

## Raport KPI

Wartość  
wskaźników  
dla Rynku

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	100,00%
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)	100,00%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLL0	100,00%
KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
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	99,00%
KPI 11 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zapytanie ROI	99,92%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	100,00%
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)	100,00%
KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)	99,90%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,41%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	95,57%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,03
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,11%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	14,96%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	5,34%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	89,81%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK	100,00%
KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	bd
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	bd
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	98,48%
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 Włazek Łączących Międzysektorowych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączących Międzysektorowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wężki w PDU dla usługi BSA	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	99,89%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	21,69%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,79%

### 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	78,90%	78,18%
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	92,90%	92,48%
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)	95,03%	91,17%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	94,03%	89,88%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	66,67%	91,30%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	88,21%	94,91%
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	84,64%	96,90%
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	95,31%	98,99%
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	97,68%	99,52%
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)	25,17	29,51
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,36	1,23
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)	2,16	1,92
KPI 65 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót)	KPI 64 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej NEO na usługę internetową BSA	332,05	182,33

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

Data sporządzenia raportu: 2011-08-25

Wszelkie uwagi i pytania do KPI proszę zgłaszać na skrzynkę funkcjonalną "Komunikacja.KPI@telekomunikacja.pl"

## Komentarze do KPI

### **KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

### **KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W porównaniu do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

### **KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W porównaniu do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

### **KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W porównaniu do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

### **KPI 5 - Jakość fakturowania**

Wskaźnik nadal pozostaje na poziomie bliskim poziomowi referencyjnemu. W lipcu osiągnął poziom 99,95%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

KPI 6a - zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR. Wskaźnik nadal utrzymany jest na poziomie referencyjnym. W lipcu 2011 po raz kolejny osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 6b - do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy udzielania odpowiedzi na reklamacje finansowe wg kryteriów określonych w aktualnie obowiązujących umowach z OA i decyzjach indywidualnych wydanych przez Prezesa UKE. Wskaźnik nadal utrzymany jest na poziomie referencyjnym. W lipcu 2011 osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

### **KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,22 pp.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 3,23 pp.

### **KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

### **KPI 10 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC**

W lipcu wskaźnik osiągnął poziom 99,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 1,00 pp. Na spadek składają się 343 opóźnione odpowiedzi na 34 182 udzielone odpowiedzi w miesiącu lipcu.

## Komentarze do KPI

### **KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI**

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W lipcu osiągnął poziom 99,92%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,08 pp. Na spadek składa się 1 opóźniona odpowiedź na 1221 udzielonych odpowiedzi w miesiącu lipcu.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 6,67 pp.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. Wynik wskaźnika za lipiec odbiega od założonego poziomu referencyjnego jedynie o 0,1% osiągając wartość 99,90%. Różnica w wykonaniu wskaźnika pomiędzy bieżącym, a poprzednim okresem rozliczeniowym wynosi 0,04pp (spadek). Przeterminowaniu z powodów błędów procesowych uległo jedynie 6 zamówień.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W lipcu osiągnął poziom 99,41%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,18 pp.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Terminowość dostarczenia usługi WLR utrzymuje się na wyrównanym stabilnym poziomie, w lipcu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny 100%.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W lipcu osiągnął wynik 95,57%, w stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 14,21pp. Powodem braku realizacji poziomu referencyjnego jaki ma bezpośrednie przełożenie na osiągany wynik jest negatywna weryfikacja formalna zamówienia z powodem jaki nie został wymieniony w katalogu przyczyn przypisanych umownie do winy OA. W obserwowanym miesiącu największy wpływ na wynik miało odrzucenie zamówień dla jednego z Operatorów Alternatywnych zgodnie z uzgodnieniami, z kodem 251\*\*. Wynik osiągnięty nie jest spowodowany błędem po stronie TP.

Wyłączenie kodów 211\* oraz 251\*\* z definicji wskaźnika pozwoliłoby na osiągnięcie 100% sprawności realizacji.

\* Brak takiego numeru telefonu w systemie TP,

\*\* Inne formalne odrzucenie zamówienia lub modyfikacji WLR.

## Komentarze do KPI

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

W porównaniu do ubiegłego miesiąca odnotowano wzrost wskaźnika o 0,14pp. Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia TP-UKE o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany i odbiega od założonego o 0,43. W lipcu zrealizowano o 13% zgłoszeń zasadnych więcej niż w poprzednim okresie raportowym co przyczyniło się niekorzystnie do wzrostu wartości KPI. Skutkiem powodującym utrzymującym się nadal brak realizacji celu jest wysoki poziom uszkodzeń spowodowany trudnymi warunkami atmosferycznymi (silne opady deszczu, podtopienia, wichury), co do których z technicznych powodów TP stwierdza konieczność dokonania naprawy.

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

Wskaźnik w lipcu nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik wynosi 94,91% odchyłając się od założonego celu o 5,09pp. W porównaniu z majem wskaźnik spadł nieznacznie o 0,66 pp. Bezpośredni wpływ na osiągnięcie założonego celu, podobnie jak w poprzednich okresach ma konieczność poprawy dostarczenia łącza oraz zbyt wysokie parametry dostarczonej usługi ponad możliwości łącza skutkujące następnie uszkodzeniem.

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

W lipcu odnotowano wzrost wskaźnika o 0,22 uszkodzenia na 100 linii co nie pozwoliło na osiągnięcie poziomu referencyjnego (wynik 1,92). Brak realizacji spowodowany jest znacznym wzrostem ilości uszkodzeń w związku z trudnymi warunkami atmosferycznymi na terenie całego kraju (silne opady deszczu, podtopienia, wichury). Wzrost ilości zgłoszeń zasadnych nastąpił pomimo, że przy wyliczeniu wskaźnika odlicza się zgłoszenia związane z wystąpieniem siły wyższej, kradzieżami oraz dewastacjami. Na wzrost ilości uszkodzeń zasadnych wpływ miał także dalszy przyrost zgłoszeń skutkujących koniecznością przywrócenia opcji usługi do poprzedniej niższej.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny.

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

Wskaźnik stanowi swoistą grupę KPI, których celem jest obserwacja najczęściej występujących powodów formalnych, które przyczyniają się do braku realizacji złożonych zamówień.

Dla ułatwienia analizy KPI został podzielony na trzy grupy: BSA, WLR, LLU

Bezpośredni wpływ na wynik ma praca jakościowa służb OA polegająca na poprawnej weryfikacji abonenta, poprawnym wskazaniu posiadanych przez niego usług, z których rezygnuje, stosowaniu właściwych formularzy zgodnych z MWD.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Dla progu 23h wartość wskaźnika wyniosła 78,90% (spadek o 4,93pp w porównaniu do poprzedniego miesiąca), dla progu 50h - 92,90% (spadek o 1,83pp w porównaniu do poprzedniego miesiąca). Do poziomu referencyjnego dla 50h zabrakło 7,10pp (7 703 uszkodzenia). Brak realizacji celu jest spowodowany niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi skutkującymi większym wolumenem uszkodzeń (o 27% w stosunku do czerwca).

Jednym z głównych powodów utrzymującego się niższego niż w przypadku wskaźnika hurtowego poziomu są problemy z procesowaniem zamówień (błędy ludzkie oraz systemowe).

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Dla progu 23h wartość wskaźnika wyniosła 78,90% (spadek o 4,93pp w porównaniu do poprzedniego miesiąca), dla progu 50h - 92,90% (spadek o 1,83pp w porównaniu do poprzedniego miesiąca). Do poziomu referencyjnego dla 50h zabrakło 7,10pp (7 703 uszkodzenia). Brak realizacji celu jest spowodowany niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi skutkującymi większym wolumenem uszkodzeń (o 27% w stosunku do czerwca).

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

## Komentarze do KPI

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

Zanotowano niewielki spadek poziomu wskaźnika o 0,1 pp w porównaniu do poprzedniego miesiąca. Nastąpiła stabilizacja mechanizmów prekwalfikacji zaimplementowanych w ramach edycji Check\_Core. Odnotowano zmianę ilościowego udziału poszczególnych źródeł danych dostosowując mechanizmy prekwalfikacji do procesowania nowych usług ( VDSL).

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

Zanotowano niewielki spadek poziomu wskaźnika o 0,09 pp w porównaniu do poprzedniego miesiąca. Nastąpiła stabilizacja mechanizmów prekwalfikacji zaimplementowanych w ramach edycji Check\_Core. Odnotowano zmianę ilościowego udziału poszczególnych źródeł danych dostosowując mechanizmy prekwalfikacji do procesowania nowych usług ( VDSL).

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

Zanotowano wzrost wskaźnika o 16,67pp w porównaniu do poprzedniego miesiąca. Aktualnie, technicznie poziom wskaźnika jest wyliczany dla przepływności 80M (zgodnie z definicją wskaźnika KPI). Powoduje to istotną zmianę ilościową dziedziny wskaźnika, która skutkuje dużą fluktuacją jego poziomu.

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

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został osiągnięty. Wskaźnik w lipcu osiągnął poziom 88,21%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpiło pogorszenie wartości wskaźnika o 1,32pp, które było spowodowane około 16% wzrostem uszkodzeń usług szerokopasmowych, związanym ze zmiennymi warunkami atmosferycznymi (silne opady deszczu, podtopienia, wichury). W porównaniu do czerwca nastąpił wzrost przyczyn niezależnych od TP o 1,8 pp (z 0,7% w czerwcu).

Przyczyny uszkodzeń:

- zależne od TP - 9,30 pp (zaniżone parametry linii, uszkodzony port, zła jakość krosowania, uszkodzony modem).
- niezależne od TP - 2,49 pp (niedziałający modem Klienta z powodu podłączenia lub błędnej konfiguracji, źle podłączony filtr lub jego brak oraz problemy z hasłem lub komputerem Klienta, dewastacje, kradzieże, siła wyższa).

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

Cele referencyjne nie zostały osiągnięte. W lipcu dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 84,64% (spadek o 0,77pp), 48h - 95,31% (wzrost o 0,02pp), 72h - 97,68% (wzrost o 0,35pp). Brak realizacji celu jest spowodowany niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi skutkującymi większym wolumenem uszkodzeń (o 16% w stosunku do czerwca).

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w lipcu wynosi 89,81% i odbiega od założonego poziomu o 10,19 pp. (wartość spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca nieznacznie o 0,42 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 53% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W lipcu wartość wskaźnika warunkują także sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 42% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. Dane fizyczne sieci miedzianej parametrem o najniższej wiarygodności w Check. W lipcu dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 16% wszystkich niezrealizowanych zamówień po uprzedniej pozytywnej weryfikacji w Check.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

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

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

## Komentarze do KPI

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik jest pochodną KPI 40 i 42 obrazującą różnicę pomiędzy odpowiedzią udzielaną w ramach Wywiadu Technicznego Fakultatywnego, a realizacją zamówienia złożonego w odpowiednim terminie na jego podstawie, wolnego od wad formalnych. Cel referencyjny za lipiec nie został osiągnięty. W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym wskaźnik wzrósł o 0,92pp i osiągnął 98,48%. W realizacji procesu dla jednego z zamówień wystąpił błąd ludzki polegający na udzieleniu niepoprawnych informacji w ramach WTF co przedłużyło się na brak osiągnięcia celu referencyjnego.

### **KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

### **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 dla usługi BSA**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W poprzednim m-cu wskaźnik nie był wyliczany ze względu na brak zdarzeń.

### **KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

### **KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W poprzednim m-cu wskaźnik nie był wyliczany ze względu na brak zdarzeń.

## Komentarze do KPI

### **KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej**

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W lipcu osiągnął wynik 99,89%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o nieznacznie o 0,04pp. Nieterminowa realizacja związana była głównie z opóźnieniem w technicznej realizacji ustanowienia preselekcji.

### **KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lipcu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

### **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 lipcu wskaźnik osiągnął wartość 25,17h i w porównaniu do czerwca uległ poprawie o 24,3% tj. o 8,08h. W lipcu nie wystąpiły już przyczyny powodujące wydłużenie czasu realizacji zleceń - występujące w czerwcu problemy (niska wydajność systemów po edycji) zostały usunięte.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W lipcu wartość wskaźnika ukształtowała się na poziomie 92,48% dla ostatniego przedziału czasowego (50h), odbiegając od poziomu referencyjnego o 7,52 pp. Wskaźnik spadł w porównaniu do ubiegłego miesiąca o 4,01 pp. Główną przyczyną był duży wolumen zgłoszeń, powstałych na skutek złych warunków atmosferycznych (burze, opady deszczu, podtopienia, wichury), który spowodował przeciążenie służb technicznych i opóźnienia w realizacji zadań.

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

Wskaźnik obrazuje średni rzeczywisty czas realizacji zamówień na nową usługę internetową BSA od momentu przekazania zamówienia do służb technicznych TP w celu realizacji do wysłania informacji poszczególnym operatorom o dokonanej realizacji wraz z parametrami technicznymi. Od kilku miesięcy wskaźnik utrzymuje się na wyrównanym poziomie - wynik lipca wyniósł 29,51h.

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

Wartość wskaźnika hurtowego w lipcu wynosi 91,17% i odbiega od założonego poziomu o 8,83 pp. Wartość wskaźnika spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca nieznacznie o 0,45 pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 62% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W lipcu wartość wskaźnika warunkują także sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 38% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. Dane fizyczne sieci miedzianej parametrem o najniższej wiarygodności w Check.

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

Wartość wskaźnika w lipcu wynosi 89,88% i odbiega od założonego poziomu o 10,12 pp. (wartość spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,38 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 53% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W lipcu wartość wskaźnika warunkują także sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 42% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. Dane fizyczne sieci miedzianej parametrem o najniższej wiarygodności w Check. W lipcu dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 16% wszystkich niezrealizowanych zamówień po uprzedniej pozytywnej weryfikacji w Check.

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

Wskaźnik obrazuje procent zamówień na usługę BSA złożonych na najwyższą w danym okresie raportowym przepustowość (w lipcu 20 Mb/s), zrealizowanych skutecznie w odniesieniu do zamówień, które przed ich złożeniem zostały zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. Wartość wskaźnika hurtowego w lipcu wynosi 91,30% i wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 22,88pp. Wskaźnik hurtowy w lipcu jest wyższy od wskaźnika detalicznego, różnica wynosi 24,63 pp. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w lipcu 23 zamówienia - spadek w stosunku do miesiąca poprzedniego o 15) powoduje duże wahania wskaźnika w poszczególnych miesiącach. Powodami braku realizacji zamówienia po pozytywnej weryfikacji są w lipcu: dane fizyczne sieci miedzianej (50% zleceń obniżających wartość wskaźnika hurtowego, miały wygenerowaną wartość prekwalifikacji w Check w oparciu o źródło danych o najniższej wiarygodności), podobnie rezygnacja klienta, która miała 50% udział w braku realizacji zamówień.

## Komentarze do KPI

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

Wynik wskaźnika za lipiec odbiega od założonego poziomu tylko o 0,48% osiągając wartość 99,52% dla ostatniego przedziału czasowego (72h). Pomimo wzrostu wolumenu uszkodzeń powstałych na skutek złych warunków atmosferycznych (burze, opady deszczu, podtopienia, wichury) zanotowano wzrost wskaźnika o 0,09pp w stosunku do miesiąca poprzedniego.

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

Realizacja w lipcu na poziomie 1,36 uszk./100 linii. Wskaźnik w stosunku do poprzedniego miesiąca pogorszył się o 0,13. W lipcu do dziedziny wskaźnika weszło o 9% uszkodzeń więcej niż w miesiącu poprzednim co spowodowało wzrost wartości KPI.

Cel referencyjny ustanowiony dla wskaźnika L100 FIX w Porozumieniu znajduje się na poziomie niższym niż analogiczny cel dla wskaźnika L100 zawartego w wymaganiach dotyczących jakości świadczenia Usługi Powszechnej (9,6 vs 11 uszk./100 łączny). Niższy poziom celu oraz rozszerzona dziedzina wskaźnika Porozumieniowego (większa liczba zdarzeń kwalifikujących się do wskaźnika z Porozumienia niż w L100 USO) uniemożliwiają osiągnięcie celu referencyjnego.

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

Wskaźnik nie osiągnął celu referencyjnego. W lipcu realizacja wyniosła 2,16 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pogorszyła się o 0,12.

Pogorszenie poziomu wskaźnika w stosunku do poprzedniego miesiąca jest wynikiem zwiększenia się ilości uszkodzeń które weszły do dziedziny wskaźnika (o 6% w stosunku do czerwca) związanych ze zmiennymi warunkami atmosferycznymi (silne opady deszczu, podtopienia, wichury).

### **KPI 64 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej NEO na usługę internetową BSA**

Wartość średniego czasu realizacji wynika z faktu aktywacji zamówień dokładnie w dacie wymaganej - specyfika procesu zamiany.

Zamówienia oczekują w służbach technicznych na określoną datę wymaganą z uwagi na umowę lojalnościową Klienta końcowego.

W lipcu w porównaniu do okresu poprzedniego średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA był krótszy o 12,93H i wyniósł 182,33H.

### **KPI 65 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót)**

Wskaźnik obrazuje średni czas realizacji powrotu z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO TP, którego cechą jest płynne przejście pomiędzy poszczególnymi usługami z zachowaniem ciągłości świadczenia na rzecz użytkownika końcowego. Lipiec jest dopiero drugim miesiącem, w którym nastąpiła realizacja zamówień na przejście z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót), w miesiącu tym zrealizowanych zostało 6 zamówień, a wskaźnik osiągnął wartość 332,05H.

Wszystkie zamówienia zostały skierowane odpowiednio wcześniej do służb technicznych TP, co przełożyło się na wydłużenie wartości wskaźnika względem czerwca.