

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	90,91%
KPI 5 - Jakość fakturowania	99,92%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	87,50%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLL0	98,66%
KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	90,91%
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	98,45%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	96,77%
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)	99,96%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,74%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	99,54%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,19%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,38
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,82%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	13,75%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	11,20%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	92,34%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	89,29%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	89,29%
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)	100,00%
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	100,00%
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączą Międzysięciowych w LPSS lub FPSS	100,00%
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiazki Łączą 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	100,00%
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	99,63%
KPI 52 - Terminowość realizacji budów/rozbudowy (modyfikacji) PDU	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	16,60%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	21,28%

Wskaźniki niedyskryminacji

		Wartość wskaźników DETAL TP	Wartość wskaźników dla Rynku (HURT)
Detal TP	HURT		
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)	97,27%	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	86,14%	90,50%
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	95,84%	97,33%
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)	88,96%	92,38%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	88,31%	92,34%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	80,65%	100,00%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	92,14%	96,25%
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	85,77%	96,64%
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	95,95%	99,22%
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	98,42%	99,86%
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)	15,92	83,45
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,29	1,33
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)	1,18	1,36

bd - brak zdarzeń do wycieszenia KPI, wskaźnik nie jest wycieszalny w danym miesiącu

Data sporządzenia raportu: 2010-05-25

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 90,1% - czas podpisywania przekroczone w jednym przypadku.
Przekroczenie terminu wyniknęło z przygotowania i przesłania do podpisu OA aneksu w wersji rozszerzonej o zapisy, które nie były przedmiotem ustaleń z Operatorem, a które, zdaniem TP, były dogodniejsze dla Operatora niż zapisy uzgodnionego wcześniej aneksu (zapisy umożliwiające OA przedłużenie okresu rezerwacji oraz naliczenie kar na rzecz OA za nieprawidłowe wykonywanie usługi).
OA nie zgodził się na podpisanie aneksu o treści rozszerzonej, w związku z tym aneks ponownie przechodził proces akceptacji w TP, co miało bezpośrednio wpływ na czas jego podpisania

KPI 5 - Jakość fakturowania

Wartość wskaźnika 99,92%. KPI_5 jest utrzymany na stabilnym, wysokim poziomie.

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI_6a - Poziom wskaźnika: 87,50%

Zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR.
Poziom wskaźnika nadal wykazuje trend zwykły. W stosunku do marca 2010 nastąpił wzrost o 5,68 pp..

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 98,66% - Wykonanie utrzymuje się na stabilnym wysokim poziomie. Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych spraw (748 wysłanych odpowiedzi do OA).

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

KPI 8a - Terminowość 90,91% - 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 kwietniu wynosi 100%.

KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 10 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI

Terminowość 98,45% - przekroczenie terminów w kwietniu dotyczy 19 spraw. Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych spraw (1225 wysłanych odpowiedzi do OA - od stycznia zwiększenie wolumenu spraw o 40,4%).

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Terminowość 96,77%. Na 93 sprawy zrealizowane w kwietniu, w przypadku 3 przekroczonego wymaganego czasu realizacji (1 sprawa - opóźnienie o 1 dzień roboczy, kolejna to problemy z uruchomieniem inwestycji (błąd w WT), 3 sprawa - problem techniczny z uruchomieniem łącza - wymagane było zastosowanie rozwiązania alternatywnego wydłużającego realizację).

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 kwietnia utrzymuje się na wysokim poziomie, odbiega od poziomu referencyjnego jedynie o 0,04pp.

Terminowość nadal jest na bardzo wysokim poziomie zarówno dla wartości ogólnej dla rynku jak i dla wartości minimalnej, która wyniosła 99,94%(odchylenie do max. wyniku o -0,12%). 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 99,74%. Na 378 spraw zrealizowanych w kwietniu, opóźnienie dotyczyło tylko 1 zamówienia (o 3 dni robocze).

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wartość wskaźnika 99,54%. Wskaźnik jest utrzymywany na stałym, wysokim poziomie.

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

Terminowość 100%

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 min ,która w miesiącu kwietniu wyniosła 98,46 % i tym samym odbiega od wartości referencyjnej 1,54 % (związane jest to z niskim wolumenem zamówień od OA) jak i dla wartości total . Wskaźnik obrazuje liczbę zrealizowanych zamówień przez TP S.A do wszystkich zamówień, które powinny być zrealizowane w badanym okresie. 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 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 UKE-TP o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany. W porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano pozytywny spadek wartości o 0,15.

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 tendencji spadkowych w stosunku do poprzedniego okresu. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -3,75pp. Realizacja celu dla poszczególnych OA nie odbiega znacząco od poziomu total. 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)

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia, ustalony na poziomie 1,7 został zrealizowany. Wzrost wartości o jedynie 0,05 w stosunku do średniej z 2010 roku ukazuje stabilizację tego wskaźnika.

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

Terminowość 100%

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Poziom referencyjny wskaźnika wynikający z Porozumienia, ustalony na poziomie 3 został zrealizowany. Spadek wskaźnika o 0,2 w stosunku do marca 2010, wynika z ustabilizowania się wzrostu średniej ilości łączy aktywnych, którego dynamiczny wzrost odnotowano w grudniu 2009.

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, byłyby 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 na podany numer zostało już przesłane zamówienie przez innego Operatora bądź Klient nie jest abonentem TP (udział 25,4 % we wszystkich odrzutach) oraz odrzuty zamówień dla stacji, które są oparte na Radiodostępie (udział 11,9%). Kolejną grupę stanowią sytuacje kiedy Operator przesyła zamówienia na niewłaściwym formularzu (udział 7,9%) oraz zamówienia dla stacji ISDN, dla których został przez Operatora błędnie podany zakres numeracji (udział 7,9%).

Dla wskaźnika 27b dotyczącego BSA 27% wszystkich odrzutów to przypadki związane z sytuacjami, kiedy OA złożył 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 tj.: imienia, nazwiska lub nazwy firmy, pozwalających jednoznacznie zidentyfikować klienta, które stanowiły 11% wszystkich odrzutów. Duże grupy odrzutów związana były z sytuacjami, że na łączu istniała już aktywna usługa: BSA/LLU, lub pod wskazanym na zamówieniu numerze telefonu widniał inny abonent, które to stanowiły 9% udziału w totalu odrzuconych zamówień.

Dla wskaźnika 27c dotyczącego LLU oraz przejść na LLU w ramach MPM 21,24% wszystkich odrzutów stanowiły sytuacje, dla których klient wskazany na zamówieniu nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP. Na wskaźnik znacząco wpłynęły również sytuacje, dotyczące toczącej się realizacji zamówienia rezygnacji na danym łączu (20,45%) oraz sytuacje gdzie dla danego klienta była już na łączu aktywna usługa BSA, LLU dla innego Operatora - 10,11%. 11,12% stanowiły zlecenia odrzucone automatycznie przez system i niezawierające kodu odrzutu. Wśród tej grupy zamówień znajdują się takie które posiadają błędną datę wymaganą realizacją zamówienia (przekraczającą czas wynikający z umowy z OA) 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 utrzymał stabilny poziom z miesięcy poprzednich.

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

Wartość wskaźnika dla prognozy czasowej 23h wyniosła 86,1% tj o 1,88% wzrostu w stosunku do marca 2010, dla prognozy 50h wyniosła 98,9%. 4,16% - odchylenia od celu wynika m.in z uszkodzeń przeterminowanych wyniku braku dostępu do lokalu Klienta oraz uszkodzeń trudnosuwalnych (wpływ 3,4% dla 23h i 1,1% dla 50h).

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

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

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

Wskaźnik na podobnym poziomie, jak w poprzednim miesiącu (88,9% w kwietniu 2010). Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -11,1 pkt. procentowego.

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

Wskaźnik osiągnął wynik 88,3%. Poziom wskaźnika pozostał na stabilnym poziomie w stosunku do poprzedniego miesiąca przy jednoczesnym obniżeniu liczby zleceń pobranych do wyliczenia wskaźnika.

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

Wskaźnik jest obliczany dla maksymalnej wartości przepływności występującej w zleceniu. Wzrost wskaźnika w stosunku do poprzedniego miesiąca wyniósł 8% (marzec 2010 - 72,7% vs kwiecień 2010 - 80,7%). Wskaźnik może ulegać dużej zmienności ze względu na mały wolumen zleceń wchodzących do dziedziny.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W kwietniu odnotowano wzrost o 0,42% p.p. wartości wskaźnika (92,14%) w porównaniu do marca 2010 roku (91,72%). Wskaźnik odnotował najwyższy poziom od początku roku. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -7,9 pkt.

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

W kwietniu terminowość utrzymała się na stabilnym poziomie. Dla poszczególnych progów wyniosła dla 24 - 85,8%, 48h - 96%, 72h - 98,4%. Do poziomu referencyjnego 100% wykonania wskaźnika w 72h zabrakło tylko 1,58 pkt. procentowego.

Istotną grupę uszkodzeń przeterminowanych stanowiły zgłoszenia naprawy związane z brakiem możliwości dostępu do lokalu Klienta oraz uszkodzenia trudnousewalne - zaniżyły one wykonania wskaźnika w kwietniu o odpowiednio 5,7% dla 24h, 2,1% dla 48h oraz 0,7% dla 72h.

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

Wartość wskaźnika w kwietniu wyniosła 92,34% i nieznacznie wzrosła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (wzrost o 0,58%). 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 (zaobserwowano niecały 10% wzrost liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do poprzedniego miesiąca, utrzymuje się bardzo niski poziom weryfikacji - nieco ponad 10% zamówień w stosunku do ogółu wpływu, mimo blisko 3-krotnego wzrostu ogólnej liczby wykonanych prekwalfikacji w Check), 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 89,29% (poprzedni m-c 76,67%). Opóźnienia w podpisaniu protokołów odbiorów wynikają ze znaczącego zwiększenia ilość realizacji (dla samych kabli korespondencyjnych w stosunku do m-ca stycznia wolumen zdarzeń zwiększył się o 388%).

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)

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

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

Terminowość 100%

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

Terminowość 100%

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

Wskaźnik w kwietniu osiągnął wartość max plasując się na wymaganym poziomie referencyjnym 100%. Jest on pochodną wskaźnika 40 oraz 42 i obrazuje różnicę pomiędzy odpowiedzią udzielaną w ramach wywiadu Technicznego, a wynikiem realizacji zamówienia złożonego na jego podstawie wolnego od wad formalnych. Liczba wywiadów fakultatywnych o jakich realizacje 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. 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

Terminowość 100%

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

Wskaźnik w kwietniu wyniósł 100%.

Żaden z operatorów mających dostęp do ISI (Interfejs Systemu Informatycznego) nie wniósł zastrzeżeń do Informacji Ogólnych.

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

Terminowość 100%

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

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 0,37 % . 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 kwietniu 2010 wynik utrzymuje się na poziomie poniżej 20 h i wynosi 15,92h.

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

W porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano wzrost wskaźnika liczonego do 23h o 3,45% do poziomu 90,50%. Najniższa terminowość w podziale na OA wynosi 75% odbiegając od średniej dla wszystkich OA o 15,50%. W przypadku wskaźnika liczonego do 50h najniższa terminowość jest mniejsza o 9,83% od wartości dla ogółu operatorów (97,33%). Powyższe wynika z niewielkiej liczby zgłoszeń zrealizowanych na rzecz niektórych operatorów. Nie stwierdzono przypadków dyskryminacji poszczególnych Operatorów Alternatywnych

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

Wskaźnik obrazujący średni rzeczywisty czas realizacji zamówień na nową usługę internetową BSA (uwzględnia również zamówienia zmiany usługi Neostrada na BSA) od momentu przekazania zamówienia do realizacji przez służb technicznych TP do wysłania informacji poszczególnym operatorom o dokonanej realizacji wraz z parametrami technicznymi, poprawił się vs poprzedniego miesiąca o 11,40 H i wyniósł 83,45. Poprawa średniego czasu realizacji wynika z faktu zmniejszenie się udziału zamiany usługi Neostrada na BSA w totalu realizacji aż o 13%.

Wynik otrzymany (83,45 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 58% wykonania, ukształtował się w odniesieniu do całego rynku na poziomie 26,69h i był krótszy od średniego czasu dla totalu o 56,67h, 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 i odchyłał się od średniego czasu total(83,45H) od -63,55H (dla minimalnego wpływu zamówień) do 96,16H (również dot. minimalnego wpływu zamówień).

Biorąc pod uwagę jednego z głównych graczy na rynku szerokopasmowych usług hurtowych (BSA), dla którego 61% 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)

Wartość wskaźnika ukształtowała się na podobnym poziomie w porównaniu do poprzedniego miesiąca. Od kwietnia do zamówień negatywnie zweryfikowanych technicznie zakwalifikowano zamówienia nieskutecznie zrealizowane technicznie, zidentyfikowane na etapie realizacji. Z analizy wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żadaną prędkość przez wspomnianą aplikację (zaobserwowano nieco ponad 9% wzrost liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do poprzedniego miesiąca, utrzymuje się bardzo niski poziom weryfikacji - niecałe 9% zamówień w stosunku do ogółu realizacji w danym miesiącu, mimo blisko 3-krotnego wzrostu ogólnej liczby wykonanych prekwalifikacji w Check), 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 ma do 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)

Wartość wskaźnika w kwietniu wyniosła 92,34% i nieznacznie wzrosła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (wzrost o 0,58%). Wskaźnik, obok działań zaleźnych 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 żadaną prędkość przez wspomnianą aplikację (zaobserwowano niecały 10% wzrost liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do poprzedniego miesiąca, utrzymuje się bardzo niski poziom weryfikacji - nieco ponad 10% zamówień w stosunku do ogółu wpływu, mimo blisko 3-krotnego wzrostu ogólnej liczby wykonanych prekwalifikacji w Check), 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 ma do 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 swoją dziedziną nawiązuje do wskaźnika 59, będąc jedynie ograniczeniem badania do określonego poziomu tzw. "najwyższej przepustowości" (w kwietniu - 10Mb). Poziom wskaźnika w kwietniu - 100,00% oznacza wzrost o 11,43% w porównaniu do poprzedniego miesiąca. Należy podkreślić, że na poziom wskaźnika w danym miesiącu znaczący wpływ ma występująca w tymże okresie najwyższa przepustowość realizowanej usługi, która to znacząco wpływa na wielkość dziedziny.

Komentarze do KPI

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

Różnica terminowości realizacji zgłoszeń uszkodzeń dla poszczególnych operatorów zawiera się w przedziale 4,76%. Nie stwierdza się przypadków dyskryminacji poszczególnych Operatorów Alternatywnych.

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

Wskaźnik ilości uszkodzeń na 100 linii PSTN w miesiącu kwietniu osiągnął wartość 1,28 uszkodzeń na 100 linii (o 0,26 uszkodzeń mniej niż w poprzednim miesiącu). Wskaźnik był na porównywalnym poziomie jak analogiczny wskaźnik dla WLR, który wyniósł 1,31 uszkodzeń na 100 linii.

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

Wskaźnik w kwietniu osiągnął wartość 1,18 uszkodzeń na 100 linii (o 0,2 uszkodzeń mniej niż w poprzednim miesiącu). Wynik jest porównywalny z analogicznym wskaźnikiem dotyczącym uszkodzeń BSA.