

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول عن الفترة (يناير-مارس) 2021

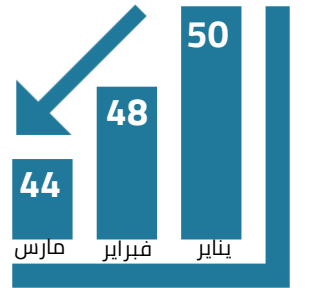
مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت وبيانات)

تم اجراء اختبارات قياسات جودة خدمات الهاتف المحمول لعدد **81** منطقة (مدينة وحي)، وتم زيادة القدرات الفنية لإجراء القياسات الميدانية للوصول إلى المستوى الإداري الثالث في الطرق والمدن والاحياء، وذلك باستخدام سيارات القياس لمسافات تصل إلى أكثر من **100 ألف كم** على مدار الثلاثة أشهر.

81

منطقة قياس

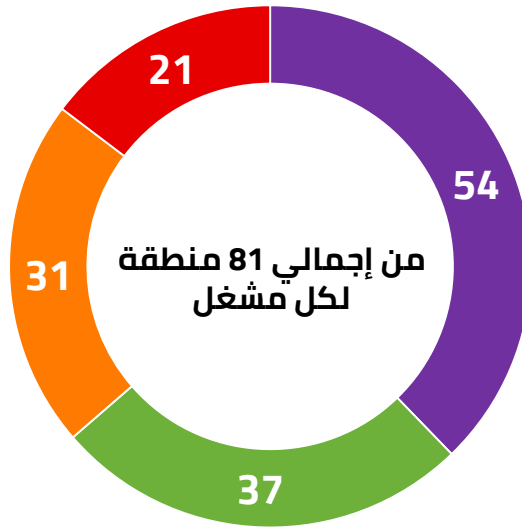
تم رصد تحسن جودة الخدمة في **6 مناطق** خلال الربع الأول 2021، نتيجة التنسيق المستمر مع المشغلين لحل مشاكل جودة الخدمة، بينما مازالت تعاني 44 منطقة من سوء جودة الخدمة وجاري العمل مع المشغلين لتحسين جودة الخدمات المقدمة بها، من خلال تسريع آليات بناء الأبراج، وتجهيز الشبكات الحالية للعمل بالترددات الجديدة.



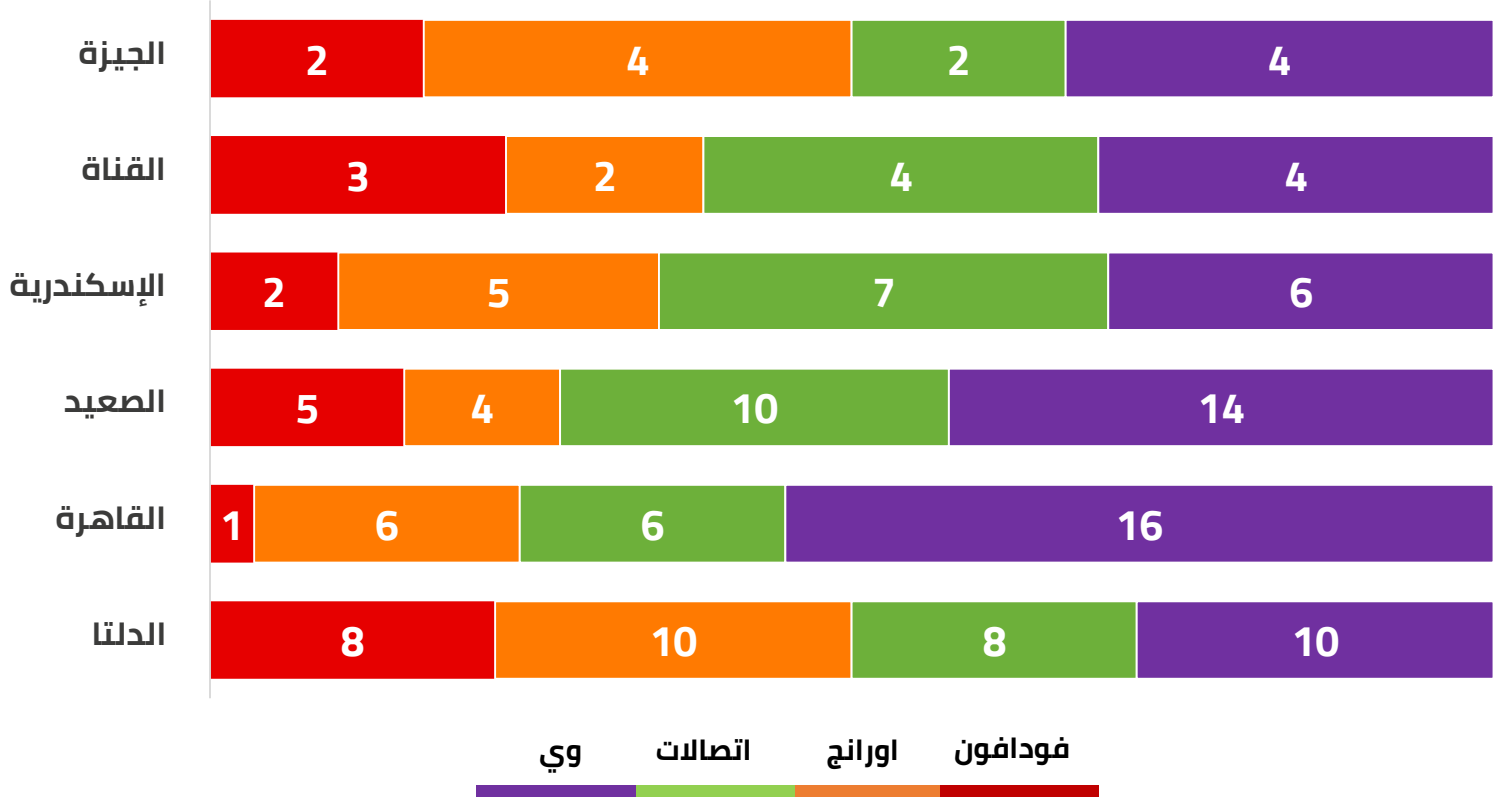
عدد المناطق المتأثرة بسوء جودة الخدمة

إجمالي عدد المناطق التي تم رصد فيها تأثر جودة خدمات الصوت والبيانات خلال الربع الأول 2021

إجمالي عدد المناطق المتأثرة وفقا لكل مشغل



إجمالي عدد المناطق المتأثرة على مستوى الجمهورية

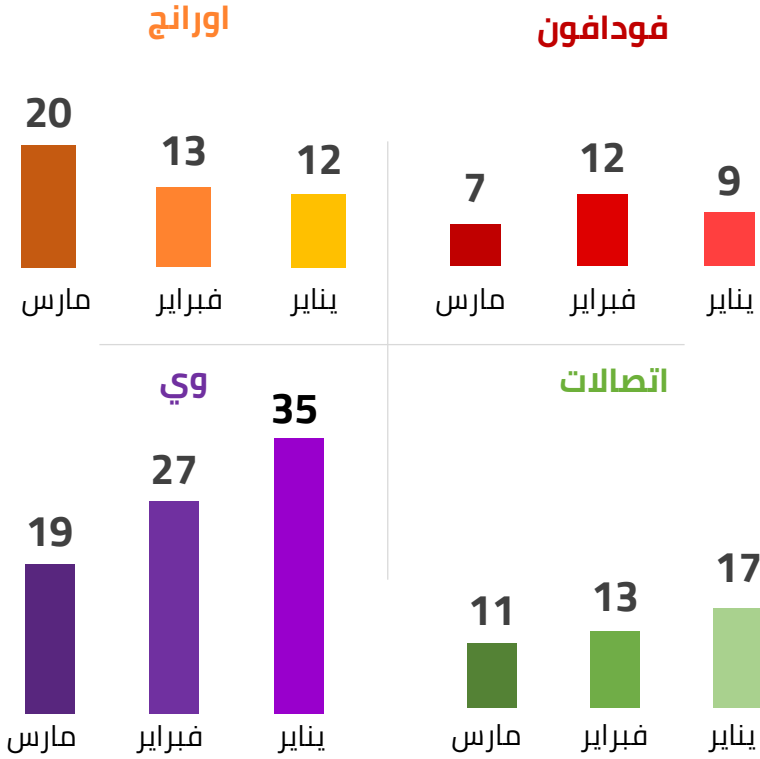


ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول عن الفترة (يناير-مارس) 2021

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت)



المناطق المتأثرة بعدم بدء المكالمات

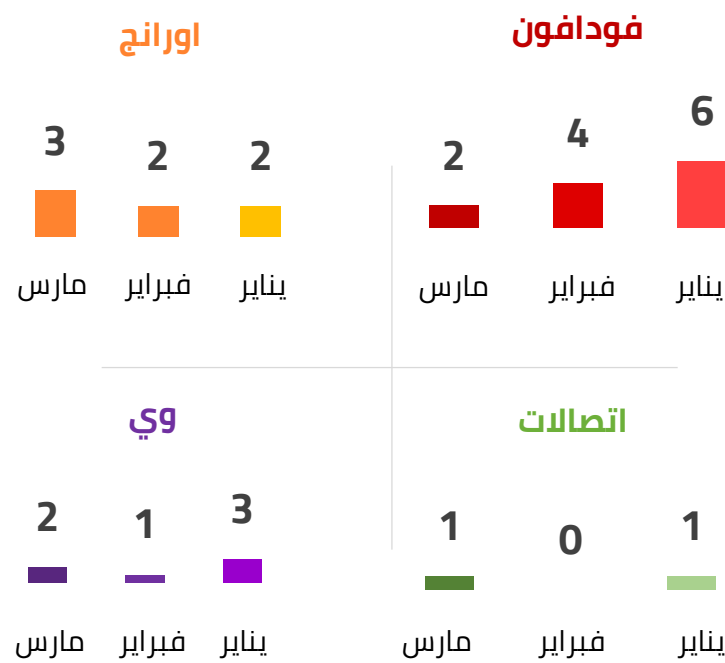


مؤشر عدم بدء المكالمات

تحسن عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة الخدمة في مؤشر عدم بدء المكالمات لشركات فودافون، اتصالات ووي في شهر مارس 2021 مقارنة بشهر يناير 2021.

بينما تم رصد زيادة في عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة الخدمة في مؤشر عدم بدء المكالمات لشركة اورانج في شهر مارس 2021 مقارنة بشهر يناير 2021.

المناطق المتأثرة بجودة صوت المكالمات

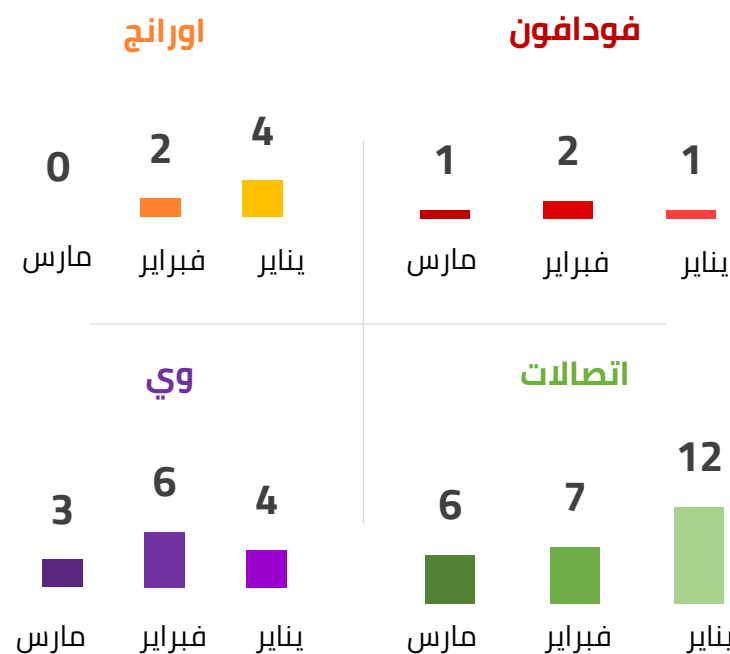


مؤشر جودة صوت المكالمات

تحسن عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة الخدمة في مؤشر جودة صوت المكالمات لشركتي فودافون ووي، في شهر مارس 2021 مقارنة بشهر يناير 2021، مع ثبات عدد المناطق المتأثرة لشركة اتصالات.

بينما تم رصد زيادة في عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة الخدمة في مؤشر جودة صوت المكالمات لشركة اورانج في شهر مارس 2021 مقارنة بشهر يناير 2021.

المناطق المتأثرة بعدم اكتمال المكالمات



مؤشر عدم اكتمال المكالمات

تحسن عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة الخدمة في مؤشر عدم اكتمال المكالمات لشركات اورانج واتصالات ووي في شهر مارس 2021 مقارنة بشهر يناير 2021، مع ثبات عدد المناطق المتأثرة لشركة فودافون.

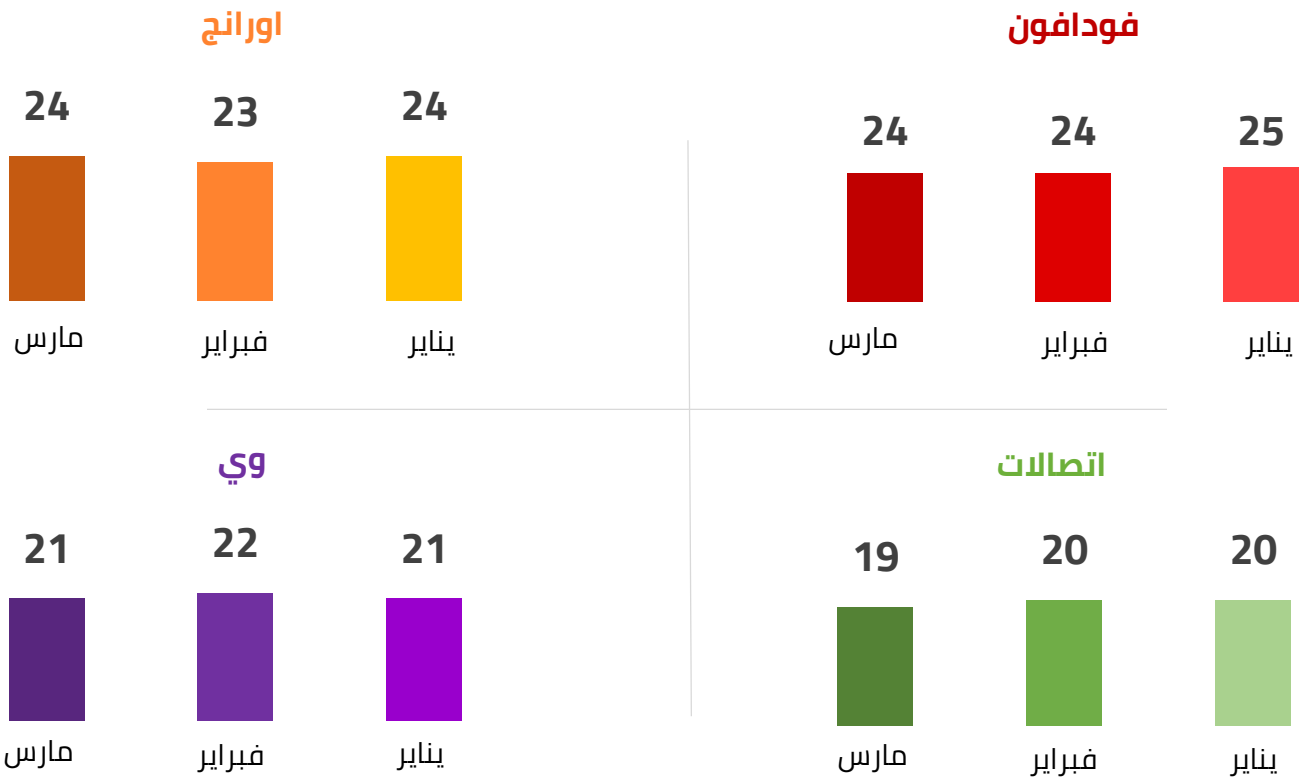
ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول عن الفترة (يناير-مارس) 2021

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (بيانات)

سرعة تنزيل البيانات



متوسط سرعة تنزيل البيانات (Download) وفقا لكل مشغل (ميجابت / ثانية)



لوحظ انخفاض متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركتي فودافون واتصالات خلال شهر مارس 2021 مقارنة بشهر يناير 2021, مع ثبات شركتي اورانج ووي خلال نفس الفترة.

أقل سرعات تنزيل بيانات تم تسجيلها وفقا لكل مشغل (10% من عينات القياس) (ميجابت/ثانية)



* الحد الأدنى المقبول 5 ميجابت/ثانية

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول عن الفترة (يناير-مارس) 2021

إجراءات اتخذها الجهاز لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين



1. مضاعفة الطاقة الاستيعابية لمركز تلقي شكاوى المستخدمين

مضاعفة الطاقة الاستيعابية لمركز تلقي شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات (155)، ليعمل طوال أيام الأسبوع بواقع 14 ساعة يوميا، وذلك لضمان تلقي شكاوى الجودة على مدار اليوم والتي تتعدى الـ 50 ألف شكوى خلال الربع الواحد.



2. مضاعفة غرامات المشغلين الخاصة بانخفاض مؤشرات جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين عن المعايير المحددة لها

قام الجهاز بتعديل لائحة الجزاءات الخاصة بجودة خدمات الاتصالات المقدمة من المشغلين، وعلى أثرها قام بمضاعفة الغرامات المطبقة، وتم اخطار المشغلين على البدء في تنفيذ لائحة الجزاءات الجديدة في النصف الثاني من عام 2021.



3. وضع آلية جديدة لمراقبة زمن حل شكاوى المستخدمين الخاصة بجودة خدمات الاتصالات

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بوضع آلية جديدة لقياس زمن حل شكاوى المستخدمين منذ وقت تقديمها لدى المشغل، مع تطبيق غرامات على الشكاوى التي تتعدى الحد الأقصى للوقت المحدد للحل طبقاً لنوع كل شكوى، وذلك بعد رصد زيادة عدد شكاوى المستخدمين من بقاء حل شكاوهم لدى مشغليهم، والبدء في تنفيذها في النصف الثاني من عام 2021.

4. تمكين المستخدم من الاستعلام عن او الغاء الخدمات الترفيهية

5.5 مليون عملية

(استعلام/إلغاء خدمة)



اطلق الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات خدمة الكود المختصر المجاني (*155) للحد من ظاهرة اشراك المستخدمين في خدمات بدون علمهم او رغبتهم، وتمكن الخدمة الجديدة المستخدم من الاستعلام عن أو إلغاء خدمات القيمة المضافة، في حالة عدم رغبته، لدى الأربع مشغلين (الخدمات الترفيهية)، كالمسابقات الترويجية أو الخدمات الإخبارية والرياضية أو الألعاب الإلكترونية وغيرها. وبلغ العدد الإجمالي لمرات استخدام الكود منذ اطلاق الخدمة في اول يناير 5.5 مليون استعلام/ الغاء.