

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الثالث 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 123 ألف كم في الطرق الرئيسية والفرعية للمدن والقرى خلال الربع الثالث 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 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

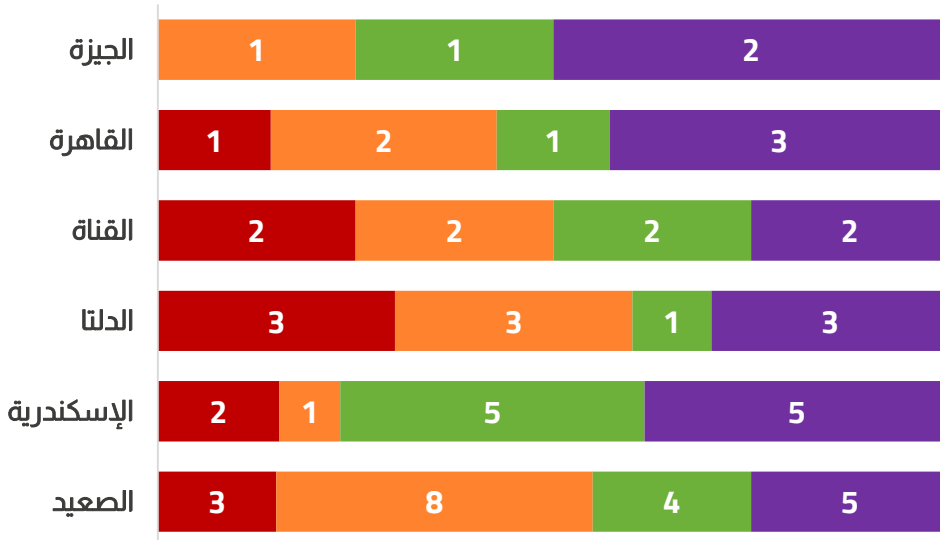


ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الثالث 2022

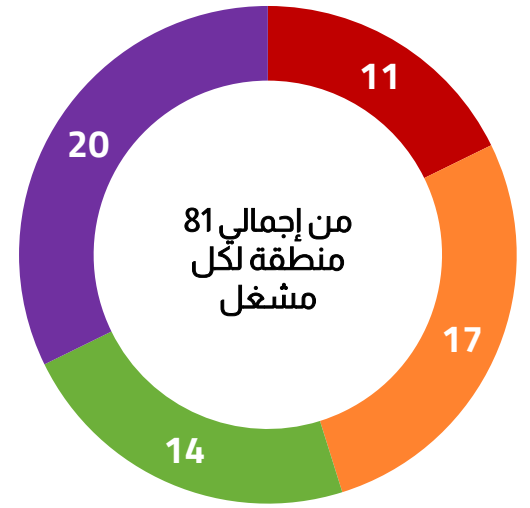
مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت ونقل بيانات)

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

إجمالي عدد المناطق المتأثرة على مستوى الجمهورية

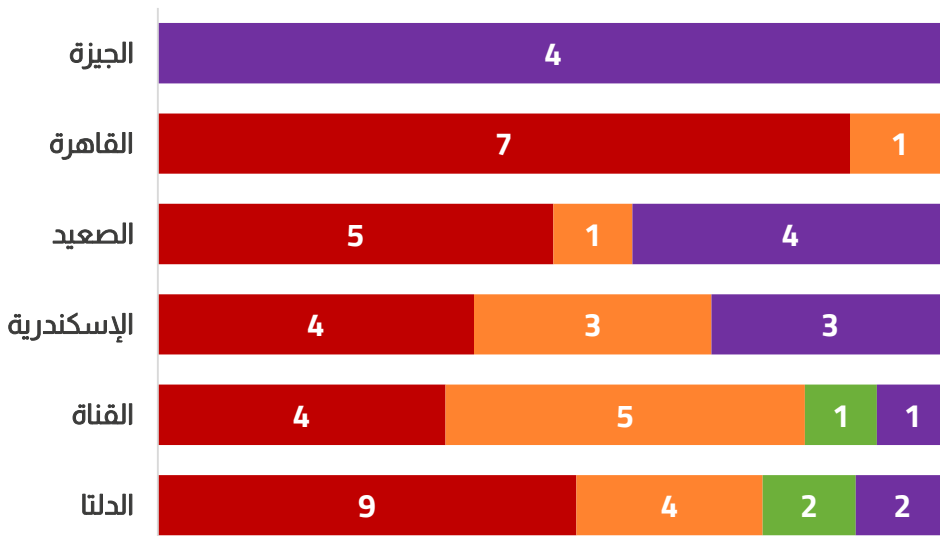


إجمالي عدد المناطق المتأثرة بجودة الصوت وفقاً لكل مشغل

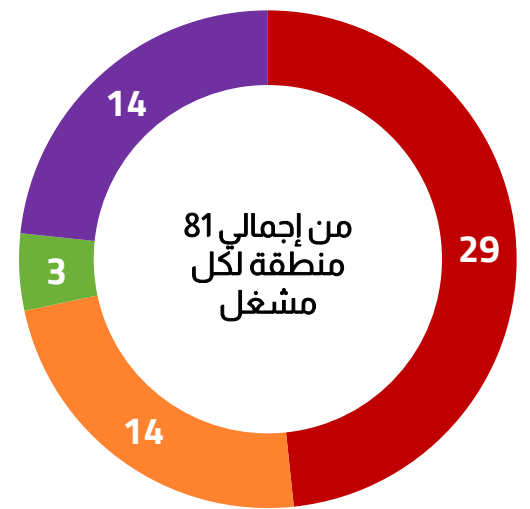


إجمالي عدد المناطق التي تم فيها رصد تأثير جودة خدمات نقل البيانات خلال سبتمبر 2022

إجمالي عدد المناطق المتأثرة على مستوى الجمهورية



إجمالي عدد المناطق المتأثرة بجودة خدمات نقل البيانات وفقاً لكل مشغل



فودافون اورنج اتصالات وي

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الثالث 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 زيادة عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ 17 منطقة خلال شهر سبتمبر 2022 مقارنة بعدد 16 منطقة خلال شهر يوليو 2022.

شركة فودافون

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد تحسن عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ 11 منطقة خلال شهر سبتمبر 2022 مقارنة بعدد 18 منطقة خلال شهر يوليو 2022.

شركة وي

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ 20 منطقة خلال شهر سبتمبر 2022 مقارنة بعدد 16 منطقة خلال شهر يوليو 2022.

شركة اتصالات

عدد المناطق المتأثرة



تم رصد زيادة عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة مؤشرات خدمات الصوت لتبلغ 14 منطقة خلال شهر سبتمبر 2022 مقارنة بعدد 12 منطقة خلال شهر يوليو 2022.

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول – الربع الثالث 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 14 منطقة متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر سبتمبر 2022 مقارنة بعدد 16 منطقة متأثرة في شهر يوليو 2022.

عدد المناطق المتأثرة



شركة فودافون

متوسط سرعة التنزيل



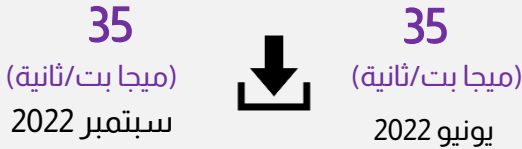
تم رصد 29 منطقة متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر سبتمبر 2022 مقارنة بعدد 26 منطقة متأثرة في شهر يوليو 2022.

عدد المناطق المتأثرة



شركة وي

متوسط سرعة التنزيل



لوحظ ثبات عدد المناطق التي تعاني من سوء جودة خدمات نقل البيانات لتصل إلى 14 منطقة خلال شهري سبتمبر ويوليو 2022.

عدد المناطق المتأثرة



شركة اتصالات

متوسط سرعة التنزيل



تم رصد 3 مناطق متأثرة من سوء جودة خدمات نقل البيانات خلال شهر سبتمبر 2022 مقارنة بمنطقتين في شهر يوليو 2022.

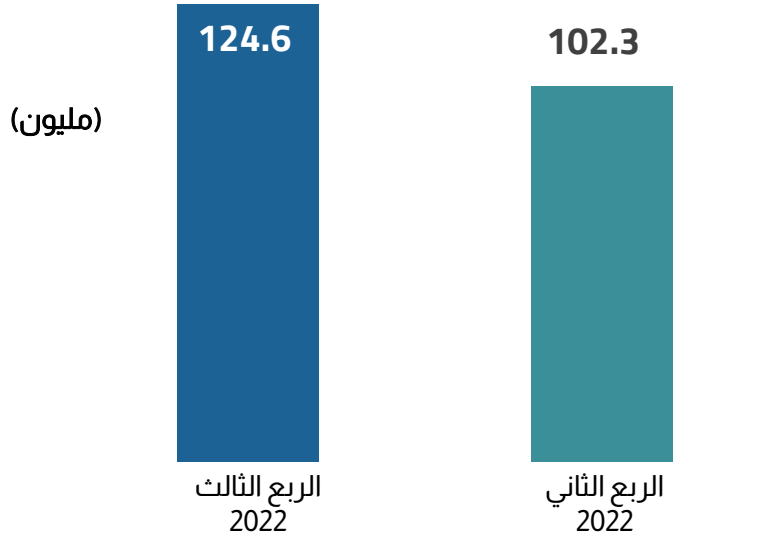
عدد المناطق المتأثرة



ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الثالث 2022

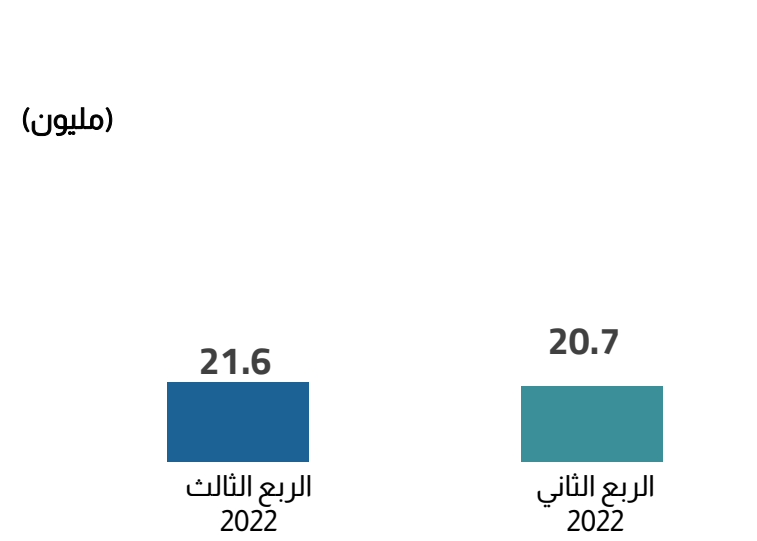
مؤشرات جودة خدمات القيمة المضافة (المحافظ الإلكترونية التابعة لشركات المحمول)

إجمالي عدد المعاملات الإلكترونية خلال الربع الثالث لعام 2022 مقارنة بالربع الثاني لعام 2022



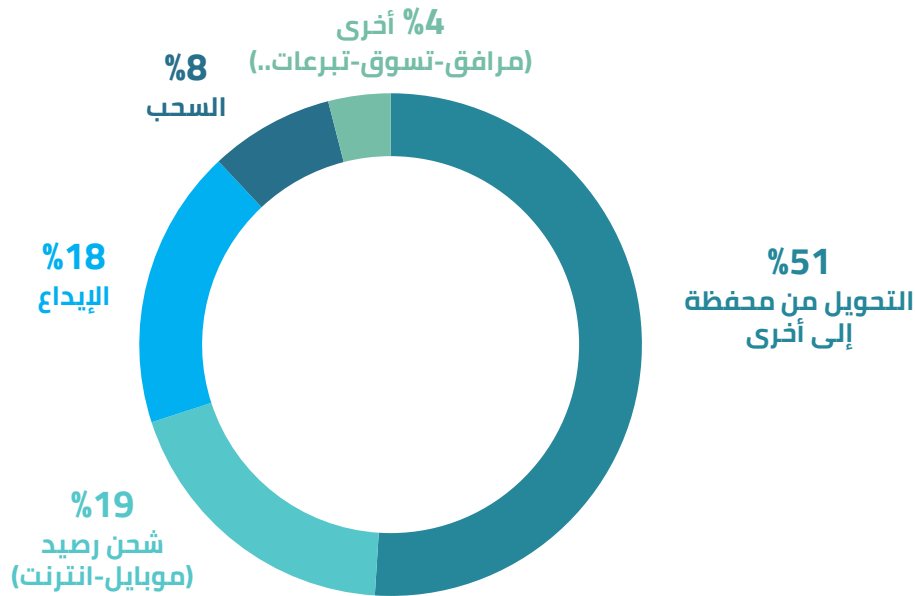
بلغ إجمالي عدد المعاملات الإلكترونية من خلال المحافظ الإلكترونية التابعة لشركات المحمول 124.6 مليون معاملة خلال الربع الثالث لعام 2022 بزيادة قدرها 22% مقارنة بالربع الثاني خلال نفس العام.

إجمالي عدد المحافظ الإلكترونية خلال الربع الثالث لعام 2022 مقارنة بالربع الثاني لعام 2022



بلغ إجمالي عدد المحافظ الإلكترونية التابعة لشركات المحمول 21.6 مليون محفظة خلال الربع الثالث لعام 2022 بزيادة قدرها 4% مقارنة بالربع الثاني خلال نفس العام.

توزيع المعاملات الإلكترونية وفقا للخدمات خلال الربع الثالث لعام 2022



ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول - الربع الثالث 2022

إجراءات اتخذها الجهاز لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين

1. البدء في إجراءات تعديل قانون الاتصالات رقم 10 لسنة 2003 لتخليط عقوبة استخدام الأجهزة الغير معتمدة من الجهاز ومن أبرزها مقويات الإشارة الغير شرعية والتي تؤثر سلبيًا على جودة الخدمات الصوتية في المناطق السكنية



قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإعداد مسودة تعديل قانون الاتصالات رقم 10 لسنة 2003 والتي جاء فيها تخليط عقوبة استخدام الأجهزة الغير معتمدة من الجهاز لتصل إلى 5 ملايين جنيه بدلًا من 50 ألف جنيه ومن أبرزها مقويات الإشارة الغير شرعية والتي تؤثر سلبيًا على جودة الخدمات الصوتية في المناطق السكنية في دائرة قطرها يتراوح ما بين 3 كم إلى 7 كم، حيث تمت الموافقة على تلك التعديلات من مجلس الشيوخ تمهيدًا لعرضها على مجلس النواب.

2. اعتماد 749 محطة محمول جديدة خلال الربع الثالث لعام 2022



قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات باعتماد 749 محطة جديدة خلال الربع الثالث لعام 2022 من إجمالي 2162 تم اعتمادهم منذ بداية عام 2022، مما يساهم في تحسين معايير جودة خدمات الاتصالات والقدرة على استيعاب حجم الحركة المتزايد بالسوق المصري.

3. توفير التغطية بعدد من الطرق الرئيسية بمحافظة الوجه القبلي



انتهى الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات من إجراءات تغطية 5 طرق رئيسية جديدة بخدمات التليفون المحمول بإجمالي أطوال 493 كم في 5 محافظات (الأقصر، أسوان، الوادي الجديد، سوهاج والبحر الأحمر) بالإضافة إلى رفع كفاءة 7 طرق بإجمالي أطوال 1812 كم تربط ما بين 16 محافظة أخرى.

4. تغريم شركات المحمول بحوالي 24 مليون جنيه لتجاوز معايير جودة مؤشرات خدمات الاتصالات



قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإصدار مخالفات لشركات المحمول بحوالي 24 مليون جنيه مصري عن تجاوز معايير ومحددات جودة خدمات التليفون المحمول خلال الربع الثالث لعام 2022.

5. دعم انتشار المحافظ الإلكترونية للمحمول كوسيلة دفع إلكترونية في العملية التعليمية



وجه الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات شركات المحمول لتقديم مزايا وهدايا للمستخدمين حال قيامهم بدفع المصروفات الدراسية عن طريق المحافظ الإلكترونية التابعة لشركات المحمول باستخدام الأكواد المختصرة USSD أو باستخدام تطبيق الهواتف الذكية، وذلك بالتزامن مع بدء العام الدراسي الجديد، وتتراوح المزايا والهدايا التي يحصل عليها المستخدمين ما بين 100 إلى 500 جنيه في صورة استرداد مالي (كاش باك) أو قسائم مشتريات طبقًا لكل شركة.



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
●	●	●	●	المثرب
●	●	●	●	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
●	●	●	●	بها
●	●	●	●	قليوب
●	●	●	●	قناطر
●	●	●	●	العشر من رمضان
●	●	●	●	فاقوس
●	●	●	●	زقازيق
●	●	●	●	دمنهور
●	●	●	●	كفر الحوار
●	●	●	●	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