

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الأول 2022

منهجية قياس جودة خدمات الاتصالات

قياسات ميدانية (خارج المباني)

تستند منهجية القياس على اختبار عينات من المكالمات وعمليات نقل البيانات للوقوف على جودة خدمات الاتصالات وذلك باستخدام معدات وسيارات القياس حيث بلغت مسافات القياس **108 ألف كم** في الطرق الرئيسية والفرعية للمدن والقرى خلال الربع الأول 2022.



منهجية القياس
(خارج المباني)

مؤشرات جودة خدمات الصوت لكل منطقة قياس

نسبة محاولات الاتصال التي لم تنجح في بدء إجراء المكالمة من إجمالي عينات القياس خلال فترة محددة.

مؤشر عدم بدء
المكالمة



نسبة المكالمات التي عانت من انقطاع لأسباب فنية قبل إنهاء المكالمة من أحد طرفي المكالمة من إجمالي عينات القياس خلال فترة محددة.

مؤشر عدم اكتمال
المكالمة



نسبة المكالمات التي تستغرق وقت طويل لبدء المكالمة (ثواني) منذ وقت ضغط العميل على زر الاتصال وحتى بدء المكالمة من قبل الطرف الآخر من إجمالي عينات القياس خلال فترة محددة.

مؤشر الوقت اللازم لبدء
المكالمة



درجة نقاء الصوت اثناء المكالمة لعينات القياس خلال فترة محددة.

مؤشر جودة صوت
المكالمة



مؤشرات جودة خدمات نقل البيانات لكل منطقة قياس

أدنى سرعة تنزيل بيانات يتم رصدها لأقل 10% من عينات القياس

سرعة تنزيل البيانات



أدنى سرعة تحميل بيانات يتم رصدها لأقل 10% من عينات القياس

سرعة تحميل البيانات

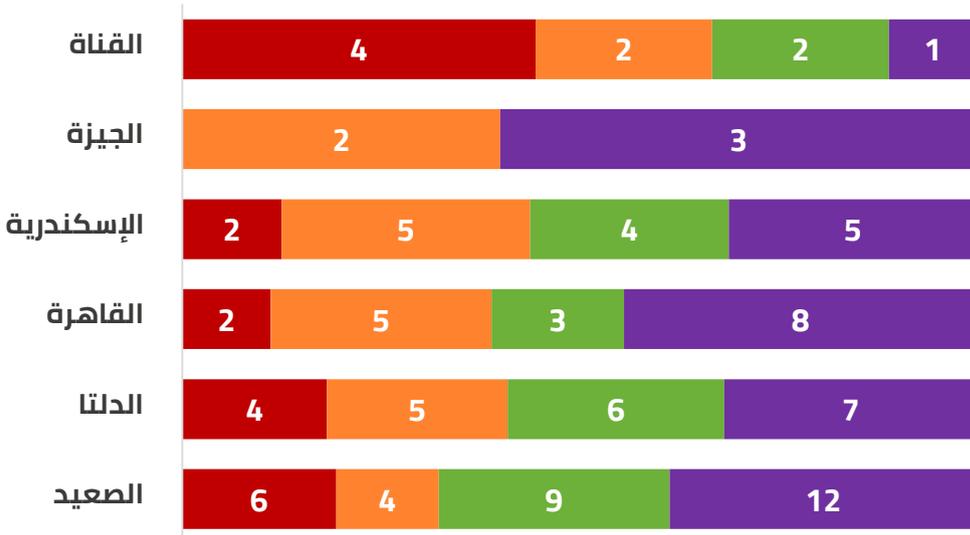


ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول – الربع الأول 2022

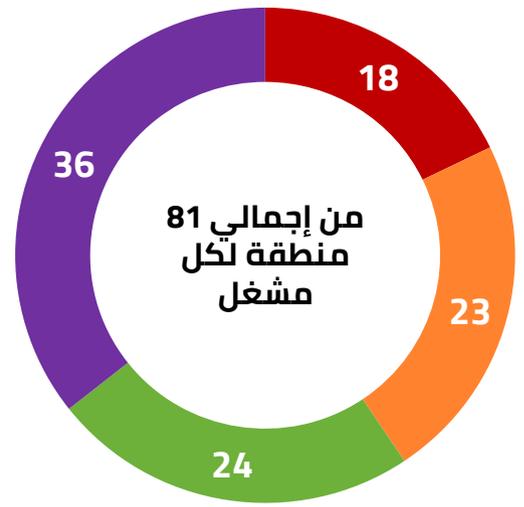
مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت ونقل بيانات)

إجمالي عدد المناطق التي تم فيها رصد تأثير جودة خدمات الصوت خلال مارس 2022

إجمالي عدد المناطق المتأثرة على مستوى الجمهورية

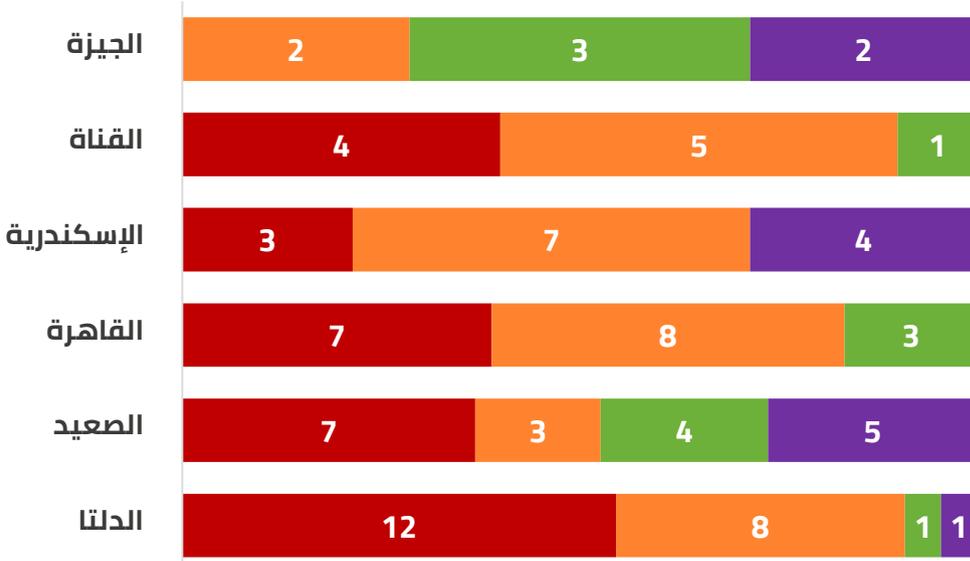


إجمالي عدد المناطق المتأثرة بجودة الصوت وفقا لكل مشغل

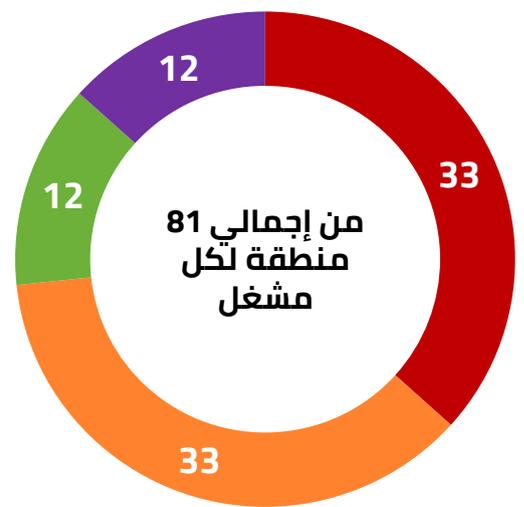


إجمالي عدد المناطق التي تم فيها رصد تأثير جودة خدمات نقل البيانات خلال مارس 2022

إجمالي عدد المناطق المتأثرة على مستوى الجمهورية



إجمالي عدد المناطق المتأثرة بجودة خدمات نقل البيانات وفقا لكل مشغل



فودافون اورنج اتصالات وي

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول – الربع الأول 2022

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت)

إجمالي عدد تجاوزات مؤشرات جودة خدمات الصوت وعدد المناطق المتأثرة لكل مشغل

شركة اورنج

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ **23 منطقة** خلال شهر مارس 2022 مقارنة بعدد **20 منطقة** خلال شهر يناير 2022.

شركة فودافون

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ **18 منطقة** خلال شهر مارس 2022 مقارنة بعدد **17 منطقة** خلال شهر يناير 2022.

شركة وي

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد انخفاض في عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ **36 منطقة** خلال شهر مارس 2022 مقارنة بعدد **37 منطقة** خلال شهر يناير 2022.

شركة اتصالات

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ **24 منطقة** خلال شهر مارس 2022 مقارنة بعدد **23 منطقة** خلال شهر يناير 2022.

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول – الربع الأول 2022

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (نقل بيانات)

إجمالي عدد المناطق المتأثرة من سوء جودة مؤشرات خدمات نقل البيانات لكل مشغل

شركة اورنج

25 ميجا بت/ثانية



متوسط سرعة تنزيل البيانات-مارس 2022

تم رصد 33 منطقة متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر مارس 2022 مقارنة بعدد 27 منطقة متأثرة في شهر يناير 2022.

عدد المناطق المتأثرة



شركة فودافون

29 ميجا بت/ثانية



متوسط سرعة تنزيل البيانات-مارس 2022

تم رصد 33 منطقة متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر مارس 2022 مقارنة بعدد 27 منطقة متأثرة في شهر يناير 2022.

عدد المناطق المتأثرة



شركة وي

30 ميجا بت/ثانية



متوسط سرعة تنزيل البيانات-مارس 2022

تم رصد 12 منطقة متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر مارس 2022 مقارنة بعدد 3 مناطق متأثرة في شهر يناير 2022.

عدد المناطق المتأثرة



شركة اتصالات

31 ميجا بت/ثانية



متوسط سرعة تنزيل البيانات-مارس 2022

تم رصد 12 منطقة متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر مارس 2022 مقارنة بعدد 10 مناطق متأثرة في شهر يناير 2022.

عدد المناطق المتأثرة



ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول – الربع الأول 2022

إجراءات اتخذها الجهاز لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين

1. تغريم شركات المحمول بحوالي 19 مليون جنيه

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتغريم شركات المحمول بحوالي **19 مليون** جنيه مصري عن تجاوز معايير جودة مؤشرات خدمات الاتصالات وشكاوى المستخدمين عن الربع الأول لعام 2022.



2. اعتماد 786 محطة جديدة خلال الربع الأول لعام 2022

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات باعتماد **740 محطة** جديدة خلال الربع الأول عام 2022 بنسبة زيادة قدرها **42%** مقارنة بالربع الأول لعام 2021، بالإضافة إلى اعتماد **46 محطة** جديدة على أهم الطرق القومية والاستراتيجية بمختلف انحاء الجمهورية مما يساهم في تحسين معايير جودة خدمات الاتصالات المقدمة بالسوق المصري.



3. حملات تفتيش وضبطيات لمقويات الإشارة غير الشرعية في السوق المصري

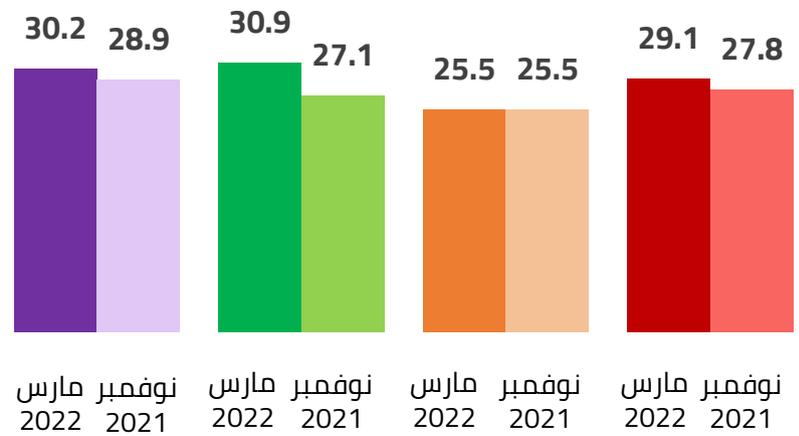
قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بالتنسيق مع شرطة الاتصالات وشن حملات لضبط أجهزة مقويات الإشارة الغير شرعية لما لها من تأثير سلبي على جودة خدمات الاتصالات، مما أسفر عن ضبط وإزالة **222** جهاز غير شرعي (مقوي وهوائي) خلال الربع الأول 2022. ويهيب الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بالسادة المواطنين باستخدام مقويات الإشارة الشرعية المعتمدة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لدى المشغلين في السوق المصري.



4. التغير في متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركات المحمول

تابع الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات تفعيل الحزم الترددية الجديدة التي تم طرحها في الحيز الترددي 2600 ميغا هرتز بتقنية TDD بداية شهر ديسمبر 2021، حيث تم رصد زيادة بمتوسط سرعة تنزيل البيانات لتصل إلى **29** ميغا بت/ثانية لشركة فودافون، و**31** ميغا بت/ثانية لشركة اتصالات، و**30** ميغا بت/ثانية لشركة وي خلال شهر مارس 2022 مقارنة بشهر نوفمبر 2021، مع ثبات متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة أورنج حيث بلغت **25** ميغا بت/ثانية خلال نفس الفترة.

متوسط سرعة تنزيل البيانات (ميغا بت/ثانية)





مؤشرات جودة خدمات الصوت في المناطق المتأثرة وفقاً لكل مشغل

يوضح الجدول التالي عدد المؤشرات التي تم تجاوزها لكل مشغل داخل كل منطقة:

● لا يوجد تجاوز ● تجاوز في مؤشر واحد ● تجاوز في مؤشرين أو أكثر

وي	اتصالات	اورنج	فودافون	المناطق المتأثرة
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 1
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 2
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 3
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 4
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 5
●	●	●	●	الإسكندرية غرب 1
●	●	●	●	الإسكندرية غرب 2
●	●	●	●	مرسى مطروح
●	●	●	●	الساحل الشمالي
●	●	●	●	مدينتي
●	●	●	●	العبور
●	●	●	●	الرحاب
●	●	●	●	الشروق
●	●	●	●	التجمع
●	●	●	●	مصر الجديدة 1
●	●	●	●	مصر الجديدة 2
●	●	●	●	مدينة نصر 1
●	●	●	●	مدينة نصر 2
●	●	●	●	عين شمس
●	●	●	●	المرج
●	●	●	●	السلام
●	●	●	●	حدائق القبة
●	●	●	●	العباسية
●	●	●	●	المنيل
●	●	●	●	شبرا مصر
●	●	●	●	شبرا الخيمة
●	●	●	●	الزمالك



مؤشرات جودة خدمات الصوت في المناطق المتأثرة وفقاً لكل مشغل

يوضح الجدول التالي عدد المؤشرات التي تم تجاوزها لكل مشغل داخل كل منطقة:

● لا يوجد تجاوز ● تجاوز في مؤشر واحد ● تجاوز في مؤشرين أو أكثر

وي	اتصالات	اورنج	فودافون	المناطق المتأثرة
●	●	●	●	حلوان
●	●	●	●	مايو 15
●	●	●	●	المعادي
●	●	●	●	المقطم
●	●	●	●	فايد - أبو سلطان
●	●	●	●	الإسماعيلية
●	●	●	●	القنطرة غرب
●	●	●	●	العين السخنة
●	●	●	●	السويس
●	●	●	●	بورسعيد - بور فؤاد
●	●	●	●	الغردقة - سفاجا
●	●	●	●	بنها
●	●	●	●	قليوب
●	●	●	●	قناطر
●	●	●	●	العاشر من رمضان
●	●	●	●	فاقوس
●	●	●	●	زقازيق
●	●	●	●	دمنهور
●	●	●	●	كفر الحوار
●	●	●	●	كفر الزيات
●	●	●	●	طنطا - المحله
●	●	●	●	دسوق - كفر غانم
●	●	●	●	كفر الشيخ
●	●	●	●	المنصوره - دكرنس
●	●	●	●	السنبلاوين
●	●	●	●	دمياط
●	●	●	●	رأس البر



مؤشرات جودة خدمات الصوت في المناطق المتأثرة وفقاً لكل مشغل

يوضح الجدول التالي عدد المؤشرات التي تم تجاوزها لكل مشغل داخل كل منطقة:

● لا يوجد تجاوز ● تجاوز في مؤشر واحد ● تجاوز في مؤشرين أو أكثر

وي	اتصالات	اورنج	فودافون	المناطق المتأثرة
●	●	●	●	منوف - الباجور
●	●	●	●	شبين
●	●	●	●	مدينة 6 أكتوبر 1
●	●	●	●	مدينة 6 أكتوبر 2
●	●	●	●	الشيخ زايد 1
●	●	●	●	الشيخ زايد 2
●	●	●	●	فيصل
●	●	●	●	الهرم
●	●	●	●	إمبابة
●	●	●	●	المهندسين
●	●	●	●	الفيوم
●	●	●	●	سنورس - ترسا
●	●	●	●	بني سويف
●	●	●	●	الواسطه
●	●	●	●	أبو قرقاص
●	●	●	●	المنيا
●	●	●	●	أسيوط
●	●	●	●	ديروط - منفلوط
●	●	●	●	سوهاج
●	●	●	●	طهطا - اخميم
●	●	●	●	الوادي الجديد
●	●	●	●	نجع حمادي - فرشوط
●	●	●	●	قنا
●	●	●	●	اسنا
●	●	●	●	الأقصر
●	●	●	●	اسوان
●	●	●	●	كوم امبو - دراو



مؤشرات جودة خدمات نقل البيانات في المناطق المتأثرة وفقاً لكل مشغل

يوضح الجدول التالي عدد المؤشرات التي تم تجاوزها لكل مشغل داخل كل منطقة:

● لا يوجد تجاوز ● تجاوز في مؤشر واحد ● تجاوز في مؤشرين أو أكثر

وي	اتصالات	اورنج	فودافون	المناطق المتأثرة
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 1
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 2
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 3
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 4
●	●	●	●	الإسكندرية شرق 5
●	●	●	●	الإسكندرية غرب 1
●	●	●	●	الإسكندرية غرب 2
●	●	●	●	مرسى مطروح
●	●	●	●	الساحل الشمالي
●	●	●	●	مدينتي
●	●	●	●	العبور
●	●	●	●	الرحاب
●	●	●	●	الشروق
●	●	●	●	التجمع
●	●	●	●	مصر الجديدة 1
●	●	●	●	مصر الجديدة 2
●	●	●	●	مدينة نصر 1
●	●	●	●	مدينة نصر 2
●	●	●	●	عين شمس
●	●	●	●	المرج
●	●	●	●	السلام
●	●	●	●	حدائق القبة
●	●	●	●	العباسية
●	●	●	●	المنيل
●	●	●	●	شبرا مصر
●	●	●	●	شبرا الخيمة
●	●	●	●	الزمالك



مؤشرات جودة خدمات نقل البيانات في المناطق المتأثرة وفقاً لكل مشغل

يوضح الجدول التالي عدد المؤشرات التي تم تجاوزها لكل مشغل داخل كل منطقة:

● لا يوجد تجاوز ● تجاوز في مؤشر واحد ● تجاوز في مؤشرين أو أكثر

وي	اتصالات	اورنج	فودافون	المناطق المتأثرة
●	●	●	●	حلوان
●	●	●	●	مايو 15
●	●	●	●	المعادي
●	●	●	●	المقطم
●	●	●	●	فايد - أبو سلطان
●	●	●	●	الإسماعيلية
●	●	●	●	القنطرة غرب
●	●	●	●	العين السخنة
●	●	●	●	السويس
●	●	●	●	بورسعيد - بور فؤاد
●	●	●	●	الغردقة - سفاجا
●	●	●	●	بنها
●	●	●	●	قليوب
●	●	●	●	قناطر
●	●	●	●	العاشر من رمضان
●	●	●	●	فاقوس
●	●	●	●	زقازيق
●	●	●	●	دمنهور
●	●	●	●	كفر الحوار
●	●	●	●	كفر الزيات
●	●	●	●	طنطا - المحله
●	●	●	●	دسوق - كفر غانم
●	●	●	●	كفر الشيخ
●	●	●	●	المنصوره - دكرنس
●	●	●	●	السنبلاوين
●	●	●	●	دمياط
●	●	●	●	رأس البر



مؤشرات جودة خدمات نقل البيانات في المناطق المتأثرة وفقاً لكل مشغل

يوضح الجدول التالي عدد المؤشرات التي تم تجاوزها لكل مشغل داخل كل منطقة:

● لا يوجد تجاوز ● تجاوز في مؤشر واحد ● تجاوز في مؤشرين أو أكثر

وي	اتصالات	اورنج	فودافون	المناطق المتأثرة
●	●	●	●	منوف - الباجور
●	●	●	●	شبين
●	●	●	●	مدينة 6 أكتوبر 1
●	●	●	●	مدينة 6 أكتوبر 2
●	●	●	●	الشيخ زايد 1
●	●	●	●	الشيخ زايد 2
●	●	●	●	فيصل
●	●	●	●	الهرم
●	●	●	●	إمبابة
●	●	●	●	المهندسين
●	●	●	●	الفيوم
●	●	●	●	سنورس - ترسا
●	●	●	●	بني سويف
●	●	●	●	الواسطه
●	●	●	●	أبو قرقاص
●	●	●	●	المنيا
●	●	●	●	أسيوط
●	●	●	●	ديروط - منفلوط
●	●	●	●	سوهاج
●	●	●	●	طهطا - اضميم
●	●	●	●	الوادي الجديد
●	●	●	●	نجع حمادي - فرشوط
●	●	●	●	قنا
●	●	●	●	اسنا
●	●	●	●	الأقصر
●	●	●	●	اسوان
●	●	●	●	كوم امبو - دراو