

بلاغ صحفي

23 يوليوز 2014

جودة خدمة الهاتف المتنقل: خدمة الصوت

للشبكات العامة للمواصلات من الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G)

متابعة مستمرة

تنشر الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات تقريرها حول مؤشرات جودة الخدمة للشبكات العامة الوطنية للاتصالات (خدمة الصوت) من الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G) والتي شملتها عمليات القياس خلال الفترة الممتدة ما بين 17 مارس و10 أبريل 2014.

تبين المؤشرات التالية التي وضعتها الوكالة المعلومات المتعلقة على الخصوص بالتحقق من مدى توفر الخدمة والولوج إليها ومدى استمراريتها ودقتها، وتهم:

- نسبة الإخفاق؛
- نسبة الانقطاع؛
- نسبة النجاح؛

وتهم هذه المؤشرات الخدمة الهاتفية للمتعهدين الثلاثة لشبكات الاتصالات: اتصالات المغرب وميديتليكوم ووانا كوربريت.

وقد شملت عمليات القياس عينة من:

- ستة وعشرين (26) مدينة (10 مدن كبرى و9 مدن متوسطة و7 مدن صغيرة)¹؛ ثمانية (8) محاور من الطرق السيارة وثمانية محاور للسكة الحديدية وتسعة عشر (19) محورا من الطرق الوطنية بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني (2G)؛
- تسعة (9) مدن كبرى وسبعة (7) مدن متوسطة ومدينتين صغيرتين بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثالث (3G)؛

¹ : مدينة كبيرة: تساوي أو تفوق 500 000 نسمة / مدينة متوسطة: أكثر من 100 000 وأقل من 500 000 نسمة / مدينة صغيرة: أقل من 100 000 نسمة.

يعد المؤشر الأكثر دلالة بالنسبة لهذا التقرير هو متوسط نسبة النجاح بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G) وهو يساوي متوسط نسب النجاح المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة.

وقد جاءت نتائج هذه الحملة كما يلي:

- بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني (2G): بلغ متوسط نسبة النجاح الإجمالية بالنسبة لجميع المواقع **96,59%**. بلغ على صعيد المدن **98,03%** و **95,88%** على مستوى الطرق السيارة، و **92,86%** بالطرق الوطنية و **91,99%** على مستوى محاور السكك الحديدية؛
- فيما يخص خدمة الصوت لشبكات الجيل الثالث (3G): بلغ متوسط نسبة النجاح الإجمالية **96,15%** على صعيد مجموع المدن المعنية؛

وتنشر الوكالة عبر موقعها الإلكتروني (www.anrt.ma) تقريرا مفصلا يتضمن النتائج بالنسبة لكل متعهد وحسب نوعية المكاملة (خارج الشبكة/داخل الشبكة) وبالنسبة لمواقع القياس (المدن، الطرق السيارة، محاور السكك الحديدية والطرق الوطنية).

هذا وتجدر الإشارة إلى أن الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات تقوم بشكل منتظم بحملات التحقق من مدى احترام متعهدي الشبكات العامة للمواصلات لالتزاماتهم في مجال جودة الخدمة كما هي منصوص عليها في دفاتر تحملاتهم.

وفي هذا السياق، يتم تحليل مجمل نتائج حملات القياس وإرسال نتائجها للمتعهدين المعنيين قصد تقديم تفسيراتهم في حالة ملاحظة أي تراجع في مستوى جودة الخدمات وحثهم على ضرورة التدخل والقيام بالإجراءات الضرورية والكفيلة لتحسين جودة الخدمة.

كما تسهر مصالح الوكالة بكيفية صارمة على تنفيذ مختلف عمليات تتبع جودة الخدمة، خصوصا من خلال تنظيم حملات القياس على أرض الواقع بغية تقييم مدى نجاعة الجهود التي يبذلها المتعهدون في هذا الصدد.

تجدر الإشارة إلى أن الوكالة أجرت مقارنة بين الحملة الأخيرة لسنة 2013 والحملة الحالية والتي أبانت عن تراجع طفيف في مستوى جودة الخدمة بالنسبة لغالبية المواقع (انخفاض قدره **0.60%** للمدن، **1.07%** للطرق السيارة و **0.08%** للطرق الوطنية) فيما تم تسجيل تحسن طفيف بنسبة **1.04%** في مستوى جودة الخدمة بالنسبة لمحاور السكك الحديدية.

وفي هذا الصدد، تمت مراسلة جميع المتعهدين لحثهم على القيام بكل الإجراءات والخطوات الضرورية لتصحيح هذه الوضعية. هذا ويجري التخطيط حاليا لحملة قياس ثانية خلال النصف الثاني من عام 2014 لتمكين الوكالة من اتخاذ التدابير التنظيمية اللازمة.

بعض التعاريف المتعلقة بحملة جودة الخدمة لشبكات الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G):

- **نسبة الإخفاق:** تعد محاولة إجراء مكاملة قد أخفقت إذا لم تتم خلال المحاولة الأولى أو لم تستمر المحافظة على المكاملة أكثر من 5 ثواني. وتحسب نسبة الإخفاق من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات غير الموفقة على عدد المحاولات التي تم القيام بها.
- **نسبة الانقطاع:** تعد المكاملة منقطعة، إذا تمت المكاملة خلال المحاولة الأولى واستمرت أكثر من 5 ثوان وأقل من 2 دقائق. وتحسب نسبة الانقطاع من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات المنقطعة على عدد المحاولات التي تم القيام بها.
- **نسبة النجاح:** تعتبر المكاملة ناجحة إذا تحقق وصول النداء منذ المحاولة الأولى، واستمرت المكاملة لمدة دقيقتين بدون انقطاع.
- **متوسط نسبة النجاح:** وهو يساوي متوسط نسب النجاح المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة.

يتم حساب المؤشرات الثلاثة على أساس العدد الإجمالي لمحاولات إجراء المكالمات ويجب أن تتحقق المعادلة التالية: **معدل المكاملة الناجحة + معدل الانقطاع + معدل الإخفاق = 100%**. تجدر الإشارة إلى أن القيمة العادية بالنسبة لكل متعهد يجب أن تكون حوالي **95%**.