصيد حيث بلغ عددها (435) شكوى وتم التأكد من حل (397) شكوى وتلت هذه المشكلة مشكلة الإشارة الضعيفة حيث بلغ عددها (76) شكوى وتم التأكد من حل (18) شكوى.
- 3 - جاءت محافظة بغداد بالمرتبة الأولى من حيث عدد الشكاوى الواردة منها حيث بلغ عددها (410) شكوى من مجموع الشكاوى الكلية وتلتها بالمرتبة الثانية محافظة البصرة حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة منها (93) شكوى .



شركة كورك

- 1- مجموع الشكاوى الكلية التي سجلت على شركة كورك عبر الرقم المجاني 177 في أيار 2015 هي (102) شكوى لعموم المحافظات، أما عدد الشكاوى التي تم التأكد من حلها بعد الاتصال بالمواطنين فقد بلغ (74) شكوى، وفي الشكل أدناه مخطط بياني يوضح هذه النسب.
- 2- أكبر عدد من الشكاوى قد سجلت على مشكلة استقطاع الرصيد حيث بلغ عددها (38) شكوى وتم التأكد من حل (36) شكوى وتلت هذه المشكلة مشكلة الإشارة الضعيفة حيث بلغ عددها (23) شكوى وتم التأكد من حل (4) شكوى.
- 3 - جاءت محافظة بغداد بالمرتبة الأولى من حيث عدد الشكاوى الواردة منها (53) شكوى من مجموع الشكاوى الكلية وتلتها بالمرتبة الثانية محافظة نينوى حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة منها (13) شكوى .





شركة اتصالاتنا

- 1- مجموع الشكاوى الكلية التي سجلت على شركة اتصالاتنا عبر الرقم المجاني 177 في شهر أيار 2015 هي (8) شكوى لعموم المحافظات، وتم التأكد من حلها جميعاً بعد الاتصال بالمواطنين.
- 2- أكبر عدد من الشكاوى قد سجلت على مشكلة الإشارة الضعيفة حيث بلغ عددها (4) شكوى وتم التأكد من حل (4) شكوى وتلت هذه المشكلة مشاكل (استقطاع الرصيد ومشكلة عدم إرسال رسالة ومشكلة البطاقات الذكية ومشكلة رداءة كارت الشحن) حيث بلغ عددها (1) شكوى لكل مشكلة ، وتم التأكد من حلها جميعاً بعد الاتصال بالمواطنين.
- 3- جاءت محافظة بغداد بالمرتبة الأولى من حيث عدد الشكاوى الواردة منها حيث بلغ عددها (7) شكوى من مجموع الشكاوى الكلية وتلتها بالمرتبة الثانية محافظة البصرة حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة منها (3) شكوى.

شركة كلمات

- 1- مجموع الشكاوى الكلية التي سجلت على شركة كلمات عبر الرقم المجاني 177 في شهر أيار 2015 هي (1) شكوى لعموم المحافظات حيث تم التأكد من حلها بعد المتابعة و الاتصال .
- 2- سجلت هذه الشكاوى على مشكلة استقطاع الرصيد .
- 3- وردت هذه الشكاوى من محافظة بغداد .



شركة فانوس

1- مجموع الشكاوى الكلية التي سجلت على شركة فانوس عبر الرقم المجاني 177 في شهر أيار 2015 هي (3) شكوى لعموم المحافظات حيث تم التأكد من حلها بعد المتابعة و الاتصال .

2- سجلت هذه الشكاوى على مشكلة استقطاع الرصيد .

3- - جاءت محافظة كركوك بالمرتبة الأولى من حيث عدد الشكاوى الواردة منها (2) شكوى من مجموع الشكاوى الكلية وتلتها بالمرتبة الثانية محافظة أربيل حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة منها (1) شكوى .

