



**NTRA**  
National Telecom Regulatory Authority  
الـجـهـاز القـومـي لـتـنـظـيـم الـاتـصـالـات

حصاد عام

# مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول

الفترة من أغسطس 2019 إلى أغسطس 2020



فودافون  
أورانج  
اتصالات  
وي



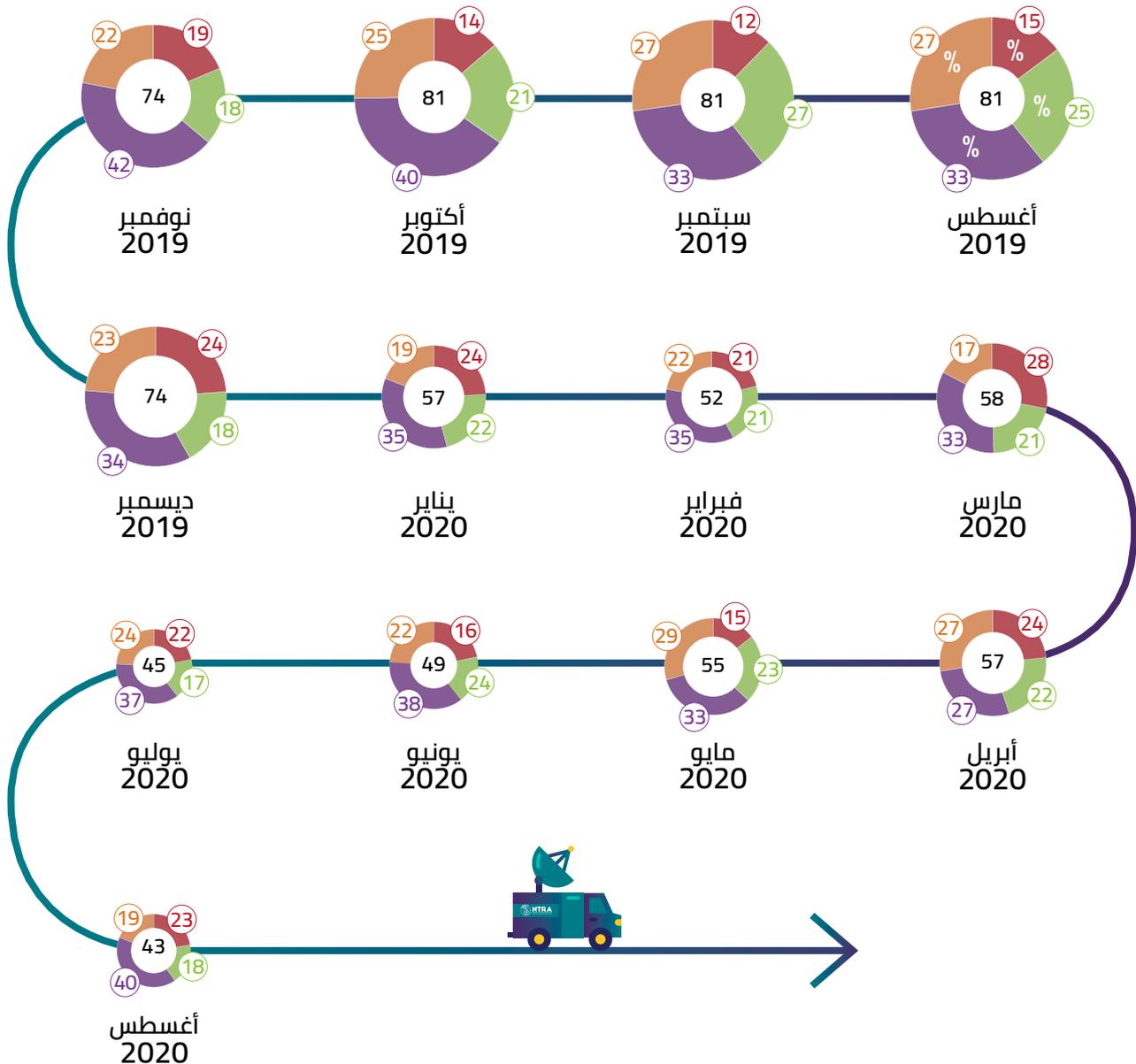
شهرياً  
25 ألف كم

مدينة و حي

## 47% تحسن في عدد المناطق

يتم إجراء اختبارات قياس جودة خدمات التليفون المحمول لعدد 81 منطقة (مدينة وحي) شهرياً، وذلك لرصد أي مخالفات لمعايير جودة الخدمة وفقاً للتراخيص الممنوحة للمشغلين، والتنسيق مع المشغلين لحل المخالفات ورفع مستوى الخدمات المقدمة في السوق المصري، مما كان له الأثر في انخفاض عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة الخدمة بنسبة 47% لتكون 43 منطقة حالياً في أغسطس 2020 مقارنة بـ 81 منطقة في أغسطس 2019. وتوضح الأقسام التالية تفاصيل مستوى جودة الخدمات المقدمة (صوت وبيانات)

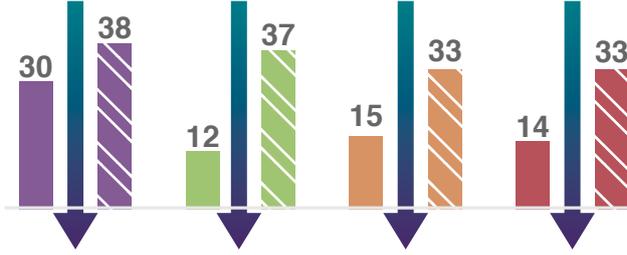
### عدد المناطق (مدن وأحياء) التي تعاني من سوء جودة الخدمة ونسبتها % وفقاً لكل مشغل





أعداد المناطق المتأثرة لكل مشغل

أغسطس 2019  
أغسطس 2020



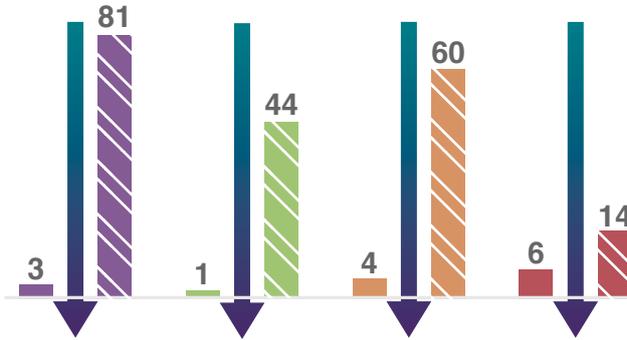
## عدم بدء المكالمات

X

انخفض عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة الخدمة فيما يتعلق بمؤشر عدم بدء المكالمات بنسبة 58% لشركة فودافون، 55% لشركة اورانج، 68% لشركة اتصالات، و 21% لشركة وي، في أغسطس 2020 مقارنة بأغسطس 2019

أعداد المناطق المتأثرة لكل مشغل

أغسطس 2019  
أغسطس 2020



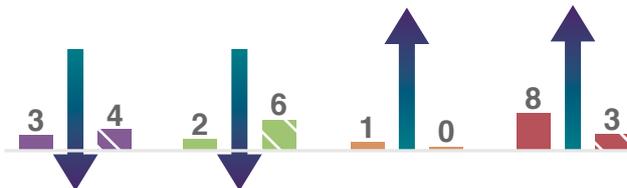
## جودة صوت المكالمات



انخفض عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة الخدمة فيما يتعلق بمؤشر جودة صوت المكالمات بنسبة 57% لشركة فودافون، 93% لشركة اورانج، 98% لشركة اتصالات، و 96% لشركة وي، في أغسطس 2020 مقارنة بأغسطس 2019

أعداد المناطق المتأثرة لكل مشغل

أغسطس 2019  
أغسطس 2020



## عدم اكتمال المكالمات

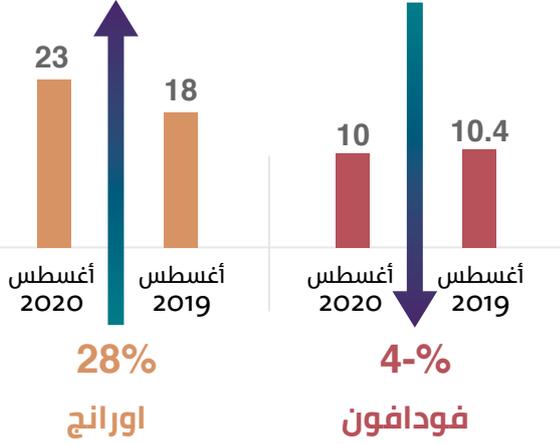
X

تم رصد تحسن في عدد المناطق المتأثرة بسوء جودة الخدمة فيما يتعلق بمؤشر عدم إكمال المكالمات لشركتي وي واتصالات بينما ارتفع عدد المناطق المتأثرة لشركتي فودافون واورانج في أغسطس 2020 مقارنة بأغسطس 2019

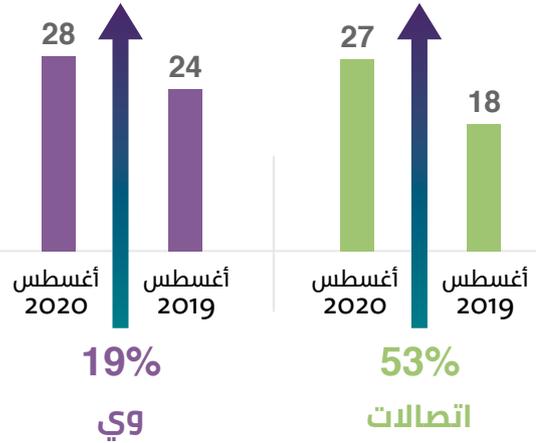
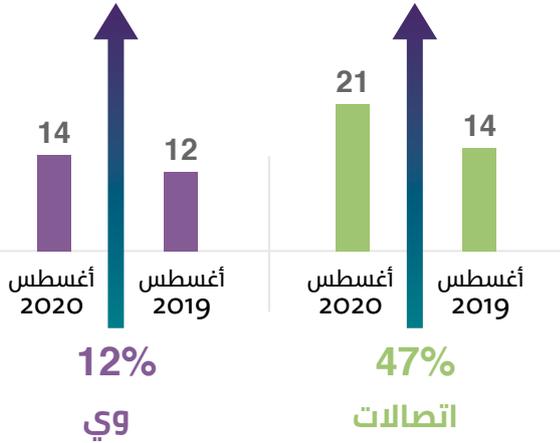
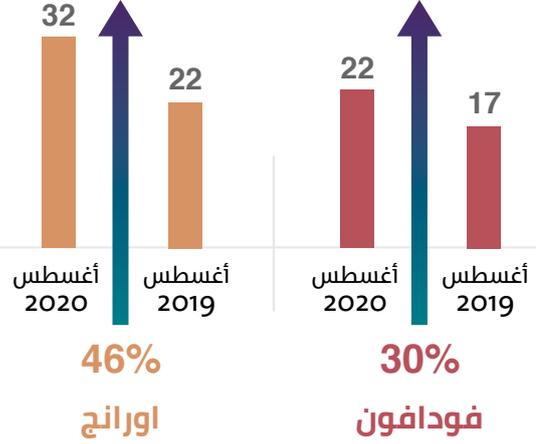
## ثانياً: مؤشرات جودة خدمات البيانات



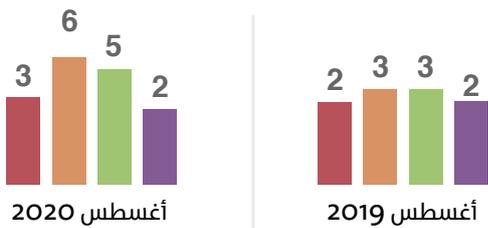
### سرعة تحميل البيانات ميجابايت/ثانية



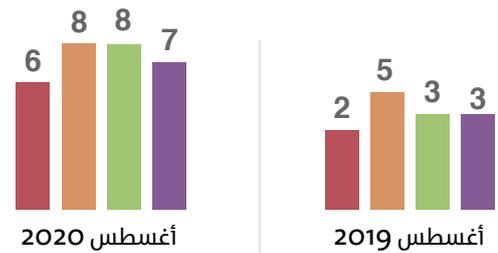
### سرعة تنزيل البيانات ميجابايت/ثانية



10% من عينات قياس سرعة تحميل البيانات التي تم إجرائها لم تتعدى السرعات المبينة في الرسم التالي



10% من عينات قياس سرعة تنزيل البيانات التي تم إجرائها لم تتعدى السرعات المبينة في الرسم التالي



وي

اتصالات

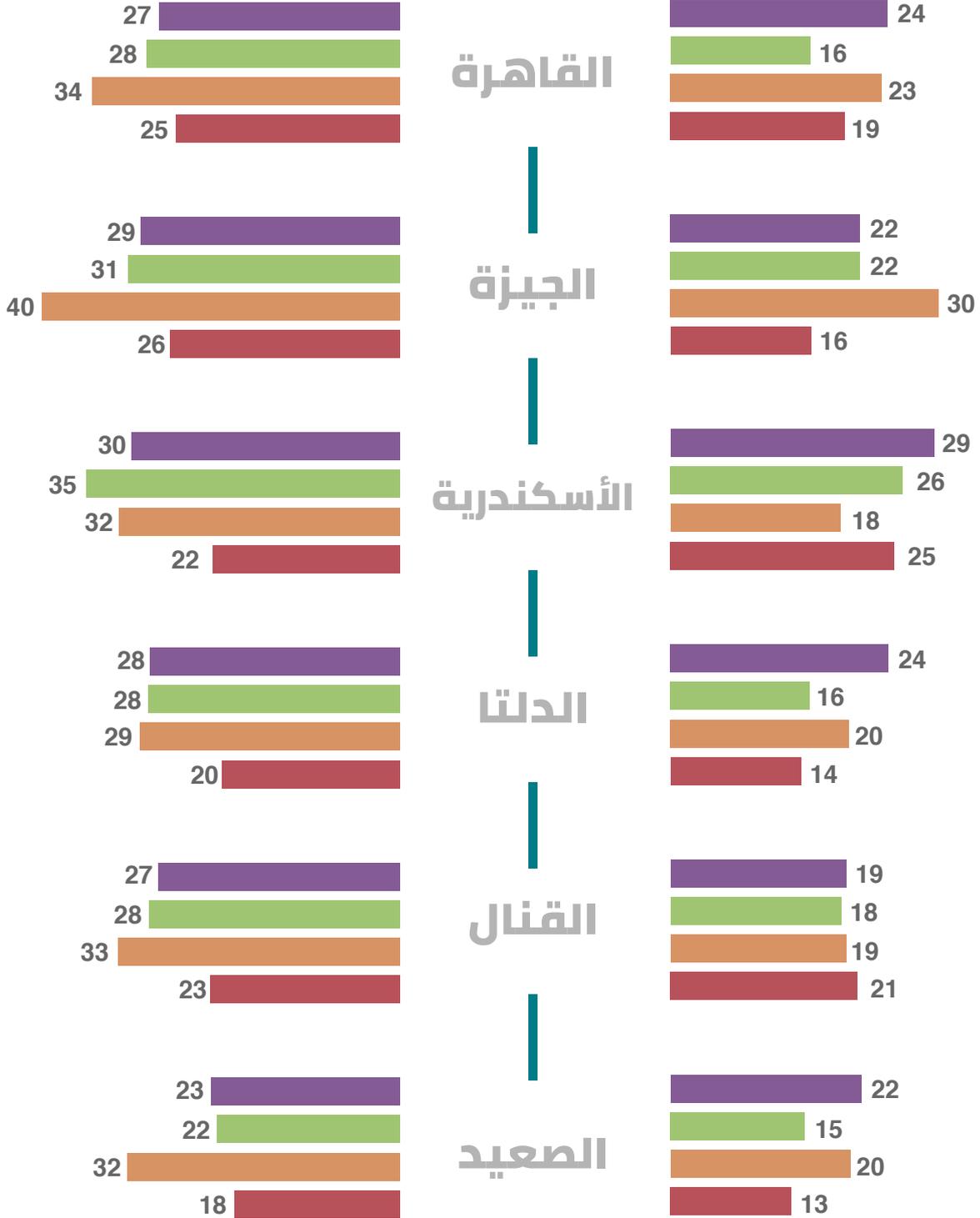
أورانج

فودافون

## ثالثاً: تغير مؤشرات تنزيل البيانات في المناطق (مدن وأحياء) الجغرافية

سرعة تنزيل البيانات المسجلة  
في أغسطس 2020  
ميجابت/ثانية

سرعة تنزيل البيانات المسجلة  
في أغسطس 2019  
ميجابت/ثانية



وي

اتصالات

أورانج

فودافون

حصاد عام

# مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول

الفترة من أغسطس 2019 إلى أغسطس 2020

أصدر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات تقريراً عن حصاد قياس مؤشرات جودة خدمات الإتصالات خلال عام (الفترة من أغسطس 2019 إلى أغسطس 2020)، لإظهار التغير في تلك المؤشرات (الصوت ونقل البيانات)، وذلك من خلال نتائج القياسات التي تمت أثناء هذه الفترة لمشغلي خدمات المحمول في السوق المصري.

حيث يتم إجراء اختبارات قياس جودة الخدمات لعدد 81 منطقة (مدينة وحي) شهرياً بمعدل 25 ألف كيلومتر، ليكون إجمالي مسافات القياس 300 ألف كيلومتر سنوياً من المناطق التي تُقدم فيها خدمات الإتصالات، وذلك باستخدام سيارات مجهزة بأحدث معدات القياس بالتعاون مع بيوت الخبرة العالمية، والتي أثمرت عن 12 تقرير شهري سابق بجانب هذا التقرير السنوي والذي يشمل قياسات شهر أغسطس 2020.

وفيما يلي توضيح لأهم النقاط التي جاءت بالتقرير:

تحسنت المناطق التي تعاني من سوء جودة خدمات الصوت ونقل البيانات بشكل عام بنسبة 47%، حيث بلغت 43 منطقة في أغسطس 2020 مقارنة بعدد 81 منطقة في أغسطس 2019. وفيما يلي تفصيل تغير مؤشرات تلك الخدمات (الصوت ونقل البيانات):

«أولاً: جودة الخدمات الصوتية: (والتي يتم قياسها عن طريق الثلاث مؤشرات التالية)

## مؤشر عدم بدء المكالمات:

تم رصد تحسن في عدد المناطق المتأثرة بسوء جودة الخدمة فيما يتعلق بالمؤشر، وجاءت نسب التحسن كالآتي: شركة **فودافون** 58%، شركة **اورانج** 55%، شركة **اتصالات** 68%، شركة **وي** 21%، وذلك في أغسطس 2020 مقارنة بأغسطس 2019.

## مؤشر جودة صوت المكالمات:

تم رصد تحسن في عدد المناطق المتأثرة بسوء جودة الخدمة فيما يتعلق بالمؤشر، وجاءت نسب التحسن كالآتي: شركة **اتصالات** 98%، شركة **وي** 96%، شركة **اورانج** 93%، شركة **فودافون** 57%، وذلك في أغسطس 2020 مقارنة بأغسطس 2019.

## مؤشر عدم اكتمال المكالمات:

تم رصد تحسن في عدد المناطق المتأثرة لشركتي **اتصالات** و**وي**، مقارنة بارتفاع عدد المناطق لشركتي **فودافون** و**اورانج**، في أغسطس 2020 مقارنة بأغسطس 2019.

## ↑ ثانياً: جودة خدمات نقل البيانات: (والتي يتم قياسها عن طريق المؤشرات التالية)

### ↑ مؤشر متوسط سرعة التحميل:

**فودافون:** لم يلاحظ تغير كبير في مؤشر متوسط سرعة تحميل البيانات لشركة فودافون، حيث سجل 10 ميغا بت/ث في أغسطس 2020 مقارنة بـ 10.4 ميغا بت/ث في أغسطس 2019.

**اورانج:** تحسن مؤشر متوسط سرعة تحميل البيانات لشركة اورانج بنسبة 28%، حيث ارتفع من 18 ميغا بت/ث في أغسطس 2019 إلى 23 ميغا بت/ث في أغسطس 2020.

**اتصالات:** تحسن مؤشر متوسط سرعة تحميل البيانات لشركة اتصالات بنسبة 47%، حيث ارتفع من 14 ميغا بت/ث في أغسطس 2019 إلى 21 ميغا بت/ث في أغسطس 2020.

**وي:** تحسن مؤشر متوسط سرعة تحميل البيانات لشركة وي بنسبة 12%، حيث ارتفع من 12 ميغا بت/ث في أغسطس 2019 إلى 14 ميغا بت/ث في أغسطس 2020.

### ↓ مؤشر متوسط سرعة التنزيل:

**فودافون:** تحسن مؤشر متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة فودافون بنسبة 30% حيث ارتفع من 17 ميغا بت/ث في أغسطس 2019 إلى 22 ميغا بت/ث في أغسطس 2020.

كما بلغت نسبة التحسن السنوي في مؤشر متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة فودافون في القاهرة 30%، الجيزة 61%، الدلتا 42%، القنال 8%، والصعيد 47%، فيما عدا الأسكندرية فقد انخفض متوسط سرعة التنزيل 10%.

**اورانج:** تحسن مؤشر متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة اورانج بنسبة 46% حيث ارتفع من 22 ميغا بت/ث في أغسطس 2019 إلى 32 ميغا بت/ث في أغسطس 2020.

كما بلغت نسبة التحسن السنوي في مؤشر متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة اورانج في القاهرة 49%، الجيزة 33%، الإسكندرية 75%، الدلتا 45%، القنال 71%، والصعيد 62%.

**اتصالات:** تحسن مؤشر متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة اتصالات بنسبة 53% حيث ارتفع من 18 ميغا بت/ث في أغسطس 2019 إلى 27 ميغا بت/ث في أغسطس 2020.

كما بلغت نسبة التحسن السنوي في مؤشر متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة اتصالات في القاهرة 74%، الجيزة 41%، الإسكندرية 36%، الدلتا 78%، القنال 59%، والصعيد 51%.

**وي:** تحسن مؤشر متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة وي بنسبة 19% حيث ارتفع من 24 ميغا بت/ث في أغسطس 2019 إلى 28 ميغا بت/ث في أغسطس 2020.

كما بلغت نسبة التحسن السنوي في مؤشر متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة وي في القاهرة 12%، الجيزة 32%، الإسكندرية 1%، الدلتا 14%، القنال 43%، والصعيد 8%.

وفى ظل الخطة الشاملة للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لرفع مستوى جودة خدمات الاتصالات والوقوف على درجة رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة من المشغلين في السوق المصري، إنتهى الجهاز من الإستعدادات الخاصة بمضاعفة القدرات الفنية لإجراء القياسات الميدانية ابتداءً من 1 أكتوبر 2020، من حيث عينات القياس وعدد الطرق لتشمل طرق ومدن وأحياء جديدة وفرعية على مستوى الجمهورية، على أن يستمر القياس شهرياً مع نشر تقرير الجودة بصفة ربع سنوية مُجمَعاً لقياسات تلك الفترة للوقوف على نسب التغير بشكل واضح.