

## Raport KPI

Wartość wskaźników dla Rynku

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	99,95%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	81,82%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLL0	99,73%
KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	74,65%
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 udzielenia odpowiedzi na zapytanie ROI	98,02%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	94,74%
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)	100,00%
KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)	99,97%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,08%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,65%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,58
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	10,07%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	11,98%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	16,77%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	91,76%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	76,67%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	76,67%
KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK	bd
KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalacje Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalacje Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
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)	bd
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	bd
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 Włazek Łączących Międzysięciowych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączących Międzysięciowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiazki 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	99,49%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	16,69%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	20,89%

### Wskaźniki niedyskryminacji

		Wartość wskaźników DETAL TP	Wartość wskaźników dla Rynku (HURT)
<b>Detal TP</b>	<b>HURT</b>		
KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)	KPI 19 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	97,17%	100,00%
KPI 29a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 23h	KPI 56a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 23h	84,27%	87,15%
KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 50h	KPI 56b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 50h	95,76%	97,83%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	100,00%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	88,91%	95,80%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	88,28%	91,76%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	72,73%	88,57%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	91,72%	95,69%
KPI 35a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 24h	KPI 61a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24h	85,91%	98,56%
KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 48h	KPI 61b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 48h	95,74%	99,73%
KPI 35c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 72h	KPI 61c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 72h	98,13%	99,90%
KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada) (liczony w godzinach)	KPI 57 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA) (liczony w godzinach)	18,91	94,68
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,54	1,48
KPI 63 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)	KPI 24 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)	1,38	1,28

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

Data sporządzenia raportu: 2010-04-23

Wszelkie uwagi i pytania 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**

Wartość wskaźnika 99,95%. KPI\_5 jest utrzymany na stabilnym, wysokim poziomie.

### **KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe**

KPI\_6a - Poziom wskaźnika: 81,82%

Zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR.  
Znaczący wzrost poziomu wskaźnika o 24,13 pp. w stosunku do lutego 2010.

KPI\_6b - 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 99,73% (poprzedni m-c 99,04%) - przekroczenie terminów dotyczy w m-cu marca 2 spraw. Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych spraw (749 wysłanych odpowiedzi do OA).

### **KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury**

KPI 8a - Terminowość 74,65% - 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, dla którego 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 marcu wynosi 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 98,02% - przekroczenie terminów dotyczy w marcu 27 spraw. Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych spraw (1363 wysłanych odpowiedzi do OA - zwiększenie o 21% w stosunku do poprzedniego m-ca).

### **KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO**

Terminowość 94,74%. Na 76 spraw zrealizowanych w marcu, w przypadku 4 przekroczone wymagany czas realizacji (3 sprawy to przekroczenie terminu o 1-2 dni, natomiast w wypadku jednej sprawy nieterminowa realizacja była spowodowana problemami technicznymi związanymi z uszkodzeniem kabli co opóźniło przekazanie łącza i podpisanie protokołu z OA).

### **KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury**

Terminowość 100%

### **KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)**

Terminowość 100%

### **KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)**

Wynik wskaźnika dla marca odbiega od poziomu referencyjnego jedynie o 0,03pp. Terminowość utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie zarówno dla wartości ogólnej dla rynku jak i dla wartości minimalnej, która wyniosła 99,88 % (odchylenie do max. wyniku o -0,12pp). Wyniki dla poszczególnych OA utrzymują się na wyrównanym poziomie co daje podstawy do stwierdzenia, iż żaden z OA nie jest dyskryminowany .

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

Terminowość 100%

### **KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI**

Terminowość 99,08%. Na 437 spraw zrealizowanych w marcu, opóźnienie dotyczyło tylko 4 zamówień i wynikało z bardzo znaczącego wzrostu ilości zrealizowanych spraw (437 do 158 w poprzednim m-cu).

### **KPI 18 - Terminowość fakturowania**

Wartość wskaźnika 100%. Wzrost poziomu KPI\_18 o 1,13 pp. w stosunku do lutego 2010. Wskaźnik jest utrzymywany na stałym, wysokim poziomie.

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

Wskaźnik utrzymuje się na bardzo wysokim stabilnym poziomie. W marcu wyniósł on 100%. Wyniki dla poszczególnych OA utrzymuje się na wyrównanym poziomie co daje podstawy do stwierdzenia, iż żaden z OA nie jest dyskryminowany

### **KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)**

Wskaźnik utrzymuje się na wysokim poziomie powyżej 99 %, nie wykazując żadnych niepokojących tendencji zarówno dla wartości minimum, która w marcu wyniosła 95,56 % i tym samym odbiegła od wartości referencyjnej o 4,44 pp (związane jest to z bardzo niskim wolumenem zamówień od OA, jedno zamówienie stanowi w tym przypadku 1,1%) jak i dla wartości total. Wskaźnik obrazuje liczbę zrealizowanych zamówień przez TP S.A do wszystkich zamówień, które powinny być zrealizowane w badanym okresie. Warto przypomnieć, że uzgodniono z Regulatorem listę przyczyn braku realizacji usługi, na które OA ma wpływ. Najczęstszym powodem braku realizacji zamówienia, która ma bezpośrednie przełożenie na osiągany wynik wskaźnika jest negatywna weryfikacja formalna zamówienia z powodu niewymienionego w katalogu przyczyn, uznanych jako te, na które OA ma wpływ i które może 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 wniosku o dyskryminacji.

## Komentarze do KPI

### **KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)**

Wskaźnik utrzymuje się na bardzo wysokim stabilnym poziomie. W marcu wyniósł on 100%. Wyniki dla poszczególnych OA utrzymują się na wyrównanym poziomie co daje podstawy do stwierdzenia, iż żaden z OA nie jest dyskryminowany.

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

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP wynoszący 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany. W stosunku do ubiegłego miesiąca wskaźnik wzrósł nieznacznie o 0,20. Nie zaobserwowano żadnych szczególnych powodów wzrostu liczby uszkodzeń zasadnych. Wynik za marzec nie odbiega od poziomu nowo wdrożonego wskaźnika porównawczego L100 dla POTS i ISDN.

### **KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)**

Wskaźnik obrazuje jakość dostarczania usługi BSA, na którą bezpośrednio mają wpływ zasadne interwencje techniczne podjęte w wyniku zgłoszeń dotyczących uruchomionych łączy BSA. Wskaźnik utrzymuje się na ustabilizowanym poziomie nie wykazując znaczących tendencji spadkowych w stosunku do poprzedniego okresu. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -4,31pp. Realizacja celu dla poszczególnych OA nie odbiega od poziomu total za wyjątkiem jednego przypadku, dla którego raportowana jest niewielka liczba zdarzeń (udział realizacji w stosunku do total dla tego OA stanowi 0,04pp). Na podstawie analizy wyniku dla poszczególnych OA uznajemy, iż nie wskazuje on na dyskryminację żadnego z OA.

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

Wskaźnik historycznie utrzymuje się na stabilnym poziomie. W perspektywie kwartalnej oscyluje w granicach od 1,28 do 1,33. Również nowo wdrożony wskaźnik dla Neostrady wykazuje zbliżone wartości.

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

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym, maksymalnym poziomie. Łączą się uwalniane zgodnie z obowiązującymi Ofertami Ramowymi. Otrzymany wynik jest porównywalny dla poszczególnych OA.

### **KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU**

Wskaźnik po wahaniami w okresie od listopada 2009 do stycznia 2010, w którym oscylował w przedziale od 1,22 do 2,48 ustabilizował się w lutym i marcu 2010 na poziomie ok. 1,58. Na zmienność wskaźnika na przełomie roku miała wpływ bardzo duża dynamika wzrostu liczby łączy aktywnych LLU w grudniu 2009. Nie stwierdzono zagrożenia braku realizacji poziomu referencyjnego.

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

Wskaźnik stanowi swoistą grupę KPI, których celem jest monitorowanie 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 jest dokonywana przy tej okazji kwalifikacja powodów odrzutów pod kątem ich zależności od TP S.A lub OA, co byłoby niezgodne z celem wdrożenia. Bezpośredni wpływ na wynik wywiera 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 na podany numer zostało już przesłane zamówienie przez innego Operatora bądź Klient nie jest abonentem TP (udział 27,3% we wszystkich odrzutach) oraz Operator przesyła zamówienia na niewłaściwym formularzu (udział 12,4%). Kolejną istotną grupę stanowią odrzuty zamówień dla stacji, które są oparte na Radiodostępie (udział 10,4%) oraz zamówienia dla stacji ISDN, dla których została przez Operatora błędnie podany zakres numeracji (udział 7,4%). Dla wskaźnika 27b dotyczącego BSA 29% 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 14% wszystkich odrzutów. Dużą grupą odrzutów związana była z sytuacjami, że na łączu istniała już aktywna usługa: BSA/LLU, co w sumie ustanowiło 13% odrzutów. Dla wskaźnika 27c dotyczącego LLU oraz przejść na LLU w ramach MPM 18,67% wszystkich odrzutów stanowiły sytuacje dotyczące toczącej się realizacji zamówienia rezygnacji na danym łączu. Na wskaźnik znacząco wpłynęły również sytuacje, kiedy Oświadczenie Abonenta przekroczyło termin ważności (6,79% udział odrzutów) oraz sytuacje w których wpływały od poszczególnych OA zamówienia dla których klient wskazany na zamówieniu nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP - 14,85%. Biorąc powyższe pod uwagę należy uznać, iż wyniki nie świadczą o różnym traktowaniu poszczególnych OA, każdy OA w równym stopniu ma wpływ na kreowanie wyniku.

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

W badanym okresie wskaźnik utrzymuje się na stabilnym poziomie. Wskaźnik obrazuje dostarczenie usługi do TP S.A. będące wynikiem powrotu z usługi hurtowej WLR

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

Wzrost wartości wskaźnika w stosunku do lutego 2010 o 3,07 pp dla 23h (84,27%) i o 2,24 pp dla 50h (95,76%). Pomimo zwiększonej liczby uszkodzeń (o około 15%) w porównaniu z poprzednimi miesiącami tego roku udało się znacząco poprawić wykonanie wskaźnika we wszystkich przedziałach czasowych. Na wykonanie wskaźnika największy wpływ miały uszkodzenia liniowe wynikające z zaniżenia parametrów elektrycznych i degradacji sieci kablowej (26% i 28% wszystkich uszkodzeń przeterminowanych odpowiednio dla 23h i 50h) oraz uszkodzenia związane z ingerencją osób trzecich (dewastacja i kradzież kabli - 18% i 17% wszystkich uszk. przeterminowanych odpowiednio dla 23h i 50h). Powyższe uszkodzenia wymagały wydłużonego czasu naprawy spowodowanego koniecznością wymiany dużej ilości kabla.

### **KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)**

Terminowość 100%

## Komentarze do KPI

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

Zanotowano spadek wartości wskaźnika o 11,09pp do poziomu 88,91 %. Zakwalifikowana grupa zleceń w największej części pochodziła ze źródła danych o najniższym poziomie wiarygodności, którymi posługuje się aplikacja Check dokonując obliczeń w zakresie możliwości przenoszenia szerokiego pasma przez dane łącze. Z grupy aktualnie wykorzystywanych trzech źródeł danych wyniku prac analityczno weryfikacyjnych zdecydowano o zmianie kolejności źródeł pomiędzy danymi pochodzącymi z urządzeń DSLAM na rzecz danych pochodzących z baz ewidencyjnych odpowiedzialnych za przechowywanie informacji o strukturze sieci miedzianej.

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

Zanotowano spadek wartości wskaźnika o 11,72% do poziomu 88,28 %. Zakwalifikowana grupa zleceń w największej części pochodziła ze źródła danych o najniższym poziomie wiarygodności, którymi posługuje się aplikacja Check dokonując obliczeń w zakresie możliwości przenoszenia szerokiego pasma przez dane łącze. Z grupy aktualnie wykorzystywanych trzech źródeł danych wyniku prac analityczno weryfikacyjnych zdecydowano o zmianie kolejności źródeł pomiędzy danymi pochodzącymi z urządzeń DSLAM na rzecz danych pochodzących z baz ewidencyjnych odpowiedzialnych za przechowywanie informacji o strukturze sieci miedzianej.

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

Zanotowano spadek wartości wskaźnika o 27,27% do poziomu 72,73 %. Zakwalifikowana grupa zleceń w największej części pochodziła ze źródła danych o najniższym poziomie wiarygodności, którymi posługuje się aplikacja Check dokonując obliczeń w zakresie możliwości przenoszenia szerokiego pasma przez dane łącze. Z grupy aktualnie wykorzystywanych trzech źródeł danych wyniku prac analityczno weryfikacyjnych zdecydowano o zmianie kolejności źródeł pomiędzy danymi pochodzącymi z urządzeń DSLAM na rzecz danych pochodzących z baz ewidencyjnych odpowiedzialnych za przechowywanie informacji o strukturze sieci miedzianej.

### **KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)**

W marcu odnotowano wzrost o 0,5 p.p. wartości wskaźnika jakości dostarczania Neostrady w porównaniu do lutego 2010 roku.

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

Wartości wskaźnika utrzymuje się na podobnym poziomie jak w lutym 2010 roku dla wskaźnika 24h (85,91%), dla wskaźnika 48h (95,74%) dla wskaźnika 72h (98,13%). Do poziomu referencyjnego 100% wykonania wskaźnika w 72h zabrakło tylko 1,87 pp.

Uszkodzenia które wymagały dłuższego czasu obsługi to:

- zgłoszenia wymagające wizyty w lokalu klienta (dłuższy czas z powodu konieczności umówienia wizyty na termin dogodny dla Klienta, lub przesunięcie terminu na życzenie Klienta), stanowiły one 29%, 24% i 17% odpowiednio dla 24h, 48h i 72h wszystkich zgłoszeń przeterminowanych.

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

Wartość wskaźnika w marcu wyniosła 91,76%. 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 przeszło 100% wzrost liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do poprzedniego miesiąca, utrzymuje się bardzo niski poziom weryfikacji - niecałe 6,5% 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. Na podstawie uzyskanych wyników należy uznać, iż świadczą one o równym traktowaniu poszczególnych OA.

### **KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK**

Terminowość 76,67%. Opóźnienia w podpisaniu protokołów odbiorów wynikają ze znaczącego zwiększenia ilości realizacji (dla samych kabli korespondencyjnych w stosunku do stycznia wolumen zdarzeń zwiększył się o 366%).

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

Brak zdarzeń do wyczenia KPI, wskaźnik nie jest wliczalny w tym okresie raportowym.

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

Terminowość 100%

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

Brak zdarzeń do wyczenia KPI, wskaźnik nie jest wliczalny w tym okresie raportowym.

## Komentarze do KPI

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

Terminowość 100%

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

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

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

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

### **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 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**

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**

Terminowość 99,49%.

### **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 marcu 2010 wynik utrzymuje się na poziomie poniżej 20 h i wynosi 18,91 h.

### **KPI 56a,b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 23h, 50h**

Wartość wskaźnika liczonego do 23h dla wszystkich Operatorów Alternatywnych wynosi 87,15%. Najniższy poziom wskaźnika w podziale na OA wynosi 85,13% odbiegając od średniej dla wszystkich OA jedynie o 2,02pp, zaś dla wskaźnika liczonego do 50h najniższa terminowość jest mniejsza o 0,49pp od średniej dla ogółu operatorów. Są to niewielkie wahania poziomu terminowości w podziale na poszczególnych operatorów. Fakt ten świadczy o braku przejawów dyskryminacji poszczególnych Operatorów Alternatywnych.

### **KPI 57 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA) (liczony w godzinach)**

Wskaźnik prezentowany jest po raz pierwszy, obrazuje średni rzeczywisty czas realizacji zamówień na nową usługę internetową BSA od momentu przekazania zamówienia do realizacji przez służby techniczne TP do wysłania informacji poszczególnym operatorom o dokonanej realizacji wraz z parametrami technicznymi, zatem wskaźnik uwzględnia również zamówienia zmiany usługi Neostrada na BSA. Wynik otrzymany (94,68 h) wskazuje na to, że średni czas realizacji usługi BSA w znacznym stopniu odbiega od czasu uzyskanego dla analogicznego wskaźnika wyliczanego dla usługi Neostrada. Różnica wartości analogicznych wskaźników wynika z faktu, iż w przypadku realizacji zamówienia na usługę detaliczną TP (Neostrada) nie występuje zmiana z usługi hurtowej na detaliczną szerokopasmową, która wywiera istotny wpływ na proces dostarczenia usługi hurtowej BSA. **Dla porównania średni czas realizacji dla tzw. "czystych" uruchomień BSA, które stanowiły jedynie 45% wykonania, ukształtował się w odniesieniu do całego rynku na poziomie 23,59h i był krótszy od średniego czasu o 71,10h, a tym samym uzyskany wynik dla "czystych" uruchomień BSA był porównywalny dla średniego czasu Neostrady.**

Wartości wskaźnika dla poszczególnych operatorów są również zróżnicowane z uwagi na różny udział w ogólnej realizacji samej zmiany usługi Neostrada na BSA. Dla przykładu dla jednego z głównych graczy na rynku szerokopasmowych usług hurtowych (BSA), dla którego 71% uruchomień było zmianami z usługi Neostrada na BSA średni czas realizacji był wydłużony, co wpłynęło jednocześnie na wartość wskaźnika total.

### **KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)**

Wskaźnik prezentowany jest po raz pierwszy, podobnie jak KPI 59 i 60 wartość wskaźnika zależy od weryfikacji zamówień przez poszczególnych operatorów w aplikacji udostępnionej check. Z analizy wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację (zaledwie niespełna 5% zamówień w stosunku do ogółu realizacji w danym miesiącu), co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (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 momentu weryfikacji technicznej zamówienia. Wyniki uzyskane dla poszczególnych OA są porównywalne.

### **KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)**

Wskaźnik prezentowany jest po raz pierwszy pod nową nazwą, natomiast historycznie jego korzenie wywodzą się wprost ze wskaźnika 36. Wartość wskaźnika w marcu wyniosła 91,76%. 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 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 przeszło 100% wzrost liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do poprzedniego miesiąca, utrzymuje się bardzo niski poziom weryfikacji - niecałe 6,5% 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. Na podstawie uzyskanych wyników należy uznać, iż nie świadczą one o różnym traktowaniu poszczególnych OA.

### **KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości**

Wskaźnik prezentowany jest po raz pierwszy. Swoją dziedziną nawiązuje do wskaźnika 59 będąc jedynie ograniczeniem badania do określonego poziomu tzw. "najwyższej przepustowości". Osiągnięty w marcu poziom wskaźnika - 88,57% pozwala stwierdzić, że na Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) nie miała większego wpływu przepustowość na którą składane były zamówienia w danym miesiącu. Różnica w porównaniu do wartości wskaźnika obrazującego sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych dla wszystkich przepustowości (KPI 59), wyniosła zaledwie nieco ponad 3%.

## Komentarze do KPI

### **KPI 61a,b,c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24/48/72h**

Wartość wskaźnika liczonego do 24h dla poszczególnych Operatorów Alternatywnych oscyluje w granicach od 97,67% do 100%. Rozbieżność dla Operatora, dla którego terminowość była najniższa, odbiega jedynie o 0,9pp od średniej dla wszystkich OA, wynoszącej 98,58%. Mieści się to granicach błędu statystycznego przy bardzo zróżnicowanej liczby łączy aktywnych BSA dla poszczególnych Operatorów. Wartość wskaźników dla 48h i 72h wynosi prawie 100%. Zgłoszenia nieterminowe dotyczą przypadków uszkodzeń trudnych do usunięcia oraz utrudnień formalno-prawnych w realizacji zgłoszeń np. uniemożliwienia przez właściciela posesji dostępu służbom naprawczym do infrastruktury telekomunikacyjnej.

### **KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)**

Wskaźnik po raz pierwszy prezentowany w tym miesiącu. W marcu wskaźnik liczby uszkodzeń na 100 linii PSTN (POTS i ISDN) wyniósł 1,54 i jest porównywalny do analogicznego wskaźnika dla WLR, który jest na poziomie 1,48.

### **KPI 63 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)**

Wskaźnik po raz pierwszy prezentowany w tym miesiącu. W marcu wartość wskaźnika wyniosła 1,38 uszkodzeń na 100 linii. Różni się ona jedynie o 0,1 od wartości analogicznego wskaźnika dla BSA, która wynosi 1,28.