

بلاغ صحفي
16 يناير 2012

**جودة خدمة الهاتف المتنقل لمتعهدي الشبكات العامة للمواصلات :
التقرير الأول للوكالة الوطنية لتقنين المواصلات**

تنشر الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات تقريرها الأول المتضمن لمؤشرات جودة خدمة الهاتف المتنقل لمتعهدي الشبكات العامة للمواصلات والتي خضعت لعمليات القياس خلال الفصل الأخير من سنة 2011.

تبين المؤشرات التالية التي وضعتها الوكالة، الولوج إلى خدمة المواصلات واستمراريتها ومدى توفرها و متانتها، وذلك من خلال:

- ✓ نسبة الإخفاق؛
- ✓ نسبة الانقطاع؛
- ✓ نسبة النجاح.

وتهم هذه المؤشرات الخدمة الهاتفية لشبكات الهاتف المتنقل من نوع "GSM" لكل واحد من المتعهدين الثلاثة؛ اتصالات المغرب وميدي تليكوم و وانا كوربريت (إنوي) . وقد استندت عملية القياس على عينة مكونة من 12 مدينة وجميع مقاطع الطرق السيارة، بالإضافة إلى 6 مقاطع من الطرق الوطنية.

ويعتبر المعدل المتوسط للنجاح، المؤشر الأكثر دلالة بالنسبة لهذا التقرير، وهو يساوي متوسط نسب النجاح المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة.

فعلى صعيد المدن بلغت نسبة النجاح الإجمالية 96,78% وبلغت هذه النسبة 95,68% على مستوى الطرق السيارة و 96,03% بالطرق الوطنية.

المملكة المغربية
رئيس الحكومة



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

هذا وتجدر الإشارة، 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 بإصلاح الإختلالات القائمة.

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.