

**تقرير مختصر عن نتائج قياس جودة خدمات شبكات  
المحمول في مارس 2020  
إصدار 1 مايو 2020**

عدد المناطق التي تعاني من سوء الخدمة وفقاً لكل مشغل



**80** منطقة قياس  
تم إجراء اختبارات قياسات جودة خدمات التليفون المحمول لعدد 80 منطقة (مدينة وحي)، عن طريق إجراء الاختبارات القياسية لخدمات الصوت والبيانات باستخدام سيارات القياس لمسافات تصل إلى 24 ألف كم.

**58** منطقة متأثرة  
بلغ مجموع المناطق التي لوحظ فيها تأثر في جودة خدمات الاتصالات 58 منطقة، منهم 39 منطقة تأثرت بسبب سوء الأحوال الجوية التي مرت به البلاد في منتصف شهر مارس.

مؤشرات جودة الصوت للمناطق التي تعاني من سوء الخدمة وفقاً للقطاعات الجغرافية



مؤشرات جودة البيانات

يتضح من التقرير التفصيلي أن معايير خدمات البيانات في الحدود المقبولة لجميع الشركات وفقاً للترخيص فيما عدا بعض المناطق أوقات الذروة مع تميز شركات أورانج واتصالات في سرعة البيانات (Throughput)

رسم توضيحي "انفوجراف" لمؤشرات جودة خدمات المحمول في شهر مارس ٢٠٢٠



| جودة صوت المكالمات              |  | عدم أكتمال المكالمات |             | عدم بدأ المكالمات               |             | الشبكة               |              |
|---------------------------------|--|----------------------|-------------|---------------------------------|-------------|----------------------|--------------|
| أماكن مازالت تعاني من خدمة سيئة |  | أماكن لوحظ فيها تحسن |             | أماكن مازالت تعاني من خدمة سيئة |             | أماكن لوحظ فيها تحسن |              |
| 4                               |  | 0                    |             | 5                               |             | 7                    |              |
| الاسكندرية                      |  | القاهرة              | القاهرة     | دلتا                            | القاهرة     | الصحيد               | القاهرة      |
| شرق 2                           |  | مدينتي               | هليوبوليس 1 | قليوب                           | العبور      | الفيوم               | حلوان 1      |
| القاهرة                         |  | العبور               | المرج       | رأس البر                        | الرحاب      | أسيوط                | المعادي      |
| العبور                          |  | مدينة نصر 1          | شبرا الخيمة | الجيزة                          | مدينة نصر 2 |                      | دلتا         |
| القناة                          |  | كفر الزيات           | دلتا        | إمبابة                          | عين شمس     |                      | فقوس         |
| السويس                          |  | الصحيد               | شبين الكوم  | الصحيد                          | المرج       |                      | منوف الباجور |
| الصحيد                          |  | الفيوم               |             | الفيوم                          | العباسية    |                      | شبين الكوم   |
| ابو قرقاص                       |  |                      |             | سينيورس ترسا                    | المنيل      |                      |              |
|                                 |  |                      |             | ابو قرقاص                       | شبرا        |                      |              |
|                                 |  |                      |             | المنيا                          | الزمالك     |                      |              |
|                                 |  |                      |             | طهطا أحميم                      | المقطم      |                      |              |
|                                 |  |                      |             | الخارجة- الفرافره               | القناة      |                      |              |
|                                 |  |                      |             |                                 | الإسماعيلية |                      |              |
| 5                               |  | 0                    |             | 4                               |             | 10                   |              |
| القاهرة                         |  | القاهرة              | القاهرة     | دلتا                            | الاسكندرية  | الجيزة               | الاسكندرية   |
| العبور                          |  | مدينتي               | هليوبوليس 1 | بنها                            | شرق 1       | السادس من اكتوبر 2   | مرسي مطروح   |
| القناة                          |  | العبور               | المنيل      | قليوب                           | شرق 4       | المهندسين            | القاهرة      |
| الإسماعيلية                     |  | مدينة نصر 2          | حلوان 1     | القناطر                         | شرق 5       | الصحيد               | مدينتي       |
| الصحيد                          |  | المقطم               | دلتا        | فقوس                            | غرب 2       | أسوان                | التجمع       |
| ابو قرقاص                       |  | دلتا                 | شبين الكوم  | دسوق                            | القاهرة     |                      | هليوبوليس 2  |
| المنيا                          |  | كفر الزيات           |             | السينبلاوين                     | العبور      |                      | مدينة نصر 2  |
| الخارجة- الفرافره               |  |                      |             | دمياط                           | الرحاب      |                      | حلوان 1      |
|                                 |  |                      |             | رأس البر                        | مدينة نصر 1 |                      | دلتا         |
|                                 |  |                      |             | منوف الباجور                    | عين شمس     |                      | شبين الكوم   |
|                                 |  |                      |             | الجيزة                          | المرج       |                      |              |
|                                 |  |                      |             | السادس من اكتوبر 1              | العباسية    |                      |              |
|                                 |  |                      |             | الشيخ زايد 2                    | المنيل      |                      |              |
|                                 |  |                      |             | الصحيد                          | شبرا        |                      |              |
|                                 |  |                      |             | الفيوم                          | الزمالك     |                      |              |
|                                 |  |                      |             | سينيورس ترسا                    | حلوان 1     |                      |              |
|                                 |  |                      |             | ابو قرقاص                       | المعادي     |                      |              |
|                                 |  |                      |             | المنيا                          | المقطم      |                      |              |
|                                 |  |                      |             | أسيوط                           | القناة      |                      |              |
|                                 |  |                      |             | سوهاج                           | الإسماعيلية |                      |              |
|                                 |  |                      |             | الخارجة- الفرافره               | السويس      |                      |              |

المدن والأحياء التي تم رصد أنها لا تزال تعاني من مشاكل معايير جودة الخدمات الصوتية وكذلك المناطق التي ظهر فيها تحسن

- في إطار حرص الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات علي تحسين جودة خدمات الاتصالات المقدمة للمواطنين؛ أصدر اليوم المركز القومي لمراقبة جودة خدمات الاتصالات التابع للجهاز القومي تقريره لنتائج قياسات شهر مارس لجودة خدمات الصوت والانترنت المقدمة من شركات الاتصالات العاملة في مصر؛ حيث تم اجراء اختبارات جودة الخدمة خلال الشهر لما يقرب من 24000 كيلو متر من المناطق المأهولة بالسكان في جمهورية مصر العربية والمقسمة إلى ما يقرب من 80 مدينة وحي ؛ حيث تمت القياسات لخدمات الصوت والبيانات بإجراء مئات الآلاف من المكالمات الاختبارية بالإضافة إلى اختبارات خدمات البيانات للمحمول.

- لقد تم تقييم جودة الخدمة للصوت والبيانات وفقا لعدد من المعايير العالمية المتعارف عليها لجودة الخدمة؛ حيث تم تقييم جودة الخدمات الصوتية وفقا لمعايير عديدة أهمها قياس معدل عدم بدء المكالمات (Call block) ، ومعدل عدم اكتمال أو انقطاع المكالمات (Call drop) ، وجودة الصوت للمكالمات (Voice quality) فيما تم تقييم جودة اختبارات خدمات البيانات للمحمول وفقا لمعايير أهمها سرعة تنزيل البيانات (Download/Upload Throughput) وتحميلها

فيما يلي المدن والأحياء التي تم رصد أنها لا تزال تعاني من مشاكل معايير جودة الخدمات الصوتية وكذلك المناطق التي ظهر فيها تحسن وفقاً للجدول عاليه:

- لشركة فودافون: تم قياس (80) مدينة وحي بلغ عدد المدن والأحياء التي لا تزال تعاني من مشاكل عدم بدء المكالمات عدد (28) مدينة وحي أهمها في القاهرة مدينة الرحاب ومدينتي والتجمع ومدينة نصر 1 و2 والعباسية وشبرا الخيمة والزمالك وفي الإسكندرية مناطق في شرق الإسكندرية و في الجيزة منطقة فيصل و من حيث عدم اكتمال أو انقطاع المكالمات عدد (4) مدينه و حي و أهمها في القاهرة المعادي و المقطم و من حيث جوده صوت المكالمات عدد (12) مدينه و حي أهمها في القاهرة مدينتي و العبور و الرحاب و التجمع.

- ولشركة اورانج: تم قياس (80) مدينة وحي بلغ عدد المدن والأحياء المتأثرة التي لا تزال تعاني من مشاكل عدم بدء المكالمات عدد (18) مدينة و حي أهمها في القاهرة الشروق ومدينة نصر 2 والمقطم وفي الاسكندرية مناطق في شرق وغرب الاسكندرية ومرسى مطروح والساحل الشمالي ومن حيث جوده صوت المكالمات عدد (4) مدينه و حي أهمها في القاهرة مدينة العبور.

- ولشركة اتصالات: تم قياس (80) مدينة وحي بلغ عدد المدن والأحياء المتأثرة التي لا تزال تعاني من مشاكل عدم بدء المكالمات عدد (20) مدينة و حي أهمها في القاهرة العبور و الرحاب مدينة نصر 2 وعين شمس والمرج و العباسية و المنيل و شبرا و الزمالك و المقطم و من حيث عدم اكتمال أو انقطاع المكالمات عدد (5) مدينه و حي و أهمها في القاهرة مدينتي و العبور ومدينة نصر 1 ومن حيث جودة صوت المكالمات عدد (4) اهمها في القاهرة مدينة العبور وفي الاسكندرية منطقة شرق 2 .

- ولشركة WE تم قياس (80) مدينة وحي بلغ عدد المدن والأحياء المتأثرة التي لا تزال تعاني من مشاكل عدم بدء المكالمات عدد (36) مدينة وحي أهمها في القاهرة العبور والرحاب و مدينة نصر 1 وعين شمس و المرج و العباسية و المنيل و شبرا والزمالك وحلوان والمعادي و المقطم و في الجيزة الشيخ زايد و السادس من أكتوبر و في الإسكندرية شرق الإسكندرية ومناطق من غرب الاسكندرية ومن حيث عدم اكتمال أو انقطاع المكالمات عدد (5) مدينة و حي و أهمها في القاهرة العبور ومدينتي ومدينة نصر والمقطم و من حيث جوده صوت المكالمات عدد (5) مدينة و حي أهمها في القاهرة العبور .

- ويتضح من التقرير التفصيلي أن معايير خدمات البيانات في الحدود المقبولة لجميع الشركات وفقاً للترخيص فيما عدا بعض المناطق أوقات الذروة مع تميز شركات أورانج واتصالات في سرعة البيانات ( **Throughput** )
- وفي إطار العمل على تحقيق الشفافية تم نشر التقرير لشهر مارس الخاص بجودة الخدمات المقدمة من شركات المحمول على الموقع الخاص بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لاطلاع المواطنين على مستوى جودة الخدمة المقدمة من شركات الاتصالات في جميع أنحاء مصر ومساعدتهم في الحصول على معلومات عن تقييم الشبكات في مواقع تواجدهم على موقع الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

كان الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات قد اتخذ آليات محددة لضمان تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بموجب قياسات جودة الخدمات المعلنة شهرياً، وهي كالآتي:

- إخطار المشغلين بالأعطال وتحديد أماكنها وأسبابها بفترة كافية قبل نشر التقرير وذلك للتعامل مع هذه الأعطال والعمل على حلها وتفادي تكرارها.
- عقد اجتماعات دورية مع المشغلين على مدار شهر بعد إصدار التقرير للمتابعة والوقوف على إجراءات تحسين الجودة في الأماكن المذكورة بالتقرير.
- في حالة عدم تحسن الخدمة لأسباب ليست خارجة عن الإرادة، يقوم الجهاز باتخاذ إجراءات تصعيدية بما يضمن حق المواطن في الحصول على الخدمات بجودة عالية.

ولمزيد من التفاصيل حول تقرير شهر مارس لجودة الخدمة يمكنكم تحميل التقرير المفصل من موقع الجهاز القومي