

Realizacja Załącznika nr 5 do Porozumienia TP - UKE z dnia 22.10.2009

Miesiąc sprawozdawczy: Styczeń 2010

Wartość wskaźników
dla Rynku

Raport KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	bd
KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	100,00%
KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA	100,00%
KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA	100,00%
KPI 5 - Jakość fakturowania	99,99%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	91,67%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLO	97,82%
KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	59,18%
KPI 8b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury	100,00%
KPI 10 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC	100,00%
KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI	100,00%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLO	98,46%
KPI 13a - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	bd
KPI 13b - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	bd
KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)	100,00%
KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA)	99,99%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	100,00%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	99,36%
KPI 19 - Terminowość dostarczenia usługi głosowej (przejsie abonent na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,96%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejsie abonent na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,69%
KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	100,00%
KPI 22 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):	1,23
KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	96,41%
KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)	1,32
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	2,48
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,78%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	11,34%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	17,13%
KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)	97,36%
KPI 29a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 23h	79,62%
KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 50h	93,15%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)	99,94%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	96,98%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	95,97%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	94,94%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	91,76%
KPI 35a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 24h	83,93%
KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 48h	95,24%
KPI 35c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 72h	97,78%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	88,24%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK	bd
KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	99,18%
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	98,55%
KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)	bd
KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO)	100,00%
KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU)	100,00%
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	100,00%
KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU	100,00%
KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	bd
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączy Międzysięciowych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysięciowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU	bd
KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych	100,00%
KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP	bd
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	98,77%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	16,17%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	19,83%
KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada) (liczony w godzinach)	20,40

bd - brak zdarzeń do wyciszenia KPI, wskaźnik nie jest wyciszony w danym miesiącu

Data sporządzenia raportu: 2010-02-25

Wszelkie uwagi do KPI proszę zgłaszać na skrzynkę funkcyjną "Komunikacja.KPI@telekomunikacja.pl"

Komentarze do KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.

KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA

Terminowość 100%

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

Terminowość 100%

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

Terminowość 100%

KPI 5 - Jakość fakturowania

Terminowość 99,99%

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI_06a - Poziom wskaźnika: 91,67%

Zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR. Wzrost poziomu wskaźnika w stosunku do grudnia 2009 o 16,67 pp.

KPI_06b - Poziom wskaźnika wynosi 100%, gdy jest wyliczony w oparciu o terminy udzielania odpowiedzi na reklamacje finansowe wg kryteriów określonych w aktualnie obowiązujących umowach z OA i decyzjach indywidualnych wydanych przez Prezesa UKE. Wzrost poziomu wskaźnika w stosunku do grudnia 2009 o 11 pp.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

Terminowość 97,82% - przekroczenie terminów dotyczy w m-cu styczniu 12 spraw. Przekroczenia wynosiły 1 DR (9 spraw) lub 2 DR (3 sprawy) i wynikały ze zwiększenia wolumenu procesowanych spraw (550 wysłanych odpowiedzi do OA - zwiększenie o 10% w porównaniu do poprzedniego m-ca).

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

KPI 8a - Terminowość 59,18% - wartość wskaźnika wynika z przyjęcia terminu realizacji określonego w aktualnie obowiązującej Ofercie Ramowej. Oferta Ramowa określa terminy jako 7 DR dla splitów oraz kabli korespondencyjnych i 14 DR dla reszty zgłoszeń (wg obowiązujących jeszcze umów z OA te terminy dla wszystkich spraw są równe i wynoszą 14 DR). Przekroczenia terminów wg wykonania zgodnie z Ofertą dot. 20 spraw dla kabli korespondencyjnych (wszystkich odpowiedzi udzielono zgodnie z terminami wynikającymi z jeszcze obowiązujących umów z OA). Przekroczenie terminów wynika z faktu, że odpowiedzi dla operatorów są udzielane w kompletach razem z np. kolokacją na którą termin wynosi 14 DR. Odpowiedź pozytywna dot zamówienia na kabel korespondencyjny jest warunkowana pozytywną odpowiedzią na zamówienie dotyczące kolokacji, gdzie termin odpowiedzi wynosi 14DR. W przeciwnym wypadku zamówienie na KK miałoby WT negatywne.

KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 10 - Terminowość udzielenie odpowiedzi na zamówienie IC

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI

Terminowość 100%

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Terminowość 98,46% (poprzedni m-c 88,89%). Z m-ca na miesiąc terminowość mierzona tym wskaźnikiem znacząco się poprawia, co wynika z dostosowania procesów w TP do obowiązujących Ofert Ramowych. Przekroczenie terminów dot. 1 przypadku.

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)

Terminowość 100%

KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Wynik wskaźnika dla miesiąca stycznia wykazuje pozytywną stabilną tendencję. Terminowość nadal utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie zarówno dla wartości ogólnej dla rynku jak i dla wyniku minimalnego odbiegając od celu referencyjnego jedynie o 0,02 % - odstępstwo od celu mieszczące się w granicach błędu statystycznego. Wykonania wskaźników jakie zostały osiągnięte dla poszczególnych OA są porównywalne między sobą i nie wskazują na istotne różnice w realizacji pomiędzy poszczególnymi OA mogące świadczyć o działaniach dyskryminacyjnych

KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)

Terminowość 100%

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Terminowość 100%

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Terminowość 99,36%

KPI 19 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejęcie abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Wskaźnik utrzymuje się na bardzo wysokim stabilnym poziomie, zarówno dla wartości ogólnej dla rynku jak i dla wartości minimalnej. W miesiącu styczniu rozbieżność pomiędzy celem referencyjnym, a wartością minimalną wskaźnika wyniosła 1,13 %. Należy uznać, iż wynik minimalny jaki osiągnął jeden z OA był wynikiem przypadku incydentalnego wynikającego z błędu w realizacji, który w najszybszym terminie po jego identyfikacji został naprawiony, a usługa dostarczona jedne dzień po dacie wymaganej. Ponadto zauważyć należy, iż dla omawianego OA, dla którego odnotowano wartość minimalną wykonania TP zanotowała jeden z niższych wolumenów podlegających realizacji, co w konsekwencji powoduje, iż brak terminowej realizacji zaledwie kilku zamówień obniża wskaźnik o wartość rzędu 1%. Tym samym nie zauważamy rozbieżności świadczących o istotnych różnicach w realizacji usługi pomiędzy poszczególnymi OA mogących być podstawą do wysnucia wniosku o dyskryminacji któregośkolwiek z OA.

KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejęcie abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Wskaźnik utrzymuje się na wysokim poziomie daleko powyżej 99 % nie wykazując żadnych niepokojących tendencji zarówno dla wartości min, która w miesiącu styczniu wyniosła 99,17 % i tym samym odbiega od wartości referencyjnej 0,83 % jak i dla wartości total. Wskaźnik obrazuje liczbę zamówień jakie powinny zostać przez TP S.A zrealizowane w badanym okresie spośród zamówień jakie wpłynęły do TP. Oczywiście zauważyć należy, iż uzgodniono z Regulatorem założenia, które pozwalają stwierdzić czy brak realizacji można zakwalifikować jako przyczynę, na którą OA miał bądź nie miał wpływu. Najczęstszym powodem braku realizacji zamówienia jaka ma bezpośrednie przełożenie na osiągnięty wynik wskaźnika jest negatywna weryfikacja formalna zamówienia z powodem jaki nie został wymieniony w katalogu przyczyn, na które umownie OA ma wpływ i może je wyeliminować po swojej stronie przy zwiększonej staranności. Biorąc powyższe pod uwagę należy uznać, iż wyniki nie świadczą o różnym traktowaniu poszczególnych OA mogących przyczynić się do sformułowania daleko idącego wniosku o dyskryminacji.

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Terminowość 100%

KPI 22 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany. Wynik wskaźnika przekroczonego o 0,43 uszkodzenia na 100 linii. Wskaźnik obejmuje wszystkie zgłoszenia przesłane do TP S.A przez poszczególnych OA w ramach procesu uszkodzeniowego uznane według katalogu przyczyn za zasadne. Należy dodać, iż zdarzenia spowodowane szeroko rozumianą siłą wyższą (warunki atmosferyczne) dla celów statystyki tego wskaźnika zostały ujęte w wylczeniach, a ponieważ miesiąc styczeń nie szczędził zjawisk przyrodniczych, które wpłynęły na wzrost liczby zdarzeń jakie można zakwalifikować do kategorii zasadnych należało spodziewać się wzrostu wartości wskaźnika.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik utrzymuje się na zadowalającym poziomie nie wykazując tendencji spadkowych w stosunku do poprzedniego okresu. Realizacja celu dla poszczególnych OA nie odbiega od poziomu total za wyjątkiem dwóch przypadków, dla których skrajny wynik jest efektem minimalnej liczby zdarzeń (udział realizacji w stosunku to total dla wspomnianych OA stanowi łącznie 0,05 %)

KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)

Wynik wskaźnika nie przekroczył założonego poziomu referencyjnego .

KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Łąca są uwalniane zgodnie z obowiązującymi Ofertami Ramowymi

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Obserwujemy w badanym okresie ponad dwukrotny wzrost ilości uszkodzeń zasadnych w stosunku do poprzedniego miesiąca. Pomimo wzrostu wskaźnika o prawie 80%, w stosunku do poprzedniego miesiąca nie został przekroczony założony poziom referencyjny.

KPI 27a,b,c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR, BSA, LLU

Wskaźnik stanowi swoistą grupę KPI, których celem jest obserwacja przez TP SA oraz poszczególnych OA najczęściej występujących powodów formalnych, które przyczyniają się do braku realizacji złożonego zamówienia na poszczególną usługę w celu ich eliminacji w przyszłości. Należy dodać, iż wskaźnik ma cel wyłącznie jakościowy, dlatego nie dokonywana jest przy tej okazji kwalifikacja powodów odrzutów pod kątem ich zależności od TP S.A lub OA, byłoby to niezgodne z celem, dla którego wdrożone zostało badanie. Czyli konkludując, bezpośredni wpływ na wynik ma głównie OA, wynika to z przeprowadzonych analiz. KPI dla przejrzystości zjawiska został podzielony na trzy grupy: BSA, WLR, LLU i tak też jest prezentowany w szczegółach obrazujących poszczególne kody odrzutów formalnych zamówień.

Dla wskaźnika 27a dotyczącego zamówień na dostarczenie usługi WLR na liczbę odrzutów zamówień w największym stopniu wpływają sytuacje, kiedy Operator przesłał zamówienia Klientów, dla których zostało już przesłane zamówienie przez innego Operatora wolumen takich powodów stanowi 27% wszystkich odrzutów .

Kolejną istotną grupę stanowią odrzuty zamówień dla stacji, które są oparte na Radiodostępie (udział 11,7%) oraz zamówienia dla stacji ISDN, dla których została przez Operatora błędnie podana konfiguracja usług (udział 9,7% .)

Dla wskaźnika 27b dotyczącego BSA 25% wszystkich odrzutów to przypadki związane z sytuacjami, kiedy OA składa zamówienie do TP bez rezygnacji Abonenta z posiadanej już umowy o dostęp szerokopasmowy. Znacząco również na poziom odrzutów wpłynęły przypadki nieczytelnego wypełnienia na zamówieniu danych t.j.: imienia, nazwiska lub nazwy firmy, pozwalające jednoznacznie zidentyfikować klienta, które stanowiły 13% wszystkich odrzutów. Duża gupa odrzutów związana była z niepoprawnymi informacjami na składanych zamówieniach dotyczącymi rodzajów umów o świadczenie usług szerokopasmowych o zawartych przez Abonenta na danym łącu abonenckim, co w sumie ustanowiło 14% odrzutów.

Dla wskaźnika 27c dotyczącego LLU oraz przejść na LLU w ramach MPM 26,8% wszystkich odrzutów stanowiły sytuacje dotyczące toczącej się realizacji innego zamówienia na danym łącu . Na wskaźnik znacząco wpłynęły również sytuacje, kiedy Oświadczenie Abonenta przekroczyło termin ważności (udział 15,9% odrzutów) oraz sytuacje w których wpływały od poszczególnych OA zamówienia dla których klient wskazany na zamówieniu nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP - 12,4%.

KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)

Wskaźnik po grudniowym spadku (na który znaczący wpływ miały zakłócenia w komunikacji pomiędzy systemami informatycznymi TP S.A. powstałe po pracach planowych) wrócił do stabilnego poziomu z miesięcy poprzednich

KPI 29a,b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 23h, 50h

Obniżenie wartości wskaźnika w stosunku do grudnia 2009 wyniosło niecałe 2 punkty procentowe zarówno dla 23h (79,62%) jak i 50h (93,15%). Do poziomu referencyjnego 100% wykonania wskaźnika w 50h zabrakło 6,85 pkt. procentowego.

Spadek terminowości spowodowany był znacznym wzrostem ilości uszkodzeń oraz wydłużenie czasu ich usuwania. Przyczyną wzrostu ilości uszkodzeń były niekorzystne warunki atmosferyczne występujące w styczniu 2010 (wzrost średniego stanu bufora uszkodzeń otwartych o 180%, do ponad 20 tys sztuk w 1 tygodniu stycznia). Przyczyną wydłużenia czasów usuwania uszkodzeń były masowe zrywania napowietrznych linii telekomunikacyjnych, złamanie słupów spowodowanych przez intensywne opady śniegu i osadzającą się na przewodach szadź (liczne oblodzenia infrastruktury napowietrznej). Brak możliwości dojazdu do poszczególnych lokalizacji, spowodowany znacznymi opadami śniegu, wydłużył czas napraw uszkodzeń na tych obiektach. Połamane słupy energetyczne uniemożliwiały podwieszanie kabli TP do momentu odbudowy ich przez służby energetyki wydłużając czas naprawy. Szczególnie trudna sytuacja występowała w Regionie Wschodnim i Południowym, gdzie w 4 strefach utrzymaniowych w styczniu ogłoszono okresy stabilizacyjne po wystąpieniu siły wyższej (Kielce w okresie 11-18.01, Kraków Północ w okresie 11-29.01, Katowice Wschód i Opole w okresie 11-24.01). W tych Regionach odnotowano znaczny wzrost ilości awarii kabli rozdzielczych i urządzeń telekomunikacyjnych w obiektach centralowych i wyniesionych szafach ONU. Zerwane linie energetyczne spowodowały przerwy w zasilaniu. Skutkiem czego były długotrwałe wstrzymania pracy urządzeń centralowych oraz zgłaszane były przez Klientów uszkodzenia tam, gdzie zakończenia abonenckie są zasilane napięciem sieciowym, np: ISDN.

KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)

Wskaźnik w styczniu 2010 utrzymuje się na wysokim poziomie - wykonanie 99,94%. Obniżenie wartości wskaźnika w stosunku do grudnia 2009 o 0,06 punktu procentowego (przetarminowana 1 reklamacja).

Komentarze do KPI

KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)

Obniżenie wskaźnika w stosunku do grudnia 2009 o niecałe 3 punkty procentowe.

KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Niewielkie obniżenie wskaźnika w stosunku do grudnia 2009.

KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości

Niewielkie obniżenie wskaźnika w stosunku do grudnia 2009.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

W miesiącu styczniu odnotowano nieznaczny (0,3%) wzrost wartości wskaźnika jakości dostarczania Neostrady w porównaniu do grudnia 2009 roku. Wynik ten osiągnięto pomimo utrudnień związanych z warunkami atmosferycznymi (obfite opady śniegu, silny mróz), które spowodowały awarie sieci energetycznych przekładając się na niedostępność obiektów centralowych TP a co za tym idzie zwiększoną liczbę zgłoszeń uszkodzeń - znaczna ich ilość (87% wszystkich uszkodzeń stycznia) wystąpiła w drugiej i trzeciej dekadzie stycznia i była spowodowana nasileniem niekorzystnych warunków pogodowych. Wśród przyjętych zgłoszeń uszkodzeń, stosunkowo duży odsetek (9,8%) stanowią zgłoszenia uszkodzeń odwołane przez abonenta w trakcie naprawy lub dla których w trakcie interwencji służb TP nie stwierdzono uszkodzenia.

KPI 35a,b,c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 24/48/72h

Stycyniowe wartości wskaźnika w porównaniu z grudniem 2009 roku kształtowały się na podobnym poziomie: dla wskaźnika 24h poprawa o 0,9 pkt. procentowego (83,93%); dla 48h (95,24%) i 72h (97,78%) pogorszenie wartości wskaźnika o taką samą wartość 0,28 pkt. procentowego. Do poziomu referencyjnego 100% wykonania wskaźnika w 72h zabrakło tylko 2,22 pkt. procentowego. Przyczyną wydłużenia czasów usuwania uszkodzeń była utrudniona możliwość dojazdu do poszczególnych lokalizacji, spowodowana intensywnymi opadami śniegu. Wydłużyło to czas napraw uszkodzeń na terenach objętych opadami czyli Strefach Utrzymaniuowych Kielce, Kraków Północ, Katowice Wschód oraz Opole. W wyżej wymienionych Strefach w styczniu ogłoszono okresy stabilizacyjne po wystąpieniu siły wyższej (Kielce w okresie 11-18.01, Kraków Północ w okresie 11-29.01, Katowice Wschód i Opole w okresie 11-24.01). Wzrost ilości awarii kabli rozdzielczych i urządzeń telekomunikacyjnych spowodował znaczny wzrost pracochłonności służb technicznych (wzrost stanu bufora uszkodzeń otwartych o 180%, ponad 20 tys sztuk w 1 tygodniu stycznia), co utrudniło sprawne i terminowe usuwanie uszkodzeń. W tych Regionach odnotowano znaczny wzrost ilości awarii kabli rozdzielczych i urządzeń telekomunikacyjnych w obiektach centralowych i wyniesionych szafach ONU. Połamane słupy energetyczne uniemożliwiały podwieszanie kabli TP do momentu odbudowy ich przez służby energetyki wydłużając czas naprawy.

KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA / Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Nazwa wskaźnika nie wprost sugeruje zakres definicyjny wpływający bezpośrednio na osiągnięty wynik. Wskaźnik obok działań zależnych od TP S.A dotyczących poziomu liczbowego realizacji złożonych zamówień w dużej mierze zależy od aktywności poszczególnych OA w zakresie składania zapytań o możliwość realizacji usługi poprzez aplikację udostępnioną przez TP S.A (Check). Z analizy TP S.A wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych oraz w stosunku do niewielkiej liczby zamówień składając zamówienia na usługę BSA uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik (zaledwie niespełna 2 % w stosunku do ogółu wpływu), a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji procesu dostarczania BSA. Zatem gdyby wszystkie zamówienia przed ich złożeniem do TP S.A były weryfikowane przez udostępnioną aplikację i poszczególni OA kierowali się wynikiem badania podejmując decyzję o złożeniu zamówienia w stosownym czasie od dokonania takiej weryfikacji oraz gdyby zamówienia były poprawne poc wóczas wskaźnik obejmowałby znacznie większą liczbę zdarzeń i moglibyśmy mówić o jego miarodajności.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Terminowość 100%

KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK.

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 39a,b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów

Terminowość 99,18% (w poprzednim m-cu 68,18%) - wartość wskaźnika wynika z przyjęcia terminu realizacji określonego w aktualnie obowiązującej Ofercie Ramowej. Z m-ca na miesiąc terminowość mierzona tym wskaźnikiem znacząco się poprawia, co wynika z dostosowania procesów w TP do obowiązujących Ofert Ramowych. Na procent wykonania decydujący wpływ mają ustalenia z operatorami dot. procesowania zamówień na splittery (podjęte jeszcze przez podpisanie porozumienia z UKE), które są korzystne dla operatorów, ale w znaczący sposób wpływają na obniżenie wykonania wskaźnika (zamówienia na LLU są procesowane w pakietach - operatorzy nie muszą składać osobnych zamówień na splittery).

KPI 39b - TP realizuje zamówienia na splittery zgodnie z terminami określonymi w umowach zawieranych w oparciu o obowiązującą Ofertę Ramową na dzień podpisywania umowy. Wskaźnik ten liczony według terminów zawartych w Umowach Ramowych z OA w m-cu styczniu wyniósł 98,55%.

KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)

Z uwagi na to, iż w miesiącu styczniu do TP S.A nie wpłynęła prośba od poszczególnych OA w zakresie realizacji Wywiadu Technicznego Fakultatywnego dla BSA wskaźnik nie mógł być za wymagany okres wyliczony.

Komentarze do KPI

KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO).

Terminowość 100%

KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU).

Wskaźnik osiągnął w miesiącu styczniu zakładany maksymalny cel referencyjny. Usługa, której jakościowy poziom realizacji obrazuje wskaźnik nie cieszy się popularnością wśród poszczególnych OA. Wniosek taki można wysnuć na podstawie znikomej liczby zdarzeń jaką obejmuje wskaźnik utrzymującej się na niezmiennie niskim poziomie od kilku miesięcy

KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego

Wskaźnik w miesiącu styczniu osiągnął wartość max plasując się na wymaganym poziomie referencyjnym. Jest on pochodną wskaźnika 40 oraz 42 i obrazuje różnice pomiędzy odpowiedzią udzielaną w ramach wywiadu Technicznego, a wynikami realizacji zamówienia złożonego na jego podstawie wolnego od wad formalnych. Liczba wywiadów fakultatywnych o jakich realizacji wystąpili poszczególni OA była znikoma, a następnie w wymaganym czasie na podstawie tych wywiadów nie wpłynęło do TP SA żądane zamówienie dotyczące realizacji usługi. Nie ma zatem podstaw do stwierdzenia, że wywiady były błędne. Zatem wynik wskaźnika i możliwość jego dalszej analizy w zakresie ewentualnej poprawy jakości zależy wprost proporcjonalnie od działań poszczególnych Operatorów w zakresie zainteresowania wykonaniem wywiadu, a następnie wykonaniem na jego podstawie realizacji usługi.

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

Osiągnięto poziom referencyjny 100% (w poprzednim m-cu 88,89%). Z m-ca na miesiąc terminowość mierzona tym wskaźnikiem znacząco się poprawia, co wynika z dostosowania procesów w TP do obowiązujących Ofert Ramowych.

KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI

Zgodnie z zawartym Porozumieniem z dnia 22 października 2009 pomiędzy Telekomunikacją Polską i Urzędem Komunikacji Elektronicznej ISI (Interfejs Systemu Informatycznego) zostanie uruchomiony 31 marca 2010 roku. Wskaźnik będzie wyliczany od 1 kwietnia 2010.

Podstawa: Załącznik nr 10 do Porozumienia - Terminarz realizacji postanowień Porozumienia

KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączy Międzysieciowych w LPSS lub FPSS

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysieciowych.

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Terminowość 100%

KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

Komentarze do KPI

KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym poziomie odbiegając od maksymalnej wartości referencyjnej o zaledwie 1,23 % . Wskaźnik zawiera dane odnośnie realizacji zamówień i ustanowienia usługi preselekcji dla wszystkich OA na rynku w tym również TP S.A. Obserwując wyniki cząstkowe oraz patrząc na dane w aspekcie historycznym nie znajdujemy podstawy w zakresie stwierdzenia wystąpienia istotnych różnic w traktowaniu poszczególnych OA mogących świadczyć o dyskryminacji któregośkolwiek z nich.

KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU

Terminowość 100%

KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi WLR w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępow dla usług głosowych.

KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi BSA w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępow usług szerokopasmowych.

KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada)

W miesiącu styczniu odnotowano skrócenie średniego czasu dostarczenia usługi o 1,4 godziny (6,7%) do 20,4 godziny. Utrudnienia związane z warunkami atmosferycznymi jakie wystąpiły w styczniu (obfite opady śniegu, silny mróz) nie miały negatywnego wpływu na czas dostarczenia usługi.