

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الثاني 2022

منهجية قياس جودة خدمات الاتصالات

منهجية القياسات الميدانية (خارج المباني)

تستند منهجية القياس على اختبار عينات من المكالمات الصوتية وخدمات نقل البيانات للوقوف على جودة خدمات الاتصالات المقدمة من المشغلين في السوق المصري، وذلك باستخدام معدات وسيارات القياس حيث بلغت مسافات القياس **114.5 ألف كم** في الطرق الرئيسية والفرعية للمدن والقرى خلال الربع الثاني 2022.



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 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 الرد 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 الثاني 2022

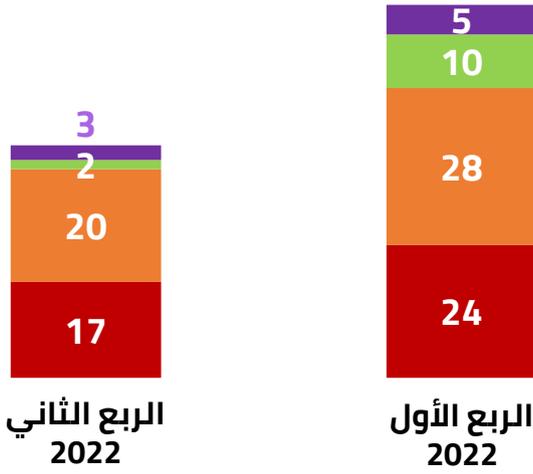
مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت ونقل بيانات)

متوسط عدد المناطق التي تم فيها رصد تأثر جودة خدمات الصوت ونقل البيانات الربع الثاني 2022 مقارنة بالربع الأول 2022

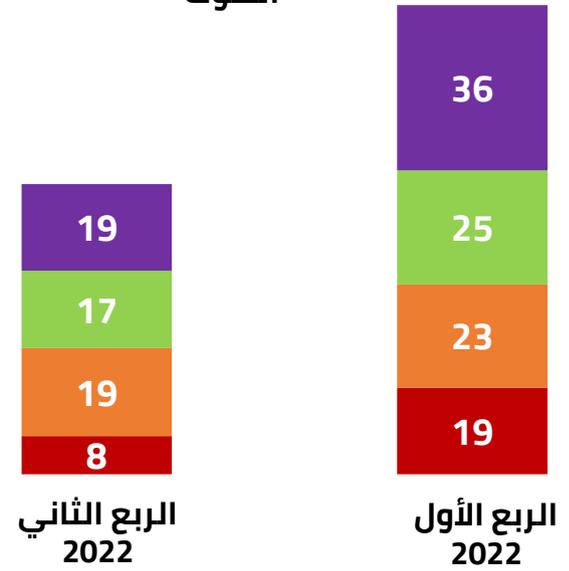
تم رصد تحسن في متوسط عدد المناطق المتأثرة بجودة خدمات نقل البيانات في الربع الثاني لعام 2022، حيث انخفض متوسط عدد المناطق المتأثرة بنسبة 35% مقارنة بالربع الأول 2022.

تم رصد تحسن في متوسط عدد المناطق المتأثرة بجودة خدمات الصوت في الربع الثاني لعام 2022، حيث انخفض متوسط عدد المناطق المتأثرة بنسبة 38% مقارنة بالربع الأول 2022.

متوسط عدد المناطق المتأثرة بجودة خدمات نقل البيانات



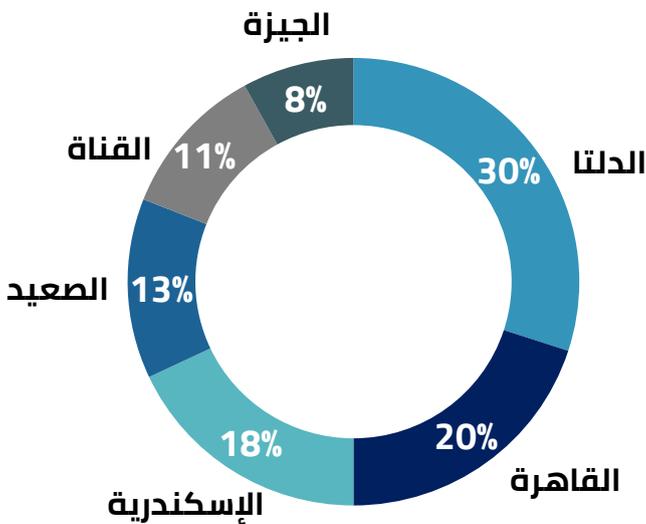
متوسط عدد المناطق المتأثرة بجودة خدمات الصوت



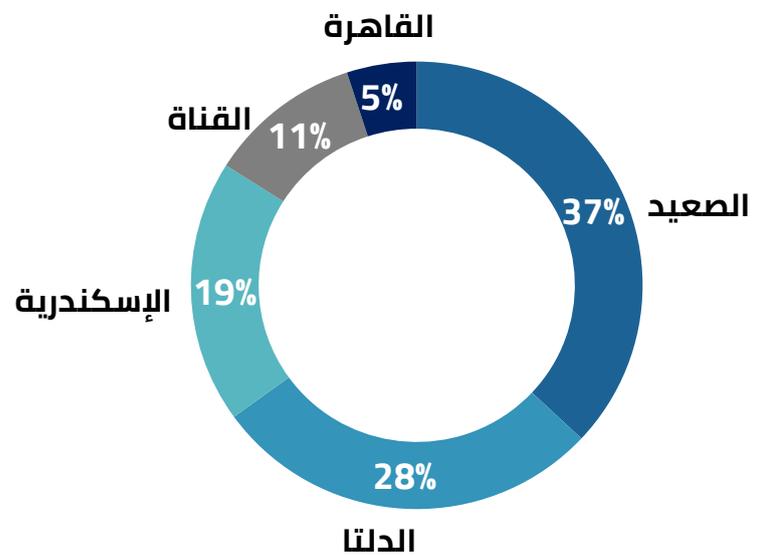
فودافون اورنج اتصالات وي

إجمالي عدد المناطق التي تم فيها رصد تأثر جودة خدمات الصوت ونقل البيانات خلال يونيو 2022

توزيع المناطق المتأثرة بجودة خدمات نقل البيانات على مستوى الجمهورية



توزيع المناطق المتأثرة بجودة خدمات الصوت على مستوى الجمهورية



ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الثاني 2022

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت)

إجمالي عدد المناطق المتأثرة من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لكل مشغل

شركة اورنج

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد تحسن عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ **16 منطقة** خلال شهر يونيو 2022 مقارنة بعدد **23 منطقة** خلال شهر ابريل 2022.

شركة فودافون

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ **8 مناطق** خلال شهر يونيو 2022 مقارنة بعدد **6 مناطق** خلال شهر ابريل 2022.

شركة وي

عدد المناطق المتأثرة



لوحظ ثبات عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ **17 منطقة** خلال شهري يونيو وشهر ابريل لعام 2022.

شركة اتصالات

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ **16 منطقة** خلال شهر يونيو 2022 مقارنة بعدد **14 منطقة** خلال شهر ابريل 2022.

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الثاني 2022

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (نقل بيانات)

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

شركة اورنج

متوسط سرعة التنزيل



تم رصد 17 منطقة متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر يونيو 2022 مقارنة بعدد 21 منطقة متأثرة في شهر ابريل 2022.

عدد المناطق المتأثرة



شركة فودافون

متوسط سرعة التنزيل



تم رصد 23 منطقة متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر يونيو 2022 مقارنة بعدد 11 منطقة متأثرة في شهر ابريل 2022.

عدد المناطق المتأثرة



شركة وي

متوسط سرعة التنزيل



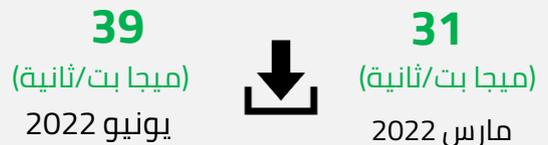
تم رصد 3 مناطق متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر يونيو 2022.

عدد المناطق المتأثرة



شركة اتصالات

متوسط سرعة التنزيل



تم رصد **منطقتين** متأثرتين من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر يونيو 2022 مقارنة بمنطقة واحدة متأثرة في شهر ابريل 2022.

عدد المناطق المتأثرة



ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول – الربع الثاني 2022 إجراءات اتخاذها الجهاز لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين

1. تغريم شركات المحمول بحوالي 21 مليون جنيه لتجاوز معايير جودة مؤشرات خدمات الاتصالات

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإصدار مخالقات لشركات المحمول بحوالي **21 مليون** جنيه مصري عن تجاوز معايير ومحددات جودة خدمات التليفون المحمول خلال الربع الثاني لعام 2022



2. رفع وتحسين مستوى الخدمات المقدمة بعد إزالة شبكات اتصالات لاسلكية غير مرخص لها ببعض المناطق المتأثرة

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإزالة شبكات اتصالات لاسلكية غير مرخص لها بالعمل من الجهاز بمناطق مختلفة على مستوى الجمهورية، وذلك لتأثيرها السلبي على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين حيث كان تأثيرها يمتد في نطاق دائرة قطرها ١٢ كيلو متر، مما ترتب عليه رفع وتحسين مستوى الخدمات المقدمة بتلك المناطق..



3. الانتهاء من اجراء القياسات بالطرق الساحلية والمحاور الرئيسية المستخدمة من قبل المصيفين

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بالانتهاء من اجراء القياسات بالطرق الساحلية والمحاور الرئيسية المستخدمة من قبل المصيفين للوقوف علي مستويات جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين واتخاذ اللازم لضمان التغطية اللازمة لتوفير عوامل السلامة والأمان على الطرق مع استيعاب أحجام الحركة المتزايدة بفصل الصيف.





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
●	●	●	●	طوان
●	●	●	●	مايو 15
●	●	●	●	المعادي
●	●	●	●	المقطم
●	●	●	●	فايد - أبو سلطان
●	●	●	●	الإسماعيلية
●	●	●	●	القنطرة غرب
●	●	●	●	العين السخنة
●	●	●	●	السويس
●	●	●	●	بورسعيد - بور فؤاد
●	●	●	●	الغردقة - سفاجا
●	●	●	●	بنها
●	●	●	●	قليوب
●	●	●	●	قناطر
●	●	●	●	العشر من رمضان
●	●	●	●	فاقوس
●	●	●	●	زقازيق
●	●	●	●	دمهور
●	●	●	●	كفر الحوار
●	●	●	●	كفر الزيات
●	●	●	●	طنطا - المحلة
●	●	●	●	دسوق - كفر غانم
●	●	●	●	كفر الشيخ
●	●	●	●	المنصورة - 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 - اضميم
●	●	●	●	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
●	●	●	●	المشروق
●	●	●	●	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
●	●	●	●	طوان
●	●	●	●	مايو 15
●	●	●	●	المعادي
●	●	●	●	المقطم
●	●	●	●	فايد - أبو سلطان
●	●	●	●	الإسماعيلية
●	●	●	●	القنطرة غرب
●	●	●	●	العين السخنة
●	●	●	●	السويس
●	●	●	●	بورسعيد - بور فؤاد
●	●	●	●	الغردقة - سفاجا
●	●	●	●	بنها
●	●	●	●	قليوب
●	●	●	●	قناطر
●	●	●	●	العشر من رمضان
●	●	●	●	فاقوس
●	●	●	●	زقازيق
●	●	●	●	دمهور
●	●	●	●	كفر الدوار
●	●	●	●	كفر الزيات
●	●	●	●	طنطا - المحلة
●	●	●	●	دسوق - كفر غانم
●	●	●	●	كفر الشيخ
●	●	●	●	المنصورة - 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 - اخميم
●	●	●	●	الوادي الجديد
●	●	●	●	نجع حمادي - فرشوط
●	●	●	●	قنا
●	●	●	●	اسنا
●	●	●	●	الأقصر
●	●	●	●	اسوان
●	●	●	●	كوم امبو - دراو