

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الأول 2023

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 **116 ألف كم** في الطرق الرئيسية والفرعية للمدن والقرى خلال الربع الأول 2023.



مؤشرات جودة خدمات الصوت لكل منطقة قياس

نسبة محاولات الاتصال التي لم تنجح في بدء إجراء المكالمة من إجمالي عينات القياس بالمنطقة.

**مؤشر عدم بدء
المكالمة**



نسبة المكالمات التي عانت من انقطاع لأسباب فنية قبل إنهاء المكالمة من إجمالي عينات القياس بالمنطقة.

**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 بالمنطقة.

**مؤشر الوقت اللازم لبدء
المكالمة**



درجة نقاء الصوت اثناء المكالمة لعينات القياس بالمنطقة.

**مؤشر جودة صوت
المكالمة**



مؤشرات جودة خدمات نقل البيانات لكل منطقة قياس

سرعة تنزيل البيانات لأقل 10% من عينات القياس بالمنطقة.

سرعة تنزيل البيانات



سرعة تحميل البيانات لأقل 10% من عينات القياس بالمنطقة.

سرعة تحميل البيانات

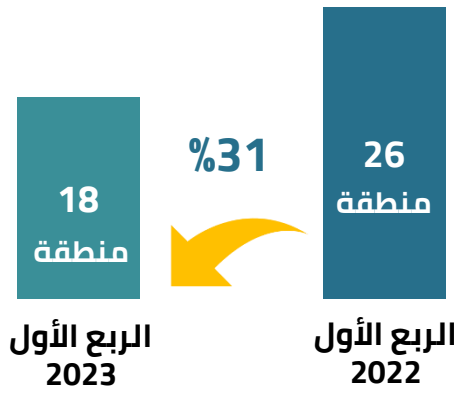


ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الأول 2023

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت ونقل بيانات)

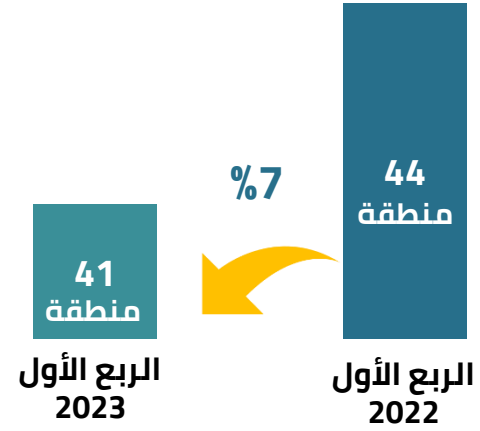
متوسط عدد المناطق التي تم فيها رصد تأثر جودة خدمات الصوت ونقل البيانات (الربع الأول 2023 مقارنة بالربع الأول 2022)

المناطق المتأثرة بجودة خدمات نقل البيانات (من إجمالي 81 منطقة)



تم رصد تحسن في متوسط عدد المناطق المتأثرة بجودة خدمات نقل البيانات في الربع الأول لعام 2023، حيث انخفض متوسط عدد المناطق المتأثرة بنسبة **31%** مقارنة بالربع الأول 2022.

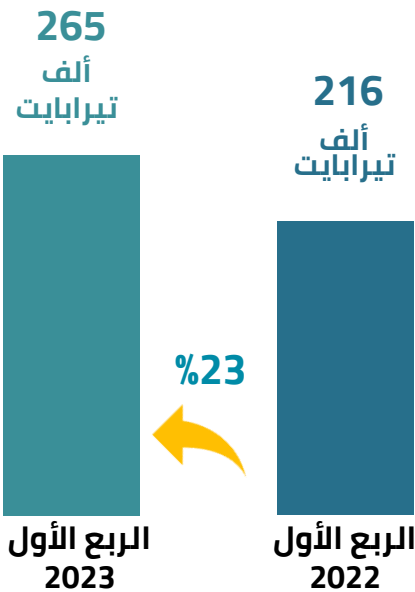
المناطق المتأثرة بجودة خدمات الصوت (من إجمالي 81 منطقة)



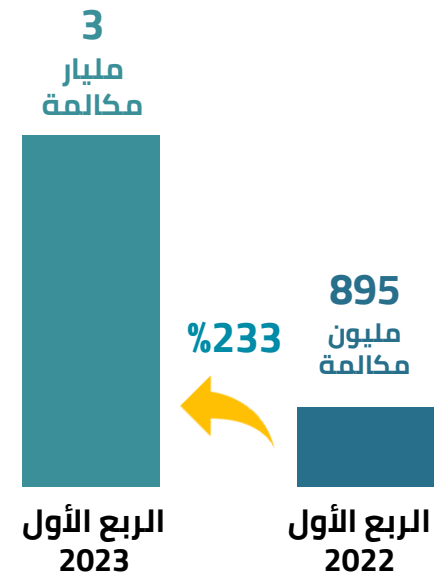
تم رصد تحسن في متوسط عدد المناطق المتأثرة بجودة خدمات الصوت في الربع الأول لعام 2023، حيث انخفض متوسط عدد المناطق المتأثرة بنسبة **7%** مقارنة بالربع الأول لعام 2022.

مؤشرات الاستهلاك للهاتف المحمول خدمات الصوت ونقل البيانات (الربع الأول 2022 مقارنة بالربع الأول 2023)

متوسط حجم استهلاك خدمات نقل البيانات



عدد مكالمات الصوت عبر تكنولوجيا الجيل الرابع (VoLTE)



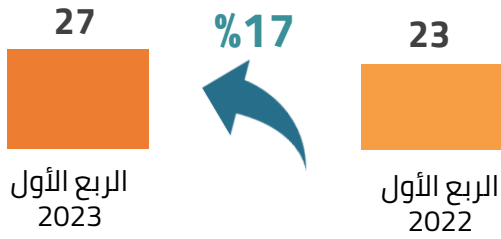
ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الأول 2023

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت)

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

شركة اورنج

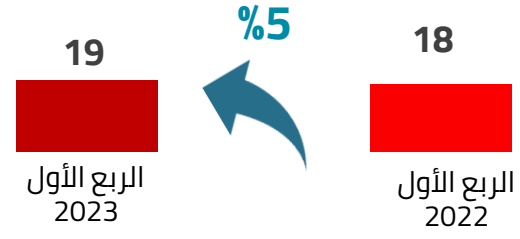
متوسط عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة في متوسط عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت بنسبة **17%** خلال الربع الأول لعام 2023 مقارنة بالربع الأول لعام 2022، لتبلغ **27 منطقة** متأثرة لشركة اورنج من إجمالي 81 منطقة.

شركة فودافون

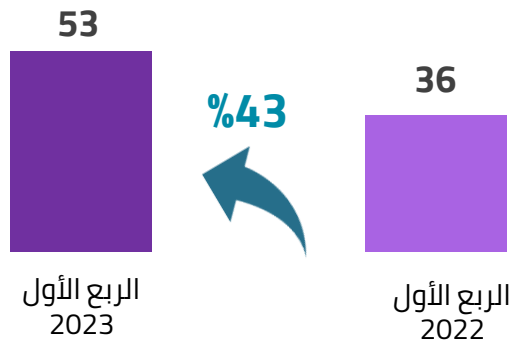
متوسط عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة في متوسط عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت بنسبة **5%** خلال الربع الأول لعام 2023 مقارنة بالربع الأول لعام 2022، لتبلغ **19 منطقة** متأثرة لشركة فودافون من إجمالي 81 منطقة.

شركة وي

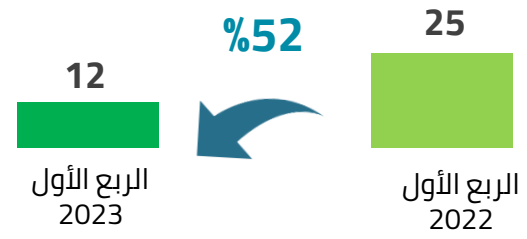
متوسط عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة في متوسط عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت بنسبة **43%** خلال الربع الأول لعام 2023 مقارنة بنفس بالربع الأول لعام 2022، لتبلغ **53 منطقة** متأثرة لشركة وي من إجمالي 81 منطقة.

شركة اتصالات

متوسط عدد المناطق المتأثرة



تم رصد تحسن في متوسط عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت بنسبة **52%** خلال الربع الأول لعام 2023 مقارنة بالربع الأول لعام 2022، لتبلغ **12 منطقة** متأثرة لشركة اتصالات من إجمالي 81 منطقة.

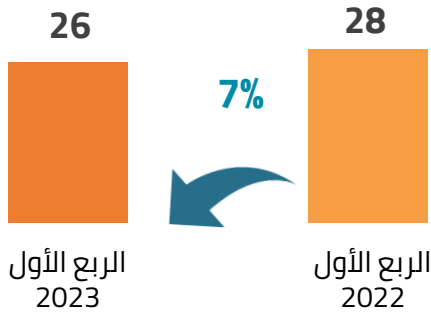
ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الأول 2023

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (نقل بيانات)

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

شركة اورنج

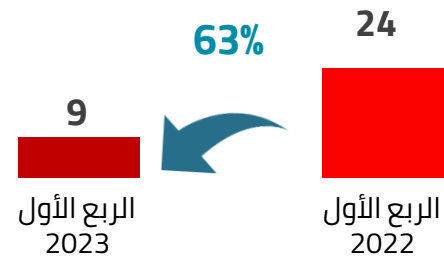
متوسط عدد المناطق المتأثرة



تم رصد تحسن في متوسط عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات نقل البيانات بنسبة 7% خلال الربع الأول لعام 2023 مقارنة بالربع الأول لعام 2022، لتبلغ **26 منطقة** متأثرة لشركة اورنج من إجمالي 81 منطقة.

شركة فودافون

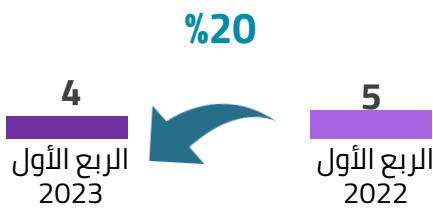
متوسط عدد المناطق المتأثرة



تم رصد تحسن في متوسط عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات نقل البيانات بنسبة 63% خلال الربع الأول لعام 2023 مقارنة بالربع الأول لعام 2022، لتبلغ **9 مناطق** متأثرة لشركة فودافون من إجمالي 81 منطقة.

شركة وي

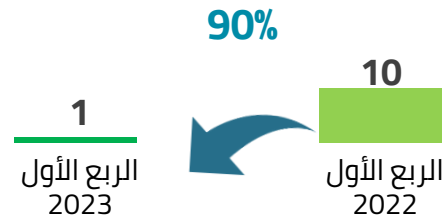
متوسط عدد المناطق المتأثرة



تم رصد تحسن في متوسط عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات نقل البيانات بنسبة 20% خلال الربع الأول لعام 2023 مقارنة بالربع الأول لعام 2022، لتبلغ **4 مناطق** متأثرة لشركة وي من إجمالي 81 منطقة.

شركة اتصالات

متوسط عدد المناطق المتأثرة



تم رصد تحسن في متوسط عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات نقل البيانات بنسبة 90% خلال الربع الأول لعام 2023 مقارنة بالربع الأول لعام 2022، لتبلغ **منطقة واحدة** متأثرة لشركة اتصالات من إجمالي 81 منطقة.

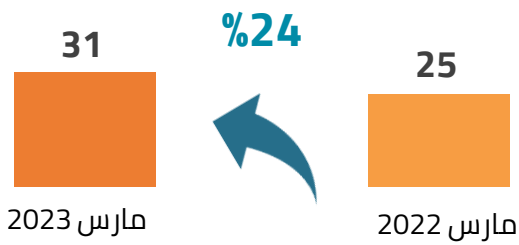
ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول – الربع الأول 2023

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (نقل بيانات)

تغير سرعات نقل البيانات بعد تفعيل حزم الترددات الجديدة

شركة اورنج

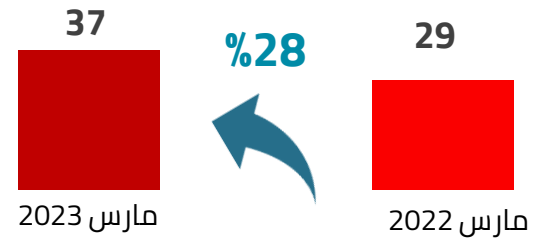
متوسط سرعة تنزيل البيانات
(ميغا بت/ثانية)



تم رصد تحسن في متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة اورنج بنسبة 24% خلال شهر مارس لعام 2023 مقارنة بشهر مارس لعام 2022.

شركة فودافون

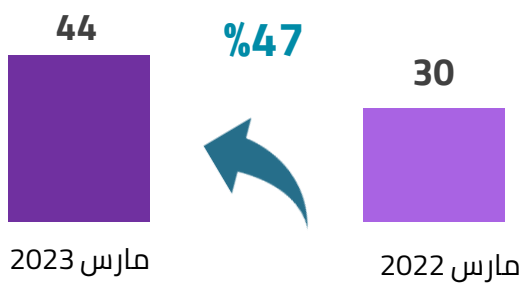
متوسط سرعة تنزيل البيانات
(ميغا بت/ثانية)



تم رصد تحسن في متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة فودافون بنسبة 28% خلال شهر مارس لعام 2023 مقارنة بشهر مارس لعام 2022.

شركة وي

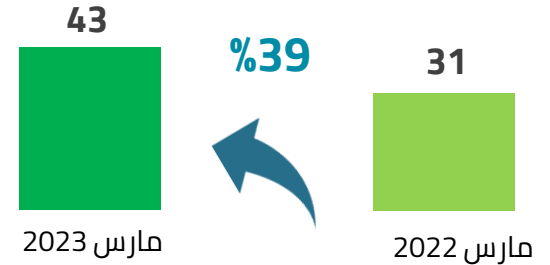
متوسط سرعة تنزيل البيانات
(ميغا بت/ثانية)



تم رصد تحسن في متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة وي بنسبة 47% خلال شهر مارس لعام 2023 مقارنة بشهر مارس لعام 2022.

شركة اتصالات

متوسط سرعة تنزيل البيانات
(ميغا بت/ثانية)



تم رصد تحسن في متوسط سرعة تنزيل البيانات لشركة اتصالات بنسبة 39% خلال شهر مارس لعام 2023 مقارنة بشهر مارس لعام 2022.

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الأول 2023 إجراءات اتخذها الجهاز لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين

1. تغريم مقدمي خدمات المحمول بمبلغ 32 مليون جنيه

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتغريم مقدمي خدمات المحمول بمبلغ 32 مليون جنيه مصري عن تجاوز معايير ومحددات جودة خدمات التليفون المحمول خلال الربع الأول من عام 2023.



2. اعتماد 823 محطة محمول جديدة منذ بداية عام 2023

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات باعتماد 823 محطة جديدة منذ بداية عام 2023 بنسبة زيادة 5% مقارنة بنفس الفترة من عام 2022، كما قام الجهاز بتنفيذ محطات تغطية صغيرة أعلى أعمدة الإنارة بنطاق القاهرة الكبرى للتغلب على معوقات التغطية في الأماكن التي يتعذر إنشاء محطات بها، مما يساهم في تحسين معايير جودة خدمات الاتصالات والقدرة على استيعاب حجم الحركة المتزايد بالسوق المصري.



3. تنفيذ ضبطيات قضائية في 14 محافظة لتحسين جودة الخدمات المقدمة

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتنفيذ ضبطيات قضائية في عدد 14 محافظة خلال الربع الأول من عام 2023 لإزالة عدد (153) نقطة تداخل بإجمالي (140) جهاز تقوية شبكات غير معتمد وعدد (455) هوائي مقوى شبكة والتي تؤثر سلباً على جودة الخدمة.



كما قام الجهاز بضبط أحد أكبر الشركات المستوردة لأجهزة مقويات الشبكات غير الشرعية في مدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية حيث تم ضبط 118 جهاز تقوية غير شرعي وعدد 300 هوائي، وجاء ذلك تماشياً مع تعديل قانون الاتصالات الذي أقر في ديسمبر 2022 لتغليظ العقوبات المقررة على حيازة وتسويق أجهزة تقوية المحمول غير الشرعية واستيرادها دون ترخيص.



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
●	●	●	●	بور سعيد - بور فؤاد
●	●	●	●	الغردقه - 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
●	●	●	●	إمبابية
●	●	●	●	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
●	●	●	●	بور سعيد - بور فؤاد
●	●	●	●	الغردقه - 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 - اخميم
●	●	●	●	الوادي الجديد
●	●	●	●	نجع حمادي - فرشوط
●	●	●	●	قنا
●	●	●	●	اسنا
●	●	●	●	الأقصر
●	●	●	●	اسوان
●	●	●	●	كوم امبو - دراو