

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

Miesiąc sprawozdawczy: Luty 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 | 99,96% |
| KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej) | 57,69% |
| KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA) | 100,00% |
| KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLL0 | 99,04% |
| KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej) | 79,52% |
| 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 | 99,47% |
| KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0 | 96,00% |
| KPI 13a - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej) | 100,00% |
| KPI 13b - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA) | 100,00% |
| KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU) | bd |
| KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA) | 99,98% |
| KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS) | 100,00% |
| KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI | 99,37% |
| KPI 18 - Terminowość fakturowania | 98,87% |
| KPI 19 - Terminowość dostarczenia usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego) | 100,00% |
| KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego) | 99,66% |
| KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR) | 100,00% |
| KPI 22 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR): | 1,28 |
| KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) | 96,11% |
| KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA) | 1,33 |
| KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego) | 100,00% |
| KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU | 1,59 |
| KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%) | 13,83% |
| KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%) | 11,17% |
| KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%) | 14,90% |
| KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego) | 97,66% |
| KPI 29a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 23h | 81,20% |
| KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 50h | 93,53% |
| KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN) | 99,94% |
| KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada) | 100,00% |
| KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) | 100,00% |
| KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości | 100,00% |
| KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) | 92,34% |
| KPI 35a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 24h | 86,24% |
| KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 48h | 95,95% |
| KPI 35c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 72h | 98,30% |
| KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA | 83,10% |
| KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej) | 96,88% |
| KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA) | 96,88% |
| KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK. | 100,00% |
| KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej) | 100,00% |
| KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA) | 100,00% |
| KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA) | 75,00% |
| 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 | 100,00% |
| KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysięciowych. | bd |
| KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU | 100,00% |
| KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych | 100,00% |
| KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP | 100,00% |
| KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej | 99,52% |
| KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU | bd |
| KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP | 16,43% |
| KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP | 20,36% |
| KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada) (liczony w godzinach) | 17,60 |

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

Data sporządzenia raportu: 2010-03-24

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.
 Projekty realizowane na ścieżce TTM Hurt:
 1) Third Party Billing
 2) PLI CBD - integracja systemów TP z Platformą oraz migracja danych.

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 99,96%

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI_06a - Poziom wskaźnika: 57,69%

Zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR.
 Spadek poziomu wskaźnika w stosunku do stycznia 2010 jest spowodowany wzrostem liczby przypadków reklamacyjnych o 117%.

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.
 Wskaźnik liczony wg kryterium terminów z Umów nadal utrzymuje się na wysokim 100% poziomie.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

Terminowość 99,04 % (poprzedni m-c 97,82 %) - przekroczenie terminów dotyczy w m-cu lutym 8 spraw. Przekroczenia wynikały ze zwiększenia wolumenu procesowanych spraw (836 wysłanych odpowiedzi do OA - zwiększenie o 52 % w porównaniu do poprzedniego m-ca). Pomimo zwiększenia ilości udzielonych odpowiedzi, udało się uzyskać wyższy poziom % wykonania.

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

KPI 8a - Terminowość 79,52 % (wraźny wzrost w stosunku do poprzedniego m-ca tj 59,18 %) - wartość wskaźnika wynika z przyjęcia terminu realizacji określonego w aktualnie obowiązującej Ofercie Ramowej. Oferta Ramowa określa terminy jako 7 DR dla splitterów 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. spraw procesowanych 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 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 14 DR. W przeciwnym wypadku zamówienie na KK miałoby WT negatywne.

KPI 8b - TP udziela odpowiedzi OA 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 z OA w m-cu lutym 100 %.

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 99,47% Na 1123 udzielonych odpowiedzi, przekroczenie czasu wymaganego wg OR dotyczy tylko 6 spraw (5 odp o 1-2 dni, 1 odp 4dni)

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Terminowość 96 %. Na 50 spraw zrealizowanych w m-cu lutym, w przypadku 2 spraw przekroczone wymagany czas realizacji (o 1 DR i 6 DR).

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)

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

KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Wynik wskaźnika dla miesiąca luty wykazuje pozytywną stabilną tendencję.

Terminowość nadal utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie zarówno dla wartości ogólnej dla rynku jak i dla wyniku minimalnego. Wartość wskaźnika dla jednego operatora, który stanowi 1% miesięcznego wykonania, odbiega o ok. 2% od poziomu referencyjnego, co nie świadczy o działaniach dyskryminacyjnych.

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

Terminowość 100%

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Terminowość 99,37 %. Na 158 spraw zrealizowanych w m-cu lutym, opóźnienie dotyczy tylko 1 zamówienia.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Terminowość 98,87%.

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

Wskaźnik utrzymuje się na bardzo wysokim stabilnym poziomie. W miesiącu lutym wyniósł 100%. Wyniki świadczą o równym traktowaniu poszczególnych OA.

KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście 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 98,51 % i tym samym odbiegła od wartości referencyjnej 1,49 % (związane jest to z bardzo niskim wolumenem zamówień od OA, jedno zamówienie stanowi w tym przypadku 1,5%) 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 osiągany 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 mogącym przyczynić się do sformułowania dalek

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Wskaźnik podobnie jak w poprzednim okresie rozliczeniowym osiągnął max poziom referencyjny. Nie stwierdzono przypadków dyskryminacji poszczególnych operatorów.

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 0,48 uszkodzeń 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. W wycienieniach zostały ujęte zdarzenia spowodowane szeroko rozumianą siłą wyższą (warunki atmosferyczne), która podobnie jak w poprzednim miesiącu wpłynęła na wzrost liczby zdarzeń zaliczanych do kategorii zasadnych. Znaczna część zgłoszeń dotyczyła uszkodzeń infrastruktury napowietrznej, która została uszkodzona w wyniku silnych opadów śniegu.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik obrazuje jakość dostarczania usługi BSA, którą kształtują bezpośrednio zasadne interwencje techniczne zgłaszane na uruchomione łącza BSA. Wskaźnik utrzymuje się na zadowalającym poziomie nie wykazując znaczących tendencji spadkowych w stosunku do poprzedniego okresu pomimo, że odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -3,89%. Realizacja celu dla poszczególnych OA nie odbiega od poziomu total za wyjątkiem jednego przypadku, dla których skrajny wynik jest efektem minimalnej liczby zdarzeń (udział realizacji w stosunku do total dla w/w OA stanowi łącznie 0,03%) co nie wskazuje na dyskryminację OA.

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

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia, ustalony na poziomie 1,7 został zrealizowany. Wzrost wartości o jedynie 0,01 w stosunku do stycznia 2010 ukazuje stabilizację tego wskaźnika w mroźnych miesiącach zimowych.

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

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym, maksymalnym poziomie. Łącza są uwalniane zgodnie z obowiązującymi Ofertami Ramowymi. Nie stwierdzono przypadków różnego traktowania poszczególnych Operatorów

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Poziom referencyjny wskaźnika wynikający z Porozumienia, ustalony na poziomie 3 został zrealizowany. Realizacja wskaźnika jest porównywalna do poziomów z września i października 2009. Spadek wskaźnika o 0,88 w stosunku do stycznia 2010 wynika z ustabilizowania się wzrostu średniej ilości łączy aktywnych, którego dynamiczny wzrost zanotowany był w grudniu 2009. Przełożyło się to na znaczący wzrost ilości uszkodzeń zasadnych w styczniu 2010.

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 przesyła zamówienia na niewłaściwym formularzu (udział 40%we wszystkich odrzutach) oraz sytuacje kiedy na podany numer zostało już przesłane zamówienie przez innego Operatora 17%. Kolejną istotną grupę stanowią odrzuty zamówień dla stacji, które są oparte na Radiodostępie (udział 8,8%) oraz za

Dla wskaźnika 27b dotyczącego BSA 27% 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 zamówiu nazwiska lub nazwy firmy, pozwalające jednoznacznie zidentyfikować klienta, które stanowiły 14% wszystkich odrzutów. Duża gupa odrzutów związana była z sytuacjami, że na łączu istniała już aktywna usługa: BSA/LLU, co w sumie ustanowiło 11% odrzutów.

Dla wskaźnika 27c dotyczącego LLU oraz przejść na LLU w ramach MPM 28,04% wszystkich odrzutów stanowiły sytuacje dotyczące toczonej się realizacji zamówienia rezygnacji na danym łączu. Na wskaźnik znacząco wpłynęły również sytuacje, kiedy Oświadczenie Abonenta przekroczyło termin ważności (8,49% udział odrzutów) oraz sytuacje w których wpływały od poszczególnych OA zamówienia dla których klient wskazany na zamówieniu nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP - 16,14%.

Biorąc powyższe pod uwagę należy uznać, iż wyniki nie świadczą o różnym traktowaniu poszczególnych OA

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

W badanym okresie wskaźnik utrzymał stabilny poziom z miesiący poprzednich.

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

Wzrost wartości wskaźnika w stosunku do stycznia 2010 o 1,58 punktu procentowego dla 23h (81,20%) i o 0,37 punktu procentowego dla 50h (93,53%). Do poziomu referencyjnego 100% wykonania wskaźnika w 50h zabrakło 6,47 pkt. procentowego.

Na wykonanie wskaźnika decydujący wpływ miało zwiększone obciążenie służb technicznych ilością uszkodzeń zgłoszonych w pierwszej połowie lutego. Większość tych zgłoszeń dotyczyła uszkodzeń infrastruktury napowietrznej, która została uszkodzona w wyniku silnych opadów śniegu (złamane słupy, zerwane linie przez zwalone drzewa). Najtrudniejsza sytuacja była w Regionie Wschodnim, co miało odzwierciedlenie we wzroście ilości zgłoszeń otwartych w buforze od dnia 9 do 15 lutego o ponad 5 tys. sztuk w tym Regionie oraz wydłużeniem czasów usuwania uszkodzeń (trudności z lokalizowaniem i dotarciem do miejsca naprawy).

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

Terminowość 99,94%

Komentarze do KPI

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

Terminowość 100%

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

Terminowość 100%

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

Terminowość 100%

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

W lutym odnotowano nieznaczny (0,5 p.p.) spadek wartości wskaźnika jakości dostarczania Neostrady w porównaniu do stycznia 2010 roku. Oprócz utrudnień związanych z warunkami atmosferycznymi (obfite opady śniegu, zawieje i zamiecie śnieżne, silny mróz) jakie zaobserwowano w drugim tygodniu lutego oraz pierwszym tygodniu marca nie odnotowano innych ważnych przyczyn, które mogłyby mieć wpływ na obniżenie wyniku wskaźnika. Wśród przyjętych zgłoszeń uszkodzeń, stosunkowo duży odsetek (8%) stanowią zgłoszenia uszkodzeń odwołane przez abonenta w trakcie naprawy lub dla których podczas 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

Wzrost wartości wskaźnika w porównaniu ze styczniem 2010 roku o 2,31 pkt. procentowego dla wskaźnika 24h (86,24%), o 0,7 pkt. procentowego dla wskaźnika 48h (95,95%) i o 0,52 pkt. procentowego dla wskaźnika 72h (98,3%). Do poziomu referencyjnego 100% wykonania wskaźnika w 72h zabrakło tylko 1,7 pkt. procentowego. Pomimo zwiększonej ilości uszkodzeń w pierwszej połowie lutego dzięki wydajnej pracy służb technicznych udało się poprawić wykonanie wskaźnika we wszystkich przedziałach czasowych. Największa ilość uszkodzeń przeterminowanych wystąpiła w Regionie Centralnym i Wschodnim. Głównymi przyczynami tych przeterminowań był utrudniony dostęp do uszkodzonych obiektów telekomunikacyjnych i elementów sieci ze względu na duże opady śniegu, konieczność zmiany przebiegu łącza dla usług niespełniających warunków technicznych (wydłużenie naprawy) oraz przesunięcie, na prośbę Klienta, wizyty montera w lokalu.

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

Nazwa wskaźnika nie wprost sugeruje zakres definicyjny wpływający bezpośrednio na osiągany wynik. Wartość wskaźnika w miesiącu lutym wyniosła 83,1%. 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 składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację (mimo iż zaobserwowano blisko 60% wzrost liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do poprzedniego miesiąca, utrzymuje się bardzo niski poziom weryfikacji - zaledwie niespełna 3 % zamówień w stosunku do ogółu wpływu), co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji procesu dostarczania BSA. Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci na które niewątpliwie ma wpływ czas jaki mija od złożenia zapytania w Check do wpływu zamówienia na usługę. Z analizy wynika, że średni czas mijający od prekwalifikacji w Check do złożenia zamówienia na usługę BSA wzrósł w porównaniu do poprzedniego miesiąca o blisko 2 dni (średnio z 2,5 dnia do 4,5 dnia) - analiza dotyczyła zamówień które nie doszły do skutku. Na podstawie uzyskanych wyników należy uznać, iż nie świadczą one o różnym traktowaniu poszczególnych OA

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Terminowość 96,88 %. Na 32 zamówienia realizowane w miesiącu lutym, nieterminowo zrealizowano 1 zamówienie.

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

Terminowość 100%

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

Terminowość 100%

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

Cel referencyjny za miesiąc luty nie został osiągnięty i wyniósł 75%. Zamówienia nieterminowe są następstwem problemów związanych z fizycznym wykonaniem wywiadu i późniejszą dystrybucją komunikatu do Operatora zlecającego wykonanie usługi. Na wynik ma również wpływ niski wolumen zamówień, które wpłynęły do TP tym samym nieterminowe wykonanie jednostkowych zgłoszeń miało kluczowe znaczenie na obniżenie wyniku.

Komentarze do KPI

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

Terminowość 100%

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

Wskaźnik osiągnął w miesiącu lutym założony cel referencyjny, który utrzymywany jest na stałym poziomie od grudnia 2009r. Zainteresowanie usługą wykonania wywiadu technicznego fakultatywnego stale spada co odzwierciedla liczba zamówień, które przesyłane są przez Operatora Alternatywnego.

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

Cel wskaźnika w miesiącu lutym osiągnął wartość referencyjną. Jest on pochodną wskaźnika 40 oraz 42 i obrazuje różnicę pomiędzy odpowiedzią udzielaną w ramach wywiadu Technicznego wynikiem realizacji zamówienia złożonego na jego podstawie wolnego od wad formalnych. Liczba wywiadów fakultatywnych o jakich realizacje wystąpili poszczególni OA była znikoma, w wymaganym czasie nie wpłynęły zamówienia na podstawie przeprowadzonych wywiadów fakultatywnych. 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. Otrzymane wyniki nie świadczą o różnym traktowaniu poszczególnych OA.

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

Terminowość 100%

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 Międzysięciowych w LPSS lub FPSS

Terminowość 100%

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysięciowych.

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

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

Terminowość 100%

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Terminowość 100%

KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP

Terminowość 100%

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 0,48 % . 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

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

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 lutym odnotowano znaczne skrócenie średniego czasu dostarczania usługi o 2,5 godziny (12,3%) do 17,6 godziny. Utrudnienia związane z warunkami atmosferycznymi jakie wystąpiły w lutym (obfite opady śniegu, zawieje i zamiecie śnieżne, silny mróz) nie miały negatywnego wpływu na czas technicznego dostarczania usługi.