

Raport Kwartalny NSKPI

UKE

1 kwartał 2020 r.

Spis treści

	Strona
1 Ocena poziomu świadczenia usług	2
2 Ocena niedyskryminacji	40
3 Analiza czasów względnych	50
4 Porównanie poziomu jakości usług pomiędzy OA	54
4.1 Usługi Głosowe	54
4.2 Szerokopasmowe Usługi Internetowe	56
4.3 Usługi Infrastrukturalne	58
4.4 Dostęp do lokalnej pętli abonenckiej (LLU)	60
5 Wnioski i uwagi końcowe	62
6 Autorzy raportu	63
7 Słownik pojęć	64

1 Ocena poziomu świadczenia usług

Tabela 1 przedstawia wykonania wskaźników oraz odpowiadające im wartości referencyjne, startowe oraz tolerancje w badanym kwartale.

Jeśli wynik KPI za analizowany okres utrzymuje się na dopuszczalnym poziomie, ocena jego wykonania jest pozytywna i „zapala się” światło zielone. W przeciwnym razie „zapali się” światło czerwone. Światło szare oznacza natomiast, że w danym okresie nie wystąpiły zdarzenia opisywane przez wskaźnik.

Tabela 1: Światła dla poziomu jakości usług

KPI	Wartości odniesienia			Wykonanie oraz światła					
	Start	Referencja	Tolerancja	01.2020		02.2020		03.2020	
<i>WLR/POTS/ISDN</i>									
UG1	-	100,00%	0,3 p.p.	100%		100%		100%	
UG2	-	L1	-	0 L1=6,67		0 L1=6,67		0,57 L1=6,67	
UG3	-	90,00%	2,3 p.p.	96,62%		96,08%		97,21%	
UG4	-	100,00%	-	231,49%		126,39%		191,6%	
UG5	-	100,00%	-	BD		BD		BD	
UG6	1,35	1,28	-	0,98		0,99		0,98	
UG7	-	100,00%	L2	100% L2=1		100% L2=1		100% L2=1,43	
<i>BSA/NEO</i>									
UI1	-	100,00%	0,2 p.p.	100%		100%		99,37%	
UI2	-	2,83	1,76	1,61		3,15		1,64	
UI3	-	100,00%	-	96,67%		96,83%		97,78%	
UI4	-	100,00%	-	36,11%		45,15%		38,12%	
UI5	-	96,00%	2,8 p.p.	97,21%		95,55%		97,06%	
UI6	-	100,00%	-	51,78%		55,93%		54,68%	
UI7	-	100,00%	-	BD		BD		BD	

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

BD oznacza, że w danym okresie brak zdarzeń uniemożliwia wyliczenie KPI

L1 oznacza, że akceptujemy 2 odrzuty do 30 zdarzeń, powyżej 30 zdarzeń przyjmujemy próg 6,67%

L2 oznacza, że akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%

Źródło: UKE

Tabela 1: Światła dla poziomu jakości usług

KPI	Wartości odniesienia			Wykonanie oraz światła					
	Start	Referencja	Tolerancja	01.2020		02.2020		03.2020	
UI8	1,67	1,60	-	1,1		1,11		1,11	
UI9	99,20%	99,70%	-	100%		100%		100%	
UI10	-	1,51	0,94	0,56		0,95		0,36	
<i>LLU</i>									
LLU1	-	100,00%	0,2 p.p.	100%		100%		100%	
LLU2	-	3,80	1,94	2,46		1,65		3,04	
LLU3	-	95,00%	1 p.p.	97,8%		97,31%		99,03%	
LLU4	1,20	1,00	-	1,27		1,25		1,24	
<i>INFRASTRUKTURA KOLOKACYJNA</i>									
IK1	-	100,00%	L2	100%		100%		100%	
				L2=33,33		L2=4		L2=9,09	
IK2	-	100,00%	L2	BD		BD		BD	
				BD		BD		BD	
IK3	-	100,00%	L2	BD		BD		BD	
				BD		BD		BD	
IK4	-	100,00%	L2	100%		BD		100%	
				L2=100		BD		L2=25	
<i>RLLO/LL</i>									
DZL1	-	100,00%	3,5 p.p.	100%		100%		100%	
DZL2	93,70%	98,00%	-	100%		100%		100%	
DZL3	-	1,94	-	1,43		1,41		1,35	
<i>ROI/DZIERZAWA KANALIZACJI</i>									
DZK1	-	100,00%	0,5 p.p.	100%		100%		100%	

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

BD oznacza, że w danym okresie brak zdarzeń uniemożliwia wyliczenie KPI

L1 oznacza, że akceptujemy 2 odrzuty do 30 zdarzeń, powyżej 30 zdarzeń przyjmujemy próg 6,67%

L2 oznacza, że akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%

Źródło: UKE

Tabela 1: Światła dla poziomu jakości usług

KPI	Wartości odniesienia			Wykonanie oraz światła					
	Start	Referencja	Tolerancja	01.2020		02.2020		03.2020	
				<i>Inne</i>					
UOI1	-	100,00%	0,3 p.p.	99,95%		100%		100%	
UOI2	-	100,00%	L2	100%		100%		100%	
				L2=16,67		L2=50		L2=33,33	
UOI3	-	100,00%	L2	BD		BD		100%	
				BD		BD		L2=50	
UOM1	-	100,00%	L2	BD		BD		BD	
				BD		BD		BD	
UOM2	-	100,00%	L2	100%		100%		100%	
				L2=12,5		L2=16,67		L2=10	
TMM1	-	100,00%	0,3 p.p.	100%		100%		100%	
TZN1	-	100,00%	-	100%		0%		100%	

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

BD oznacza, że w danym okresie brak zdarzeń uniemożliwia wyliczenie KPI

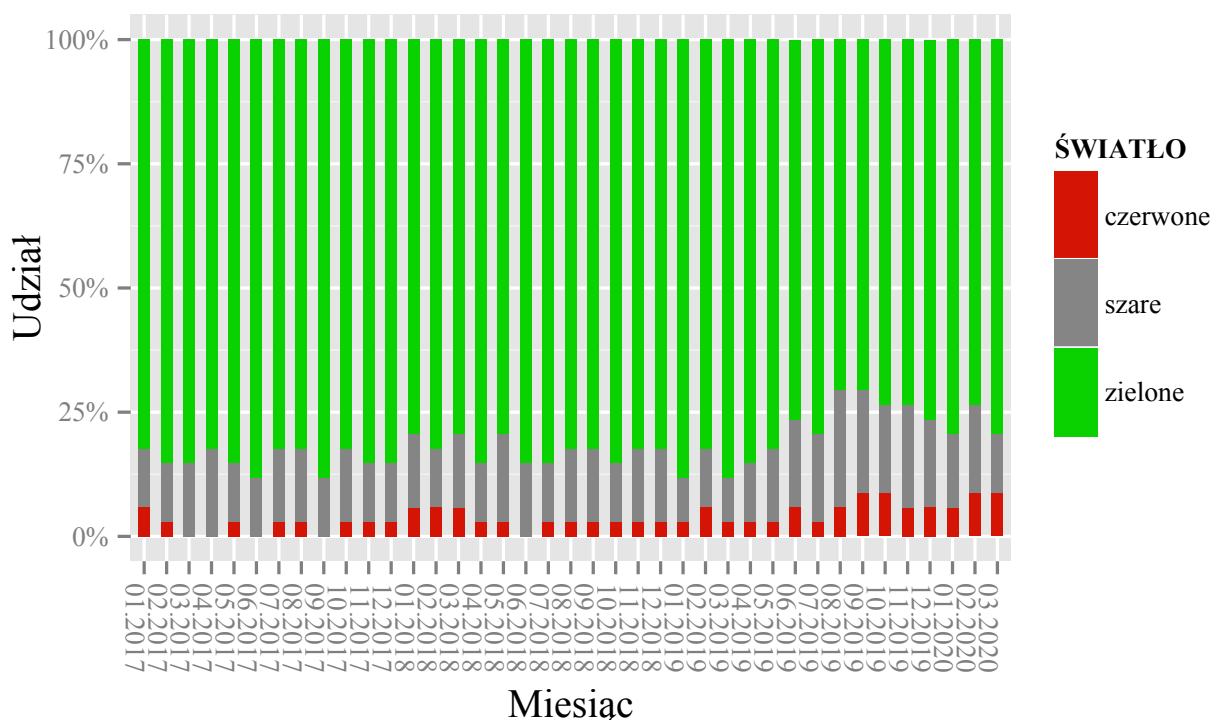
L1 oznacza, że akceptujemy 2 odrzuty do 30 zdarzeń, powyżej 30 zdarzeń przyjmujemy próg 6,67%

L2 oznacza, że akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%

Źródło: UKE

Poniższe wykresy przedstawiają wykonanie raportowanych wskaźników począwszy od stycznia 2017 r.

Rysunek 1: Udziały kolorów świateł dla jakości usług w czasie



Źródło:UKE

Powyższy rysunek przedstawia udziały kolorów świateł dla oceny jakości usług za okres styczeń 2017 r. - marzec 2020 r.

W pierwszym kwartale 2017 r. czerwone światło dla wskaźnika UG4 "zapaliło się" w styczniu i w lutym. W lutym czerwone światło "zapaliło się" również dla wskaźnika IK1. W marcu 2017 r., w ocenie jakości usług, wszystkie mierzone wskaźniki zawierały się w przyjętych zakresach i nie "zapaliło się" ani jedno czerwone światło. W drugim kwartale 2017 r. odnotowaliśmy tylko jedno czerwone światło, które "zapaliło się" w maju - dla wskaźnika UG4. W trzecim kwartale 2017 r., ponownie "zapaliło się" czerwone światło dla wskaźnika UG4 - w miesiącach lipiec i sierpień. Czerwone światło "paliło się" także dla tego wskaźnika przez trzy miesiące czwartego kwartału 2017 r. Wyniki dla pozostałych wskaźników były poprawne.

W pierwszym kwartale 2018 r. czerwone światło "zapaliło się" dla dwóch wskaźników - UG4 i LLU2. Wyniki dla pozostałych wskaźników były poprawne. W drugim kwartale 2018 r. czerwone światło "zapaliło się" tylko dla jednego wskaźnika - UG4, w kwietniu i w maju. Czerwone światło dla tego wskaźnika "paliło się" również w trzecim i czwartym kwartałach 2018 r. Czerwone światło "paliło się" w całym Q1 2019 r. dla wskaźnika UG4 oraz w lutym dla wskaźnika UI10. Czerwone światło dla wskaźnika UG4 "paliło się" również w całym Q2 2019 r. W czerwcu, czerwone światło "zapaliło się" także dla wskaźnika TZN1. W Q3 2019 r. odnotowaliśmy nieco gorsze wyniki dla wskaźników ilustrujących jakość obsługi. W tym kwartale czerwone światło "paliło się" we wszystkich trzech miesiącach dla wskaźnika UG4 oraz dla wskaźników UI5 we wrześniu i LLU4 w sierpniu i wrześniu. W ostatnim z analizowanych kwartałów, Q4 2019 r. czerwone światła nadal "paliły" się dla wskaźników UG4 i LLU4 (we wszystkich trzech miesiącach) oraz dla UI1 w październiku.

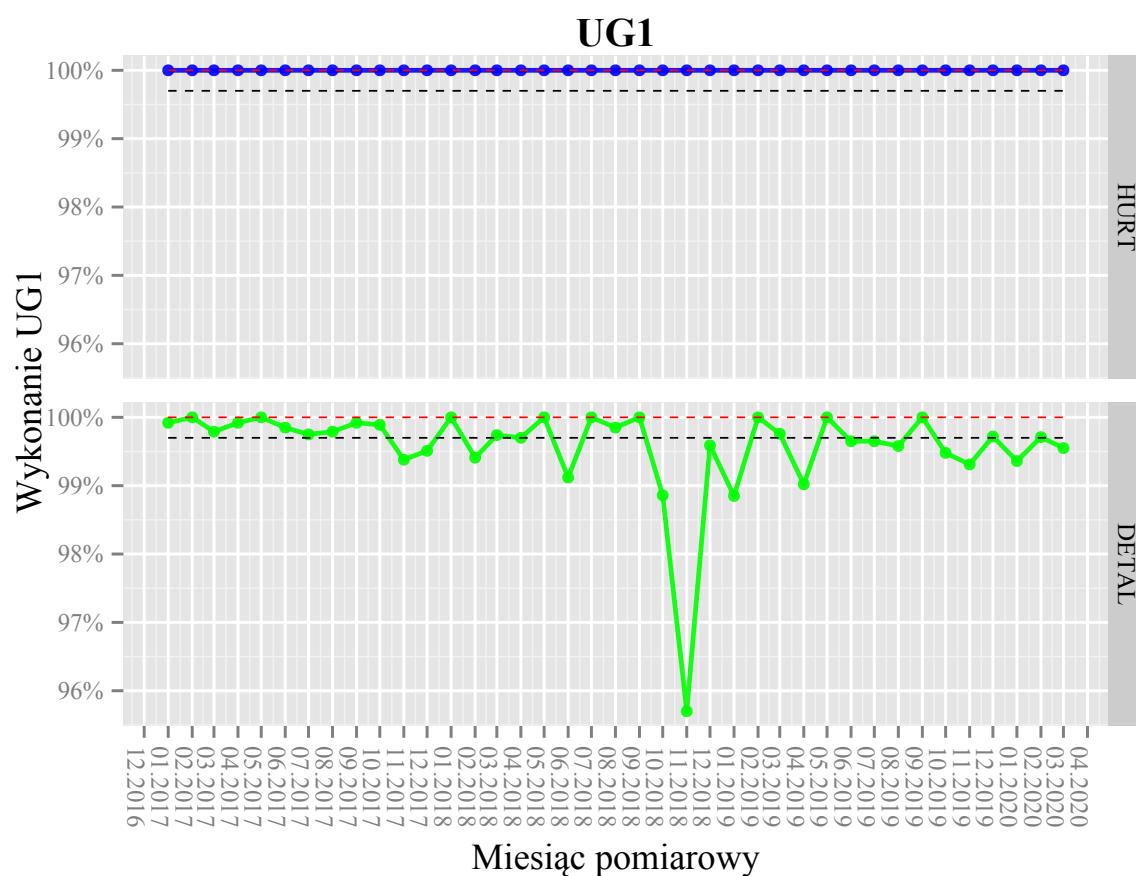
W pierwszym kwartale 2020 r. czerwone światła "paliły się" cały czas dla wskaźników UG4 i LLU4 oraz w marcu dla wskaźnika UI1 i w lutym dla wskaźnika TZN1.

Na kolejnych stronach, w formie wykresów, przedstawione jest wykonanie dla poszczególnych wskaźników KPI w podziale na usługobiorców: Hurt i Detal dla poszczególnych miesięcy za analizowany okres. W niniejszym raporcie wykresy przedstawiają wykonanie począwszy od pierwszego kwartału 2017 r.

Czerwona przerywana linia to poziom referencyjny dla danego wskaźnika.

Czarna przerywana linia to minimalny (dla wskaźników będących stymulantami, których pożądana wartość powinna być maksymalnie jak najwyższa, najczęściej 100%) bądź maksymalny (dla wskaźników będących destymulantami, których pożądana wartość powinna być maksymalnie niska, najczęściej 0,00) dopuszczalny poziom wartości jaki może przyjmować wskaźnik, wynikający z przyjętych wartości poziomu startowego lub tolerancji dla każdego wskaźnika. W przypadku wskaźników: UG7, IK1, IK2, IK3, IK4, UOI2, UOI3, UOM1 i UOM2 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

Rysunek 2: Wykonanie dla KPI UG1 - Terminowość migracji usług głosowych



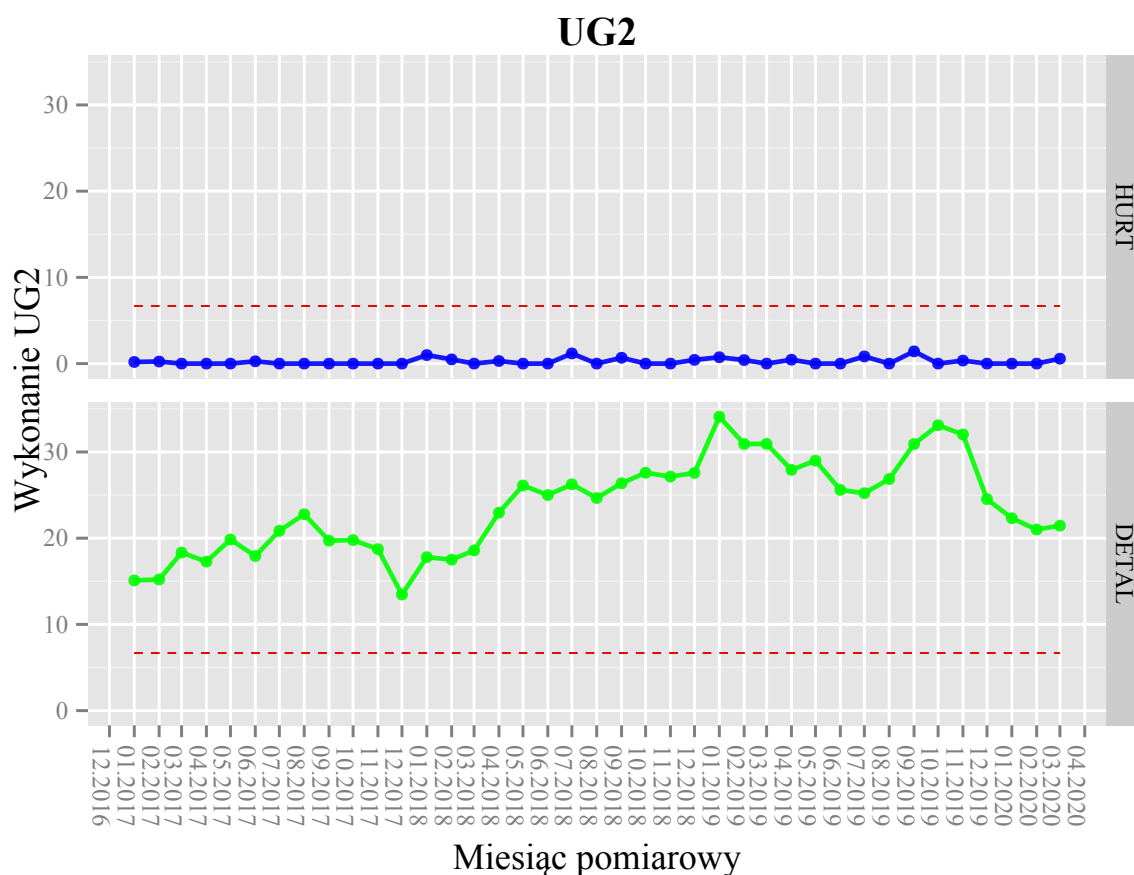
Źródło: UKE

UG1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Dla UG1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,3 p.p. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji.

Dla Hurtu, w całym analizowanym przedziale czasu, ocena wskaźnika była pozytywna.

W tym samym czasie wartości dla Detalu wahają się w przedziale 99,2% - 100%.

Rysunek 3: Wykonanie KPI UG2 - Liczba odrzutów technicznych na 100 zamówień usług głosowych

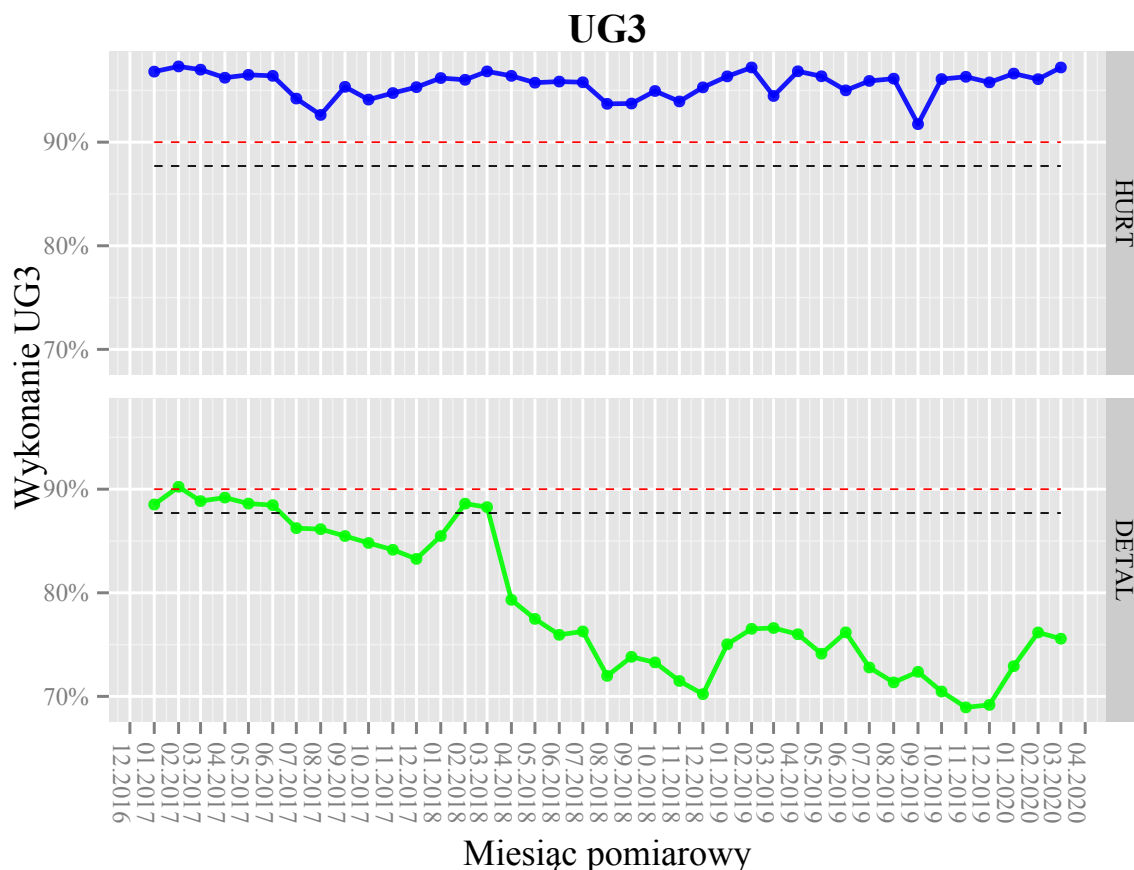


Źródło:UKE

UG2 jest destymulantem - oczekiwana wartość wskaźnika to 0. W przypadku UG2 maksymalny dopuszczalny poziom referencyjny (przerywana czerwona linia) zmienia się w zależności od liczebności próbki zdarzeń uwzględnianych w dziedzinie tego wskaźnika. Jeżeli liczba zdarzeń w danym miesiącu nie przekroczyła 30 wynosi on 2, w przypadku gdy liczba zdarzeń jest większa niż 30 przyjmowany jest poziom referencyjny 6,67.

Dla Hurtu, w całym analizowanym okresie, wartość wskaźnika nie przekraczała dopuszczalnego progu. Wyniki dla Detalu były gorsze.

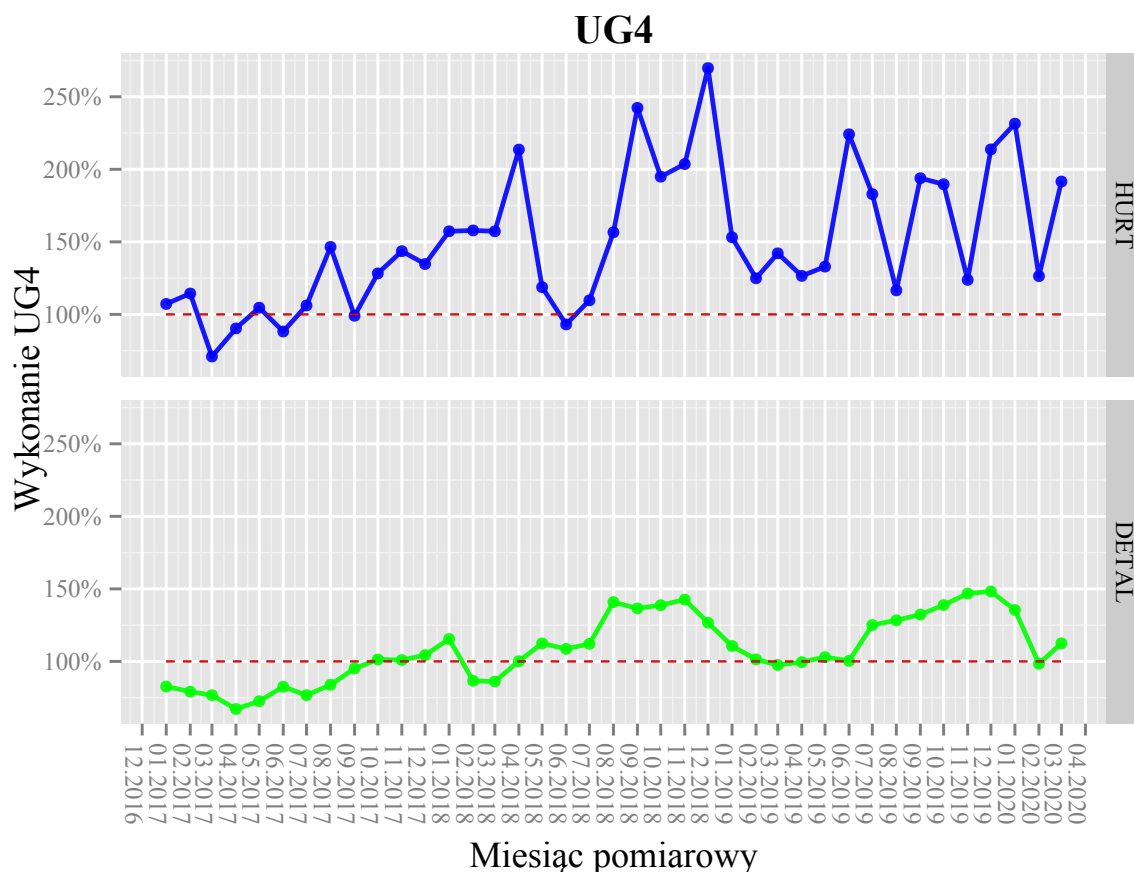
Rysunek 4: Wykonanie KPI UG3 - Terminowość naprawy awarii usług głosowych



Źródło: UKE

UG3 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 90%. Dla UG3 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 2,3 p.p. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Analizy wykazały, że wartości wskaźnika UG3 mają tendencję do losowej oscylacji. Obecne progi ustalone zostały na podstawie wyników historycznych dla tego KPI (wcześniej, w Q4 2012 r., obowiązywały: wartość startowa 86,80% i wartość referencyjna 95%). W całym 2017 r. ocena poziomu świadczenia usług dla tego wskaźnika była pozytywna. Ocena była pozytywna również we wszystkich kwartałach 2018 r. Podobnie w całym 2019 r. i pierwszym kwartale 2020 r. Wyniki dla rynku detalicznego kształtowały się analogicznie jak dla rynku hurtowego, choć na niższym poziomie.

Rysunek 5: Wykonanie KPI UG4 - Względny czas naprawy zwykłych awarii usług głosowych



Źródło: UKE

Wartość referencyjna wskaźnika UG4 (przerwana czerwona linia) wynosi 100%. Dla tego wskaźnika nie jest określana wartość tolerancji - każdy wynik w zakresie 0-100% jest wynikiem prawidłowym.

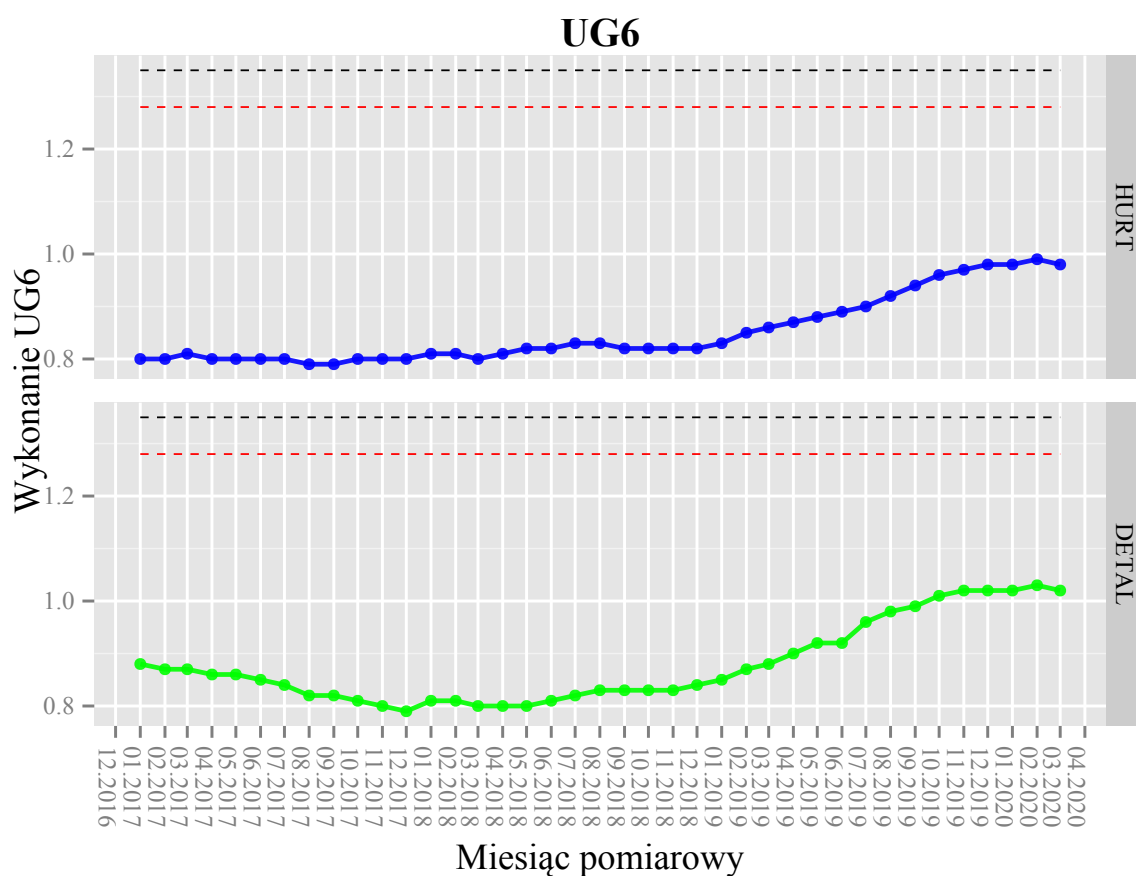
W pierwszym kwartale 2017 r. czerwone światło "paliło się" w styczniu i w lutym. W drugim kwartale 2017 r. czerwone światło "zapaliło się" tylko w maju, w trzecim kwartale 2017 r. w lipcu i sierpniu, w czwartym kwartale 2017 r. we wszystkich trzech miesiącach.

W pierwszym kwartale 2018 r. - czerwone światło "zapaliło się" we wszystkich trzech miesiącach a w drugim kwartale 2018 r. - w kwietniu i maju. W trzecim kwartale 2018 r. czerwone światło "paliło się" we wszystkich trzech miesiącach; podobnie w Q4 2018 r. oraz Q1, Q2, Q3 i Q4 2019 r. Także w całym Q1 2020 r. "paliło się" czerwone światło dla tego wskaźnika.

Według OPL największy negatywny wpływ na wyniki tego wskaźnika miały uszkodzenia trudnousewalne, zamknięte z opóźnieniem głównie ze względu na brak dostępu do infrastruktury (brak zgody właścicieli na dostęp do nieruchomości, na której znajduje się infrastruktura OPL wymagająca naprawy), konieczność uruchomienia inwestycji zakładającej przebudowę lub modernizację sieci OPL, konieczność usunięcia infrastruktury OPL wynikająca np. z rozstrzygnięć sądowych lub administracyjnych. Należy zaznaczyć, iż awarie trudnousewalne stanowią tylko nieznaczny odsetek wszystkich obsługiwanych awarii.

Wyniki dla Detalu kształtowały się podobnie.

Rysunek 6: Wykonanie KPI UG6 - Liczba awarii na 100 usług głosowych

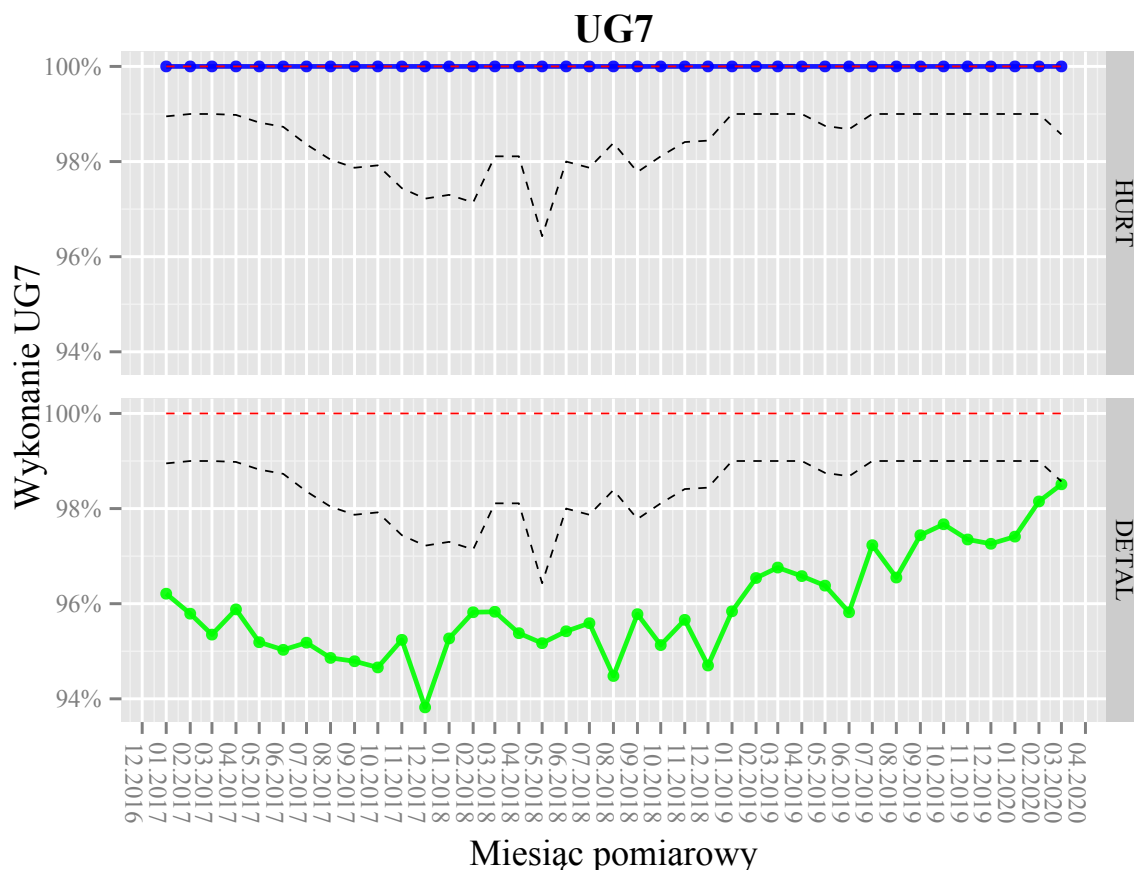


Źródło: UKE

UG6 jest destymulantem. W przypadku UG6 przyjęty poziom referencyjny (przerywana czerwona linia) wynosi 1,28 a maksymalny dopuszczalny próg (przerywana czarna linia) - 1,35.

W całym analizowanym okresie wskaźnik utrzymywał się na niskim (poprawnym) poziomie. Wartości wskaźnika były niższe zarówno od maksymalnego progu jak również od wartości referencyjnej. Wyniki dla Detalu także były poprawne.

Rysunek 7: Wykonanie KPI UG7 - Terminowość dostarczania nowych usług głosowych



Źródło: UKE

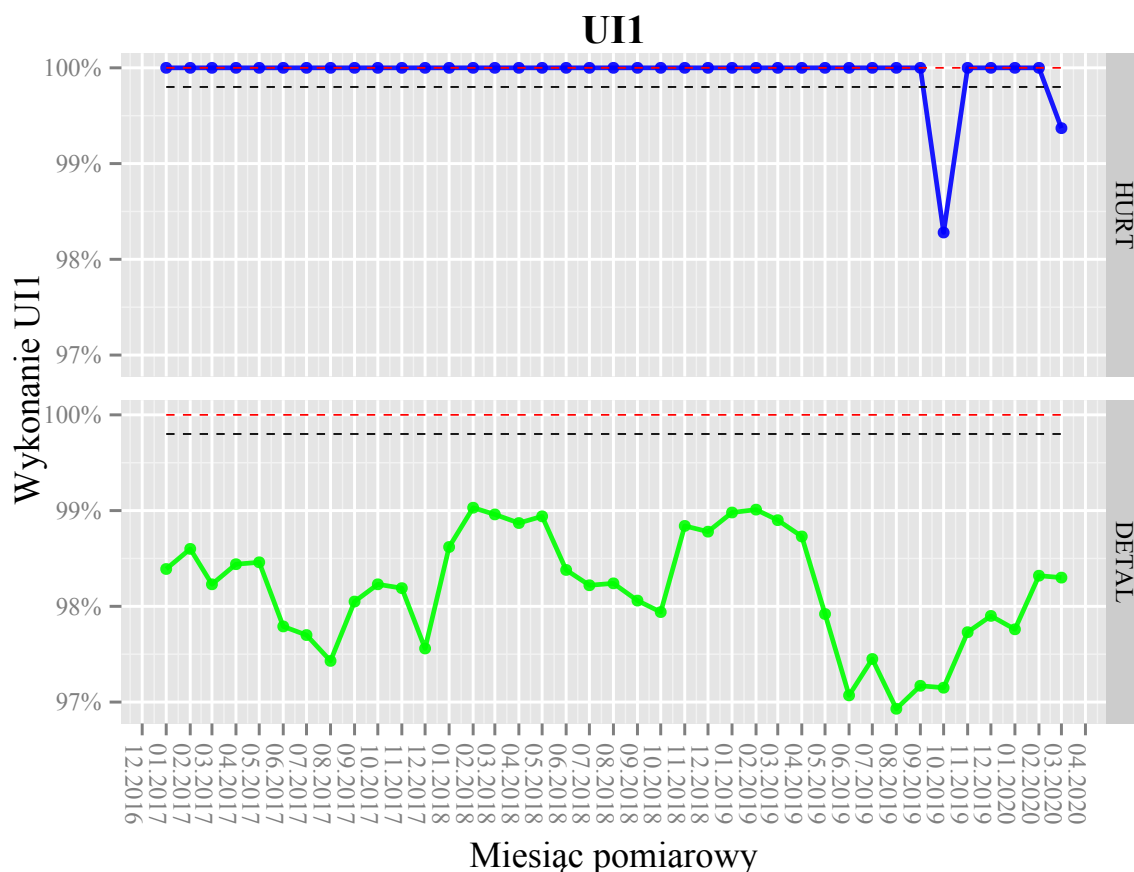
UG7 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika UG7 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

W całym 2017 r. wyniki dla wskaźnika UG7 były poprawne.

Ocena była pozytywna również w całym 2018 r. i 2019 r. Wskaźnik miał poprawne wyniki również w pierwszym kwartale 2020 r.

Wyniki dla jednostki detalicznej OPL miały wartości zbliżone do 95%.

Rysunek 8: Wykonanie KPI UI1 - Terminowość dostarczania / migracji internetowych usług szerokopasmowych

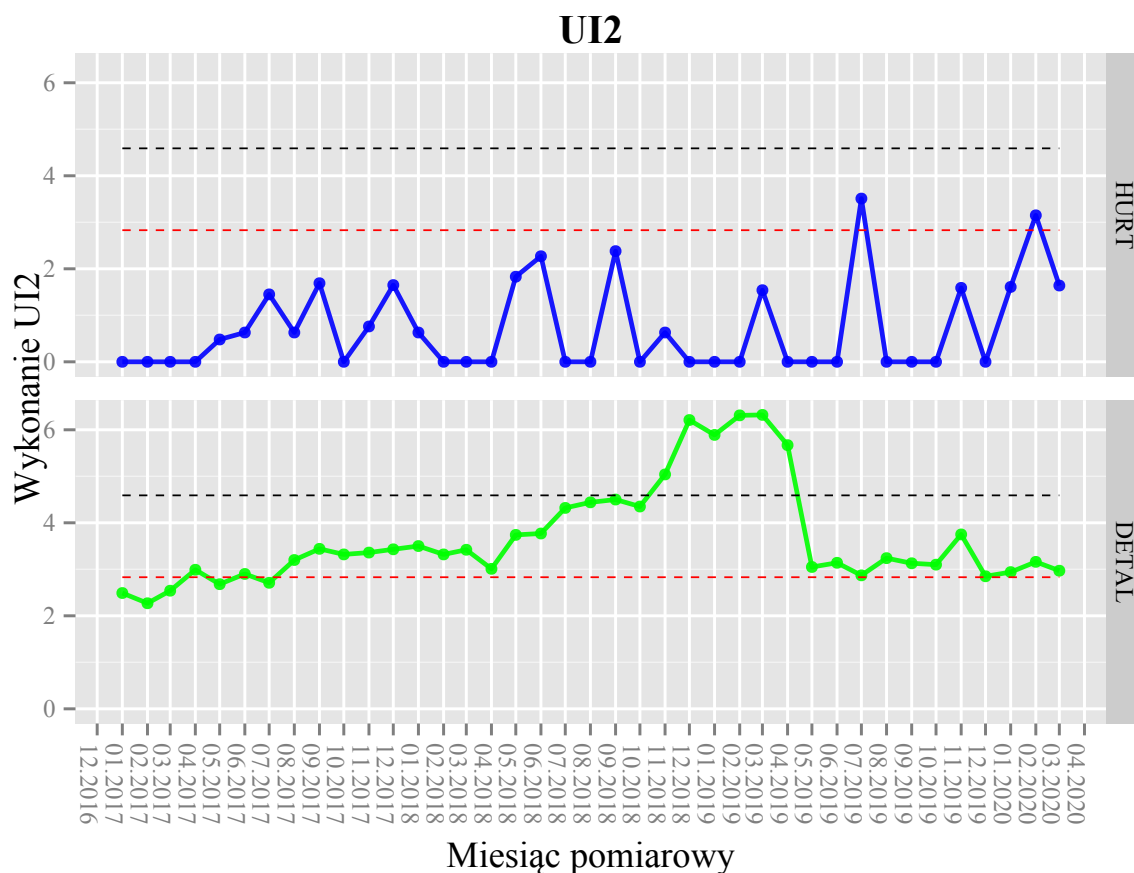


Źródło:UKE

UI1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Dla UI1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,2 p.p. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji.

W analizowanych miesiącach wyniki dla wskaźnika UI1 były zasadniczo poprawne. Czerwone światło ” zapaliło się” w październiku 2019 r. Jak wyjaśniła OPL nieterminowa realizacja tego KPI wynikała z incydentalnych problemów obsługi procesu autoryzacji klienta dla usługi BSA na poziomie ”IP Niezarządzany”, w systemie odpowiadającym za tę czynność. Przyczyna powstałego opóźnienia została usunięta i automatyczna komunikacja obecnie działa poprawnie i nie generuje już problemów. Czerwone światło ” zapaliło się” także w marcu 2020 r. Powodem nieterminowej realizacji był incydentalny problem w procesie automatycznego wyszukania i rezerwacji zasobów komutacyjnych. Przyczyna powstałego opóźnienia została zdiagnozowana i usunięta, ale ze względu na bardzo krótki czas realizacji nie udało się OPL dotrzymać terminu. Wskaźnik dla Detalu notował niższe (niepoprawne) wartości.

Rysunek 9: Wykonanie KPI UI2 - Liczba odrzutów technicznych internetowych usług szerokopasmowych na 100 zamówień



Źródło: UKE

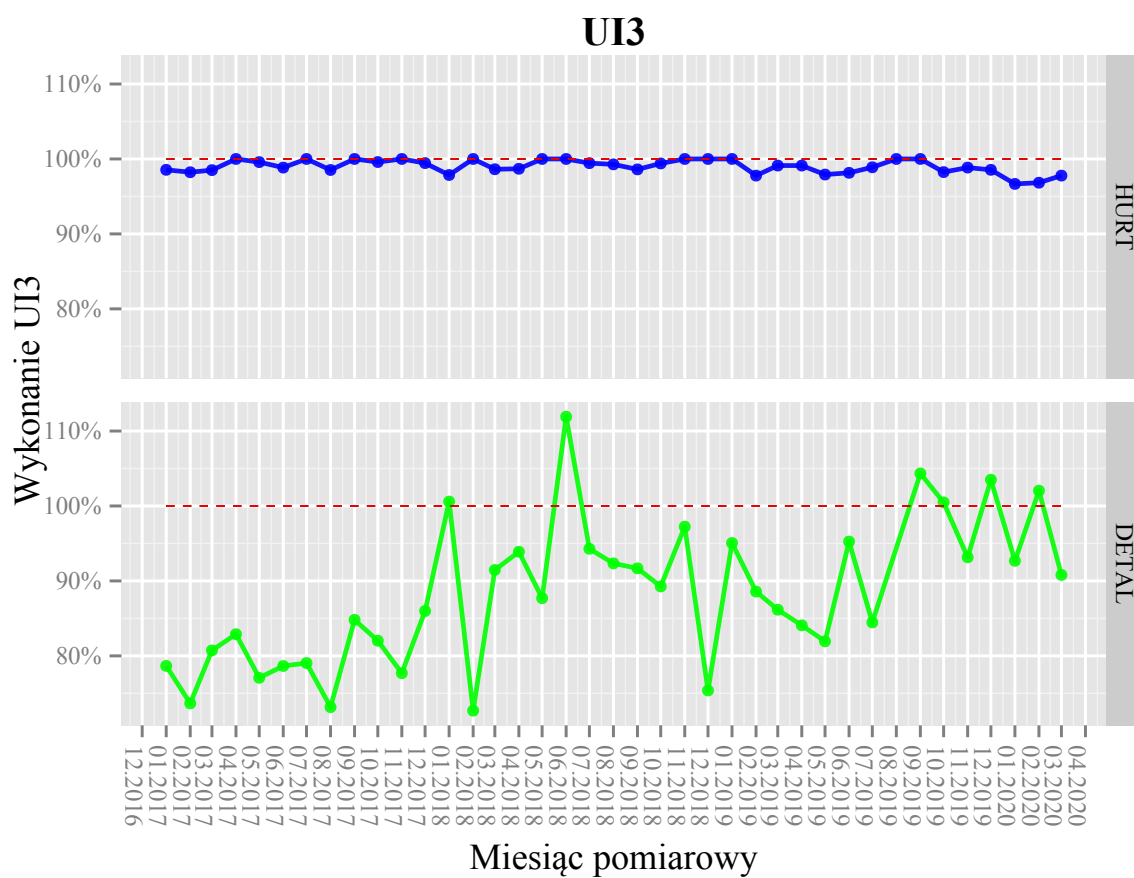
UI2 jest destymulantem. W przypadku UI2 przyjęty poziom referencyjny (przerywana czerwona linia) wynosi 2,83, a przyjęta tolerancja 1,76. Maksymalny dopuszczalny próg wartości dla wskaźnika UI2, wynikający z przyjętego poziomu referencyjnego oraz zakresu tolerancji (przerywana czarna linia) wynosi 4,59. Wcześniej, w Q4 2012 r., obowiązywały: wartość startowa 15,00 i wartość referencyjna 13,00; a w Q1 2013 r. obowiązywały: 6,70 i wartość tolerancji 0,00.

Wartości poprawne wskaźnik osiągał również we wszystkich kwartałach 2017 r.

Ocena była pozytywna również w całym 2018 r. Podobnie kształtowały się wyniki dla wszystkich kwartałów 2019 r. i pierwszego kwartału 2020 r.

Dla Detalu wskaźnik osiągał wyniki gorsze niż dla Hurltu.

Rysunek 10: Wykonanie KPI UI3 - Względny czas technicznego dostarczania szerokopasmowych usług internetowych (na LAA)



Źródło: UKE

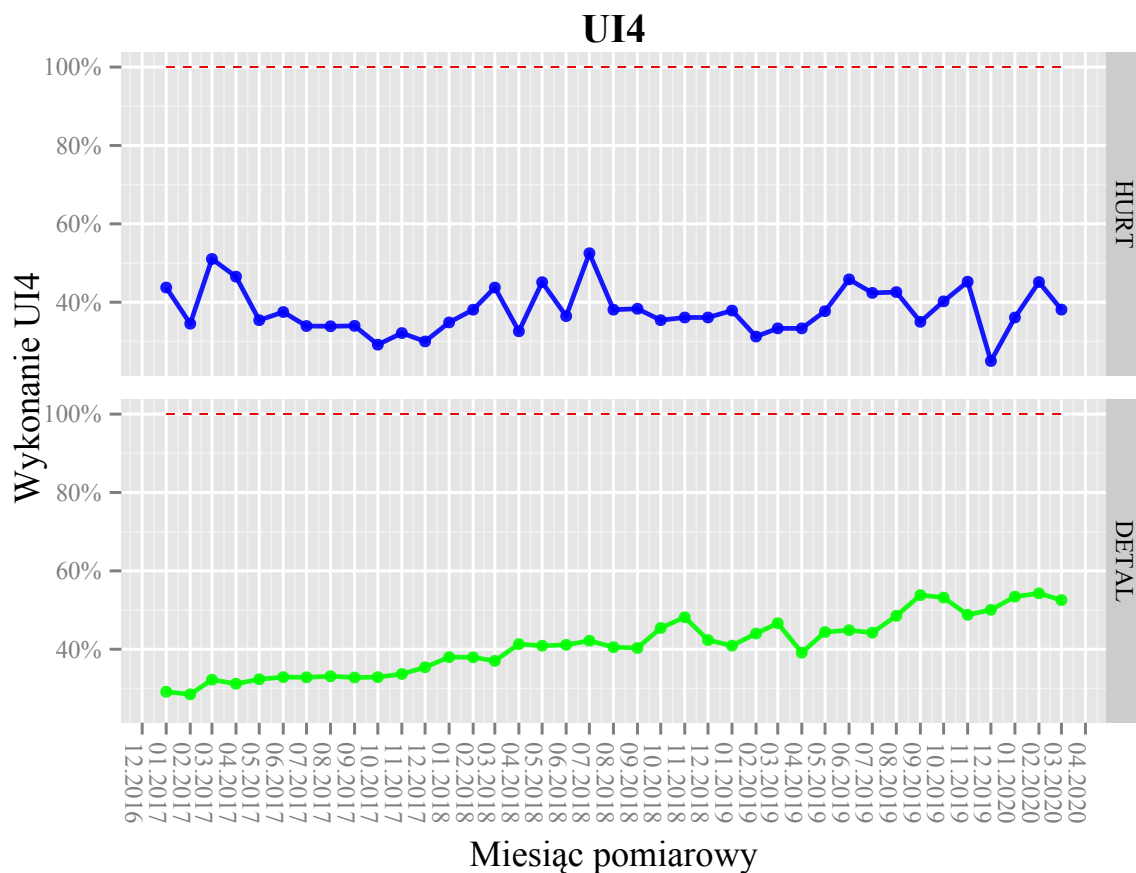
Wartość referencyjna wskaźnika UI3 (przerwana czerwona linia) wynosi 100%. Dla tego wskaźnika nie jest określana wartość tolerancji - każdy wynik w zakresie 0-100% jest wynikiem prawidłowym.

W całym 2017 r. ocena poziomu świadczenia usług dla tego wskaźnika była pozytywna.

Ocena była pozytywna również we wszystkich kwartałach 2018 r. i 2019 r. oraz w pierwszym kwartale 2020 r.

Dla Detalu wskaźnik osiągał wyniki poniżej 100% (wyniki poprawne).

Rysunek 11: Wykonanie KPI UI4 - Względny czas technicznego dostarczania internetowych usług szerokopasmowych (ŁAN z PA)



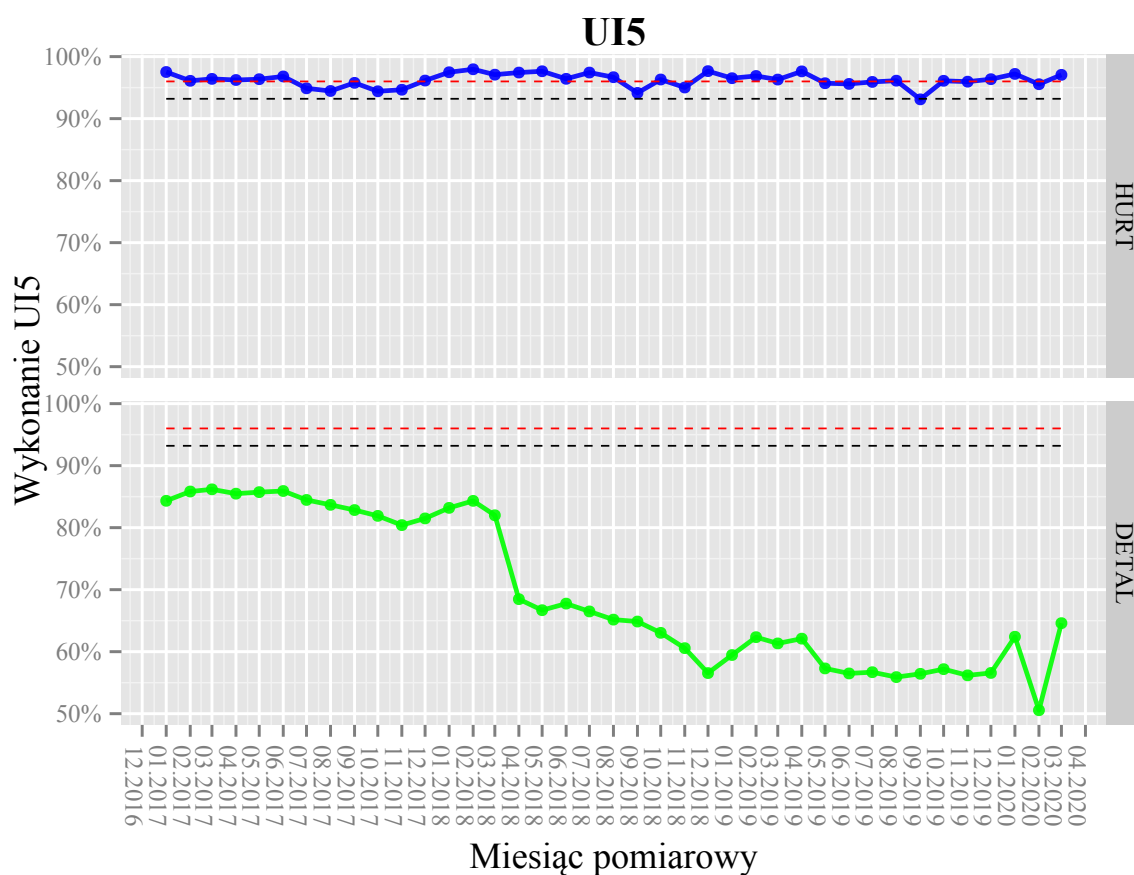
Źródło: UKE

UI4 jest wskaźnikiem prezentującym względny czas dostarczania usług szerokopasmowych. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Dla tego wskaźnika nie jest określana wartość tolerancji - każdy wynik w zakresie 0-100% jest wynikiem prawidłowym.

W całym analizowanym okresie, wskaźnik przyjmował wartości wyraźnie poniżej poziomu referencyjnego wyznaczającego dopuszczalne maksimum.

Wskaźnik osiągał wyniki prawidłowe również dla części detalicznej OPL.

Rysunek 12: Wykonanie KPI UI5 - Terminowość naprawy awarii internetowych usług szerokopasmowych



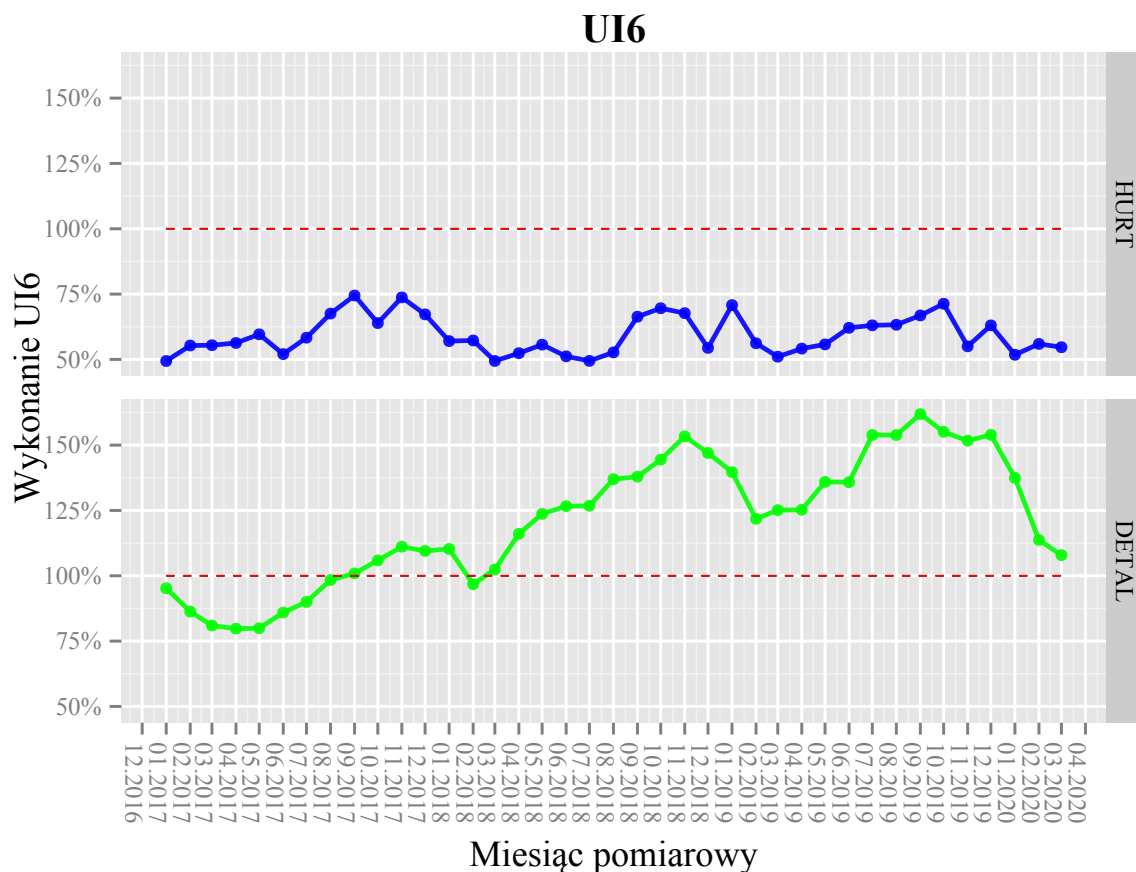
Źródło:UKE

UI5 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 96%. Dla UI5 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 2,8 p.p. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Wcześniej, w Q4 2012 r., obowiązywały: wartość referencyjna 95,2% i wartość tolerancji 2,8 p.p.

Wartości poprawne wskaźnik osiągał w całym analizowanym przedziale czasu poza wrześniem 2019 r. W tym miesiącu wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego a jego wynik wzrósł do poziomu 93,11%. Jak wyjaśnia OPL, główną przyczyną było wyłączenie systemów informatycznych w związku z Go-Live OPL OSA 19.4/EOW 19.9/PP. Od godz. 22:00 w dniu 20.09.2019 do godz. 7:00 w dniu 23.09 2019, w związku z niedostępnością systemów, zgłoszenia były procesowane trybie awaryjnym - wszystkie rejestrowane manualnie i zamykane przez doradców, stąd wydłużony czas obsługi. Do wykonania na minimalnie wymaganym poziomie (93,2%) zabrakło dwóch zgłoszeń. Ta sytuacja była wyjątkowa.

Dla Detalu wskaźnik osiągał wyniki gorsze niż dla Hurtu.

Rysunek 13: Wykonanie KPI UI6 -Względny czas naprawy zwykłych awarii internetowych usług szerokopasmowych



Źródło: UKE

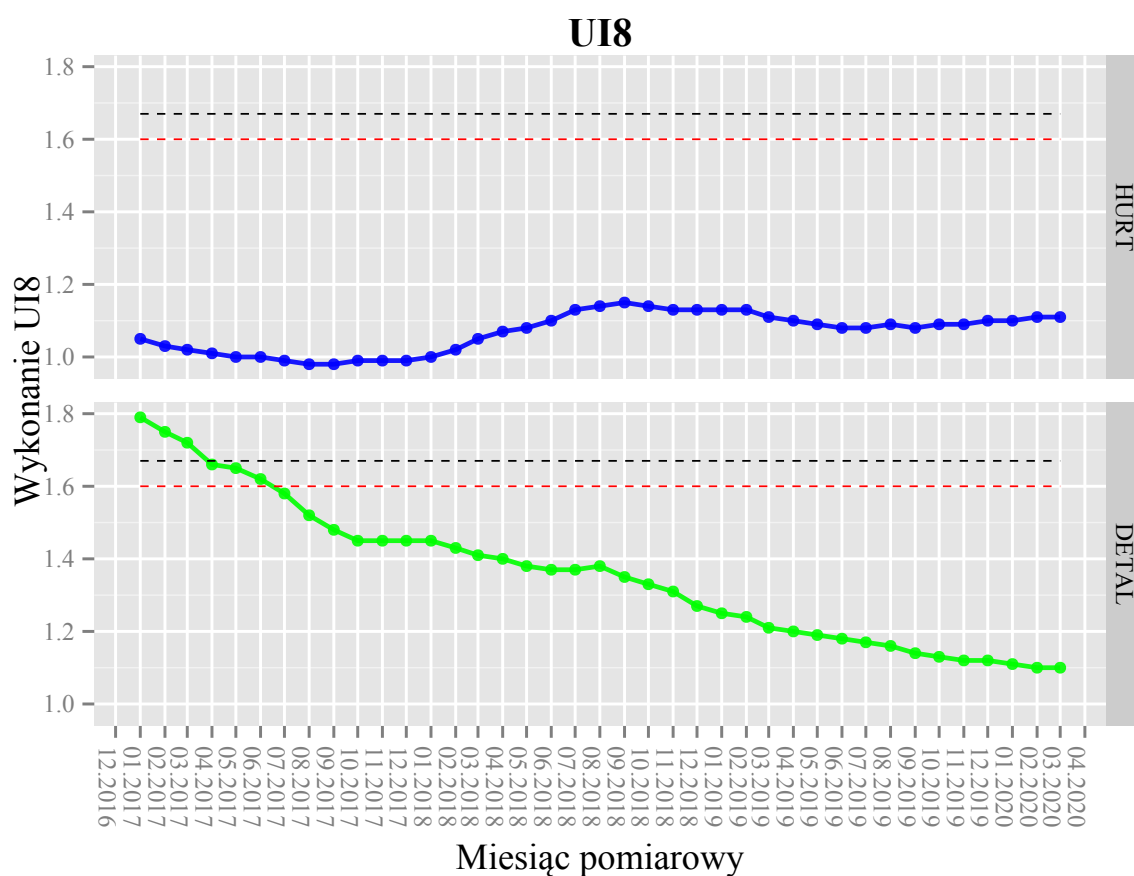
Wartość referencyjna wskaźnika UI6 (przerwana czerwona linia) wynosi 100%. Dla tego wskaźnika nie jest określana wartość tolerancji - każdy wynik w zakresie 0-100% jest wynikiem prawidłowym.

Względny czas naprawy awarii szerokopasmowych na rynku hurtowym nie przekraczał w analizowanym czasie dopuszczalnego progu.

Względny czas naprawy awarii dla rynku detalicznego osiągał, dla większości analizowanych miesięcy, wartości powyżej 100%, co oznacza, że przeciętnie terminy napraw awarii wynikające z umów nie zostały dotrzymane.

W przypadku Detalu poprawne wyniki odnotowaliśmy jedynie w listopadzie i grudniu 2016 r. Wynik poprawny dla Detalu został utrzymany do sierpnia 2017 r. Był on też poprawny w lutym 2018 r.

Rysunek 14: Wykonanie KPI UI8 - Liczba awarii na 100 internetowych usług szerokopasmowych



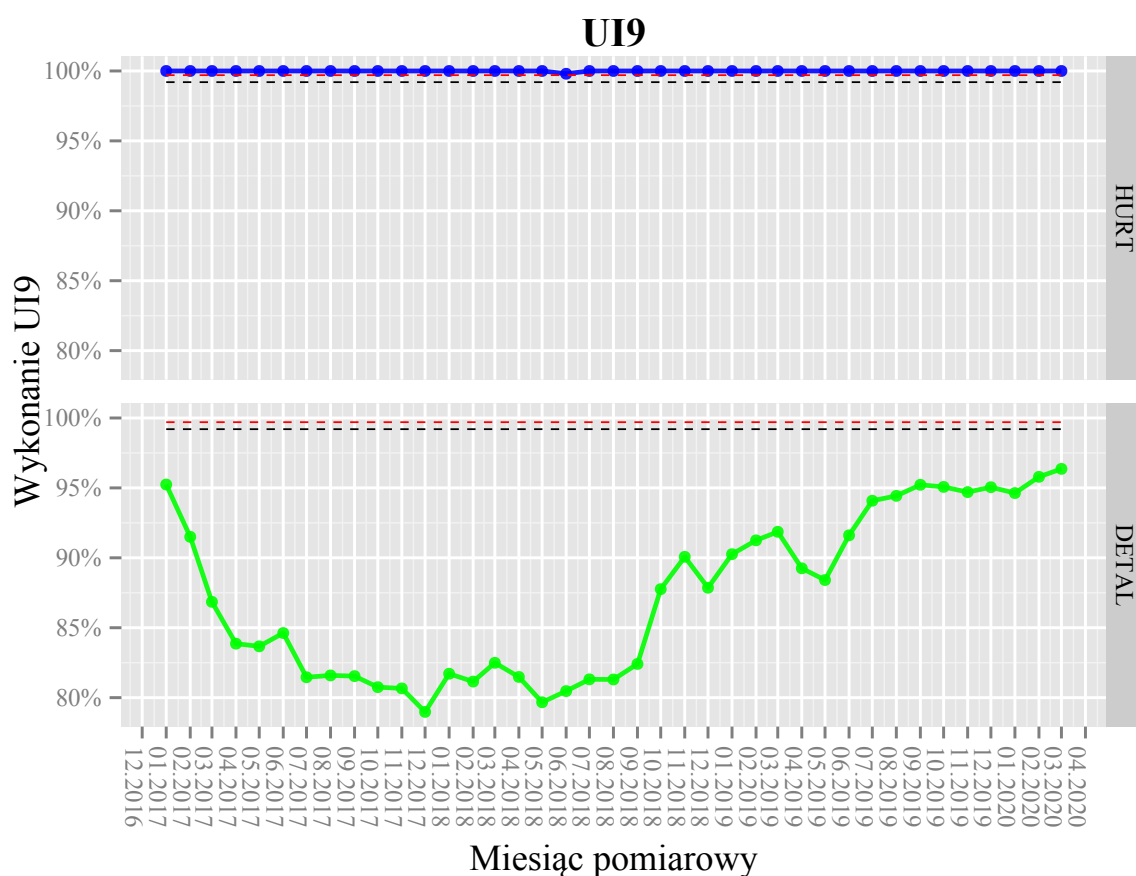
Źródło: UKE

UI8 jest destymulantom. W przypadku UI8 przyjęty poziom referencyjny (przerywana czerwona linia) wynosi 1,6, a przyjęty maksymalny dopuszczalny próg wartości (przerywana czarna linia) wynosi 1,67.

Odsetek liczby awarii na rynku hurtowym w analizowanym czasie osiągał dopuszczalne wartości, poniżej maksymalnego progu.

Wyniki dla Detalu były dużo gorsze aż do drugiego kwartału 2017 r.

Rysunek 15: Wykonanie KPI UI9 - Terminowość realizacji zamówień na zmianę prędkości usług szerokopasmowych



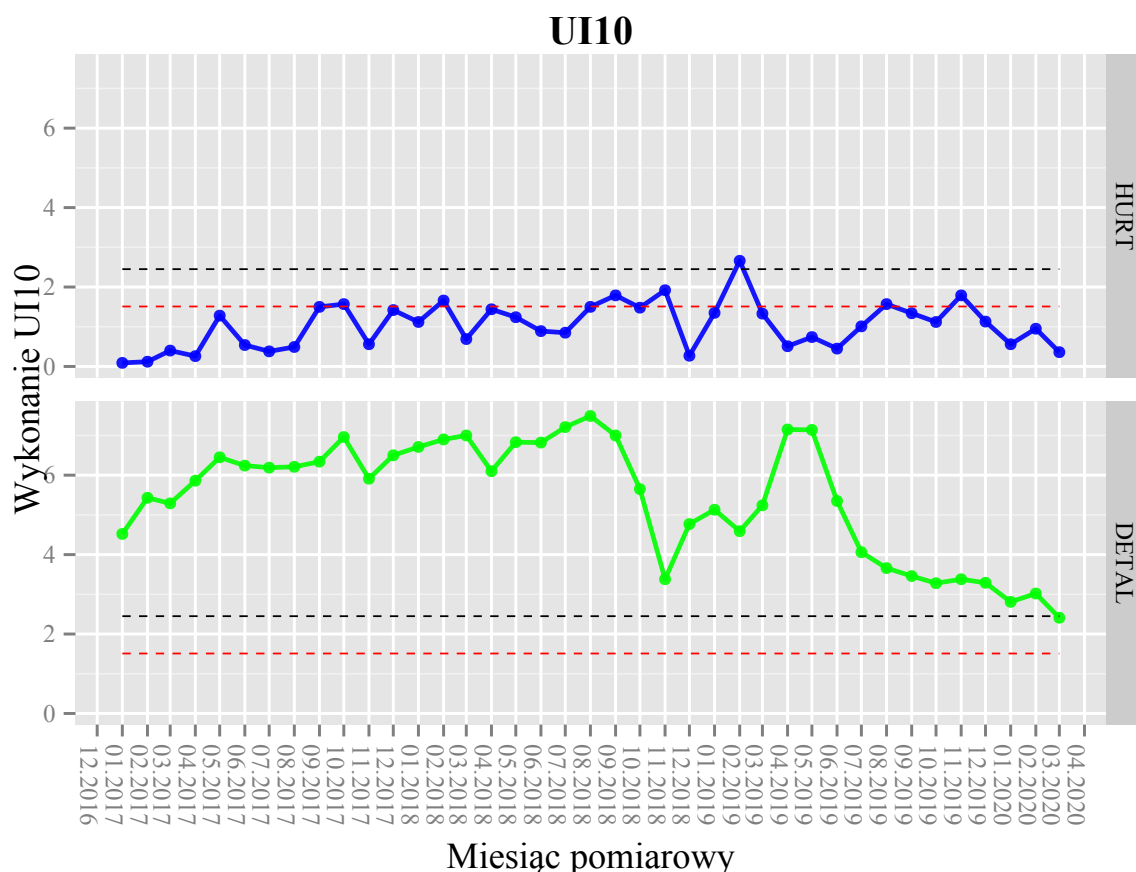
Źródło: UKE

UI9 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 99,7%. Najniższa, dopuszczalna wartość wskaźnika wynosi 99,20%.

Począwszy od pierwszego kwartału 2017 r. wartości wskaźnika terminowości realizacji zamówień na zmianę prędkości usług szerokopasmowych dla rynku hurtowego były równe lub przekraczały wartość referencyjną.

Wyniki dla Detalu odbiegały od założonych progów.

Rysunek 16: Wykonanie KPI UI10 - Liczba odrzutów technicznych na zmianę prędkości usług szerokopasmowych na 100 zamówień



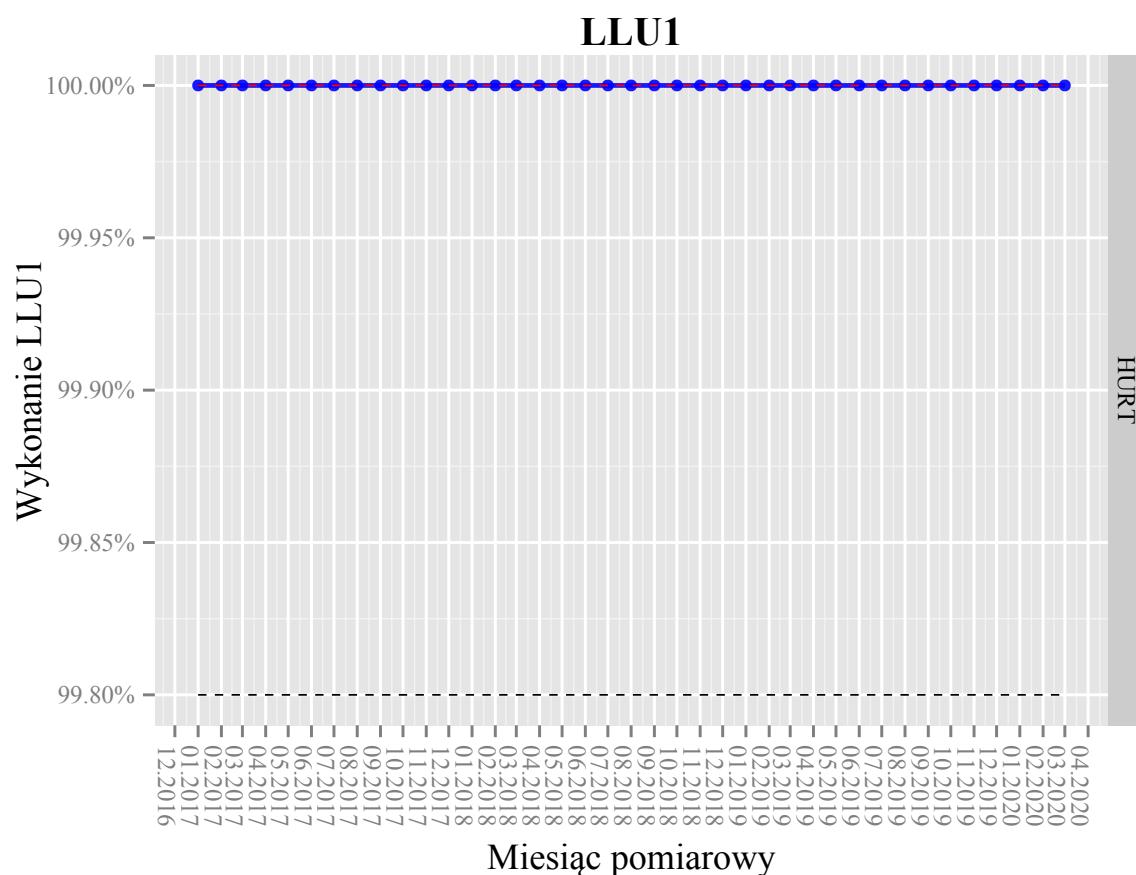
Źródło: UKE

UI10 jest destymulantem. W przypadku UI10 przyjęty poziom referencyjny (przerwana czerwona linia) wynosi 1,6. Wartość referencyjna wynosi 0,94. Przyjęty maksymalny, dopuszczalny próg wartości (przerwana czarna linia) wynosi 2,45. Wcześniej, w Q4 2012 r., obowiązywały: wartość startowa 16,00 i wartość referencyjna 15,00; w Q1 2013 r. obowiązywały: wartość referencyjna 6,00 i wartość tolerancji 1,80.

Poziom wykonania wskaźnika dla Hurtu był satysfakcjonujący w całym analizowanym czasie poza lutym 2019 r. Jak wyjaśnia OPL, wskaźnik nie osiągnął założonego poziomu referencyjnego czego powodem była niewłaściwa realizacja zamówień: 1) zamówienia w technologii VDSL dotyczyły zmiany opcji i technologii z ADSL na VDSL oraz zmiany poziomu dostępu i klasy ruchu. WT odbywa się na podstawie bazy VDSL, faktyczna weryfikacja techniczna odbywa się podczas realizacji. W wymienionych przypadkach - brak warunków technicznych do uruchomienia usługi. 2) zamówienia w technologii ADSL dotyczyły zmiany poziomu dostępu z ATM na ETH. Zamówienia realizowane w ramach Back Office dla T-Mobile. W tych przypadkach na etapie WT określone zostały błędne zasoby centralowe bez kreowania VLAN. Zamówienia zostały przekazane do ponownej realizacji.

Wyniki dla Detalu, przez większość miesięcy, odbiegały od założonych progów.

Rysunek 17: Wykonanie KPI LLU1 - Terminowość dostarczania LLU



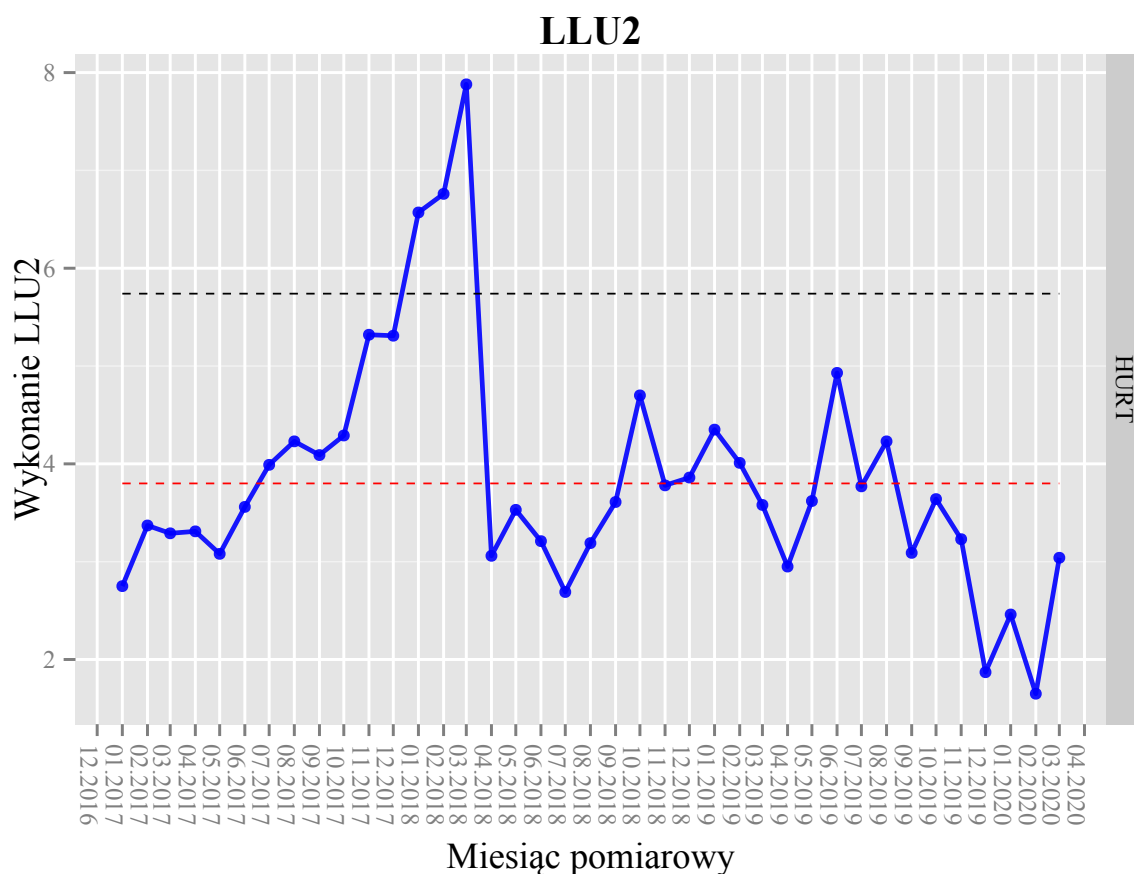
Źródło: UKE

LLU1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Dla LLU1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,2 p.p. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Wykonanie wskaźnika LLU1 było poprawne w całym 2017 r.

Ocena była pozytywna również w całym 2018 r. i 2019 r. oraz w pierwszym kwartale 2020 r.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 18: Wykonanie KPI LLU2 - Liczba odrzutów technicznych na 100 zamówień LLU



Źródło:UKE

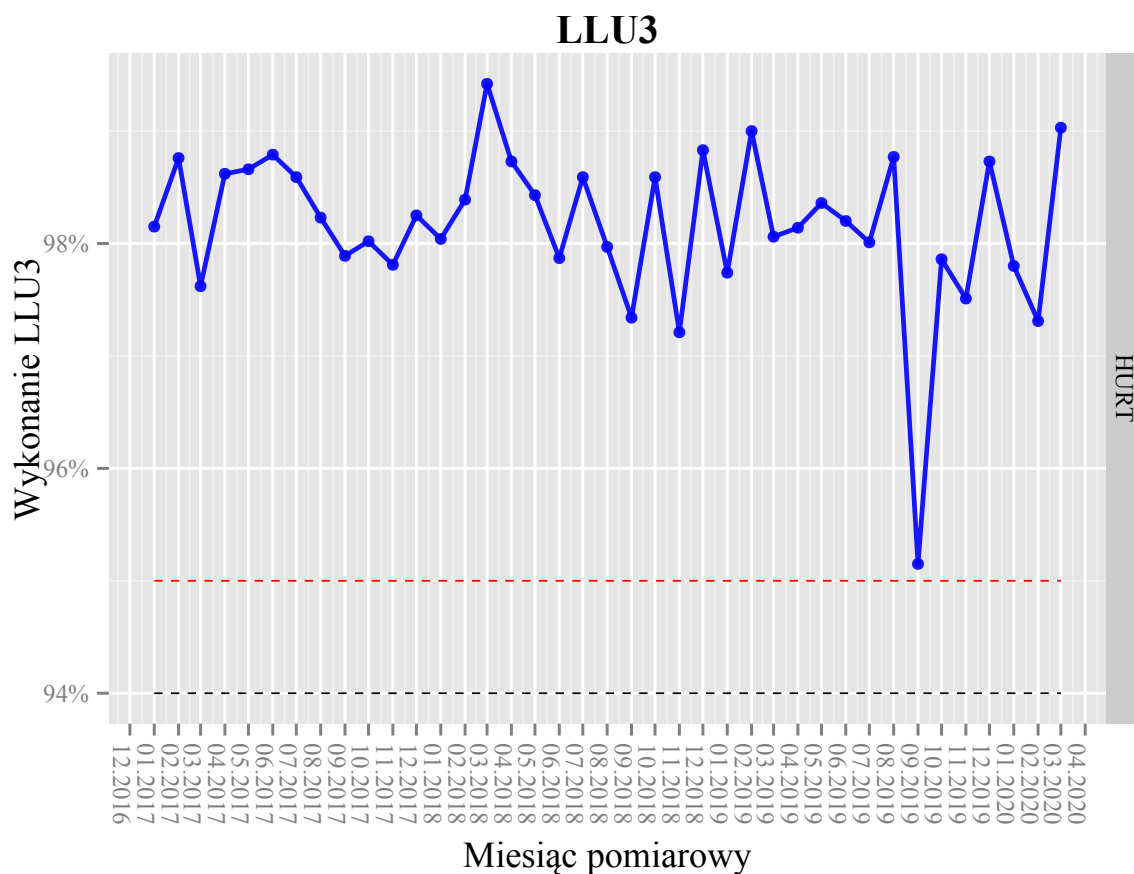
LLU2 jest destymulantem. W przypadku LLU2 przyjęty poziom referencyjny (przerywana czerwona linia) wynosi 3,8. Wartość tolerancji wynosi 1,94. Przyjęty maksymalny dopuszczalny próg wartości (przerywana czarna linia) wynosi 5,74. Wcześniej, w Q4 2012 r., obowiązywały: wartość startowa 6,50 i wartość referencyjna 6,00.

W całym 2017 r. ocena poziomu świadczenia usług dla tego wskaźnika była pozytywna.

W pierwszym kwartale 2018 r. wskaźnik nie osiągnął założonego poziomu referencyjnego. OPL wskazuje, że powodem niewykonania celu było wystąpienie w styczniu 33, w lutym 29 a w marcu 31 odrzutów technicznych z winy OPL, przy utrzymującym się spadku ilości zamówień LLU. W drugim kwartale 2018 r. nastąpiła poprawa wyników dla tego wskaźnika i osiągnął on wyniki poprawne. Wskaźnik osiągnął poprawne wyniki także w trzecim i czwartym kwartałach 2018 r. Wskaźnik odnotował dobre wyniki w Q1, Q2, Q3 i Q4 2019 r. Również w pierwszym kwartale 2020 r. nie notujemy negatywnych wyników dla tego wskaźnika.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 19: Wykonanie KPI LLU3 - Terminowość naprawy awarii LLU



Źródło: UKE

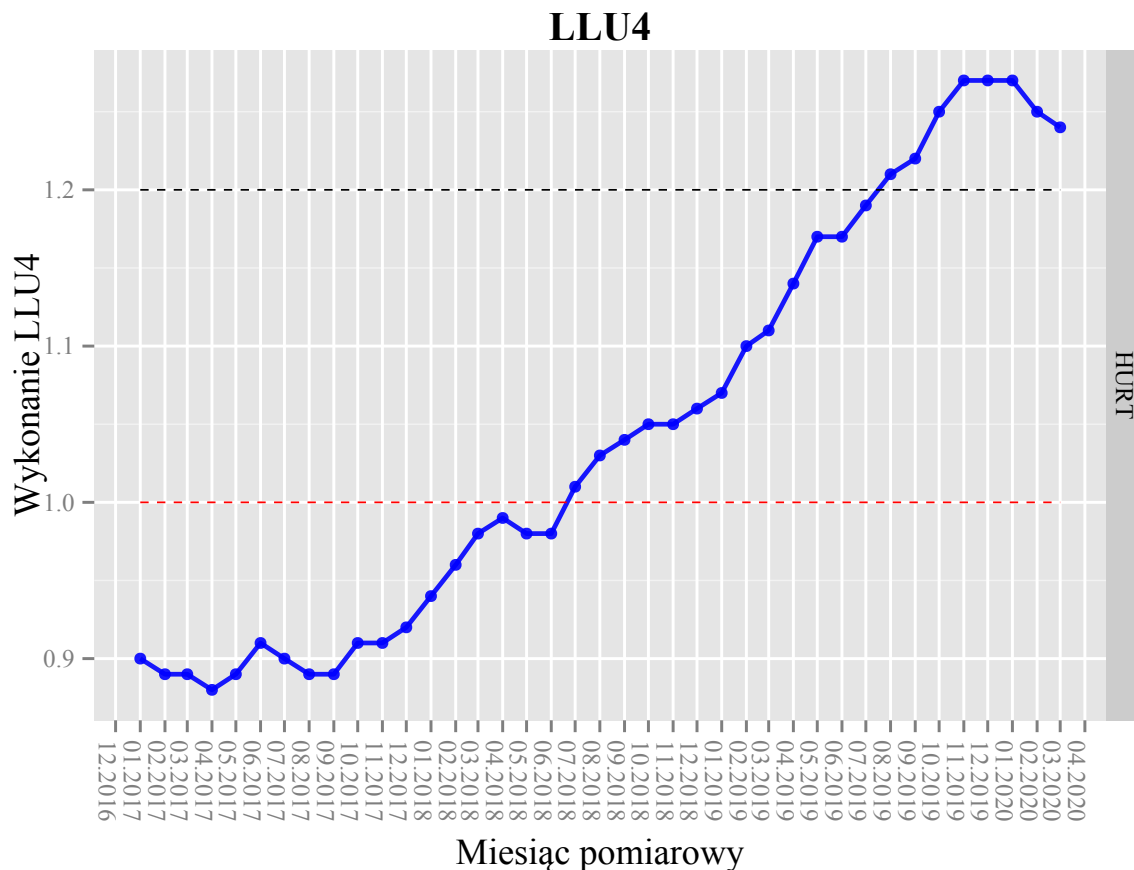
LLU3 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerwana czerwona linia) wynosi 95%. Dla LLU3 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 1 p.p. Przerwana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Wcześniej, w Q4 2012 r., obowiązywały: wartość startowa 96,65% i wartość referencyjna 98,00%.

Wykonanie wskaźnika LLU3 było poprawne w całym 2017 r.

Ocena była pozytywna również we wszystkich kwartałach 2018 r. i 2019 r. oraz w pierwszym kwartale 2020 r.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 20: Wykonanie KPI LLU4 - Liczba awarii na 100 usług LLU



Źródło: UKE

LLU4 jest destymulantem. W przypadku LLU4 przyjęty poziom referencyjny (przerywana czerwona linia) wynosi 1. Przyjęty maksymalny dopuszczalny próg wartości (przerywana czarna linia) wynosi 1,2.

W całym 2017 r. wskaźnik przyjmował wartości poprawne.

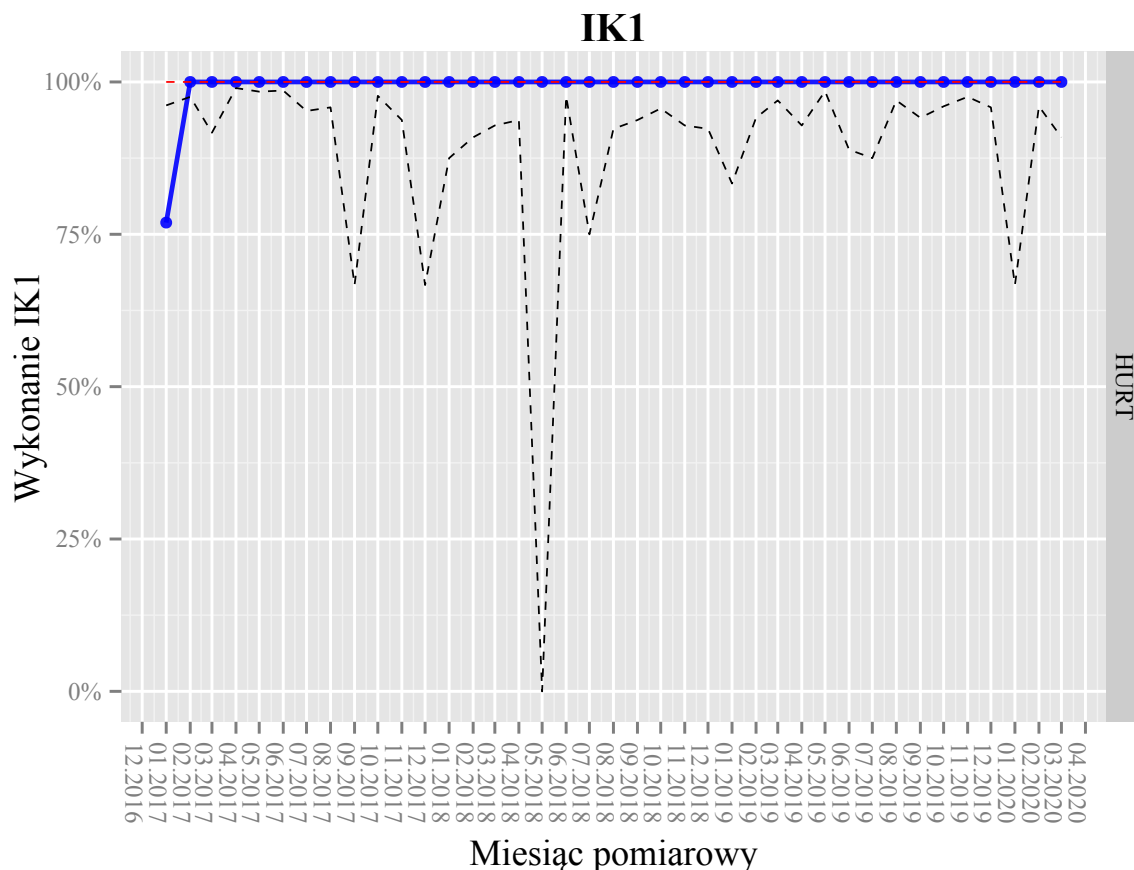
Ocena była pozytywna również w całym 2018 r. oraz w pierwszym i drugim kwartałach 2019 r. W trzecim kwartale 2019 r. nastąpiło pogorszenie wyników dla analizowanego wskaźnika. Czerwone światło "zapaliło się" w sierpniu i we wrześniu. Jak tłumaczy OPL u przyczyną przekroczenia poziomu referencyjnego był szybszy spadek średniej liczby łączy w stosunku do spadku średniej liczby awarii zasadnych. Sytuacja ta utrzymuje się i będzie utrzymywała się w kolejnych okresach. KPI LLU4 jest liczony jako średnia liczba awarii LLU powstałych z WINY OPL za 12 m-cy wstecz podzielona przez średnią liczbę usług LLU z 12 ostatnich m-cy. W okresie 09.2018 – 08.2019 liczba łączy spadła o ok. 15%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych jedynie o 1,2%. Analogicznie we wrześniu - w okresie 10.2018 – 09.2019 liczba łączy spadła o ok. 15%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych jedynie o 1%. Analogiczna sytuacja miała miejsce we wszystkich miesiącach ostatniego kwartału 2019 r. W okresie 11.2018 – 10.2019 liczba łączy spadła o ok. 15% przy stałym poziomie uszkodzeń zasadnych; w okresie 12.2018 – 11.2019 także zanotowany został spadek łączy 15% podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych wzrosła o ok. 1,5% a w okresie 01.2019 – 12.2019 liczba łączy spadła o ok. 15,5%, przy minimalnym wzroście liczby uszkodzeń zasadnych o 0,5%.

Sytuacja w Q1 2020 r. była analogiczna, i tak: w okresie 02.2019 – 01.2020 liczba łączy spadła o ok. 15,6%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych spadła o 2,5%; w okresie 03.2019 – 02.2020 liczba łączy spadła o ok. 15,7%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych spadła o 5,5%. i w okresie 04.2019 – 03.2020 liczba łączy spadła o ok. 15,8%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych spadła o 8,3%.

Należy podkreślić, że trend spadkowy liczby łączy LLU jest stały (operatorzy alternatywni, w szczególności Netia S.A, odchodzą od usługi LLU).

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 21: Wykonanie KPI IK1 - Terminowość realizacji zamówień na IC



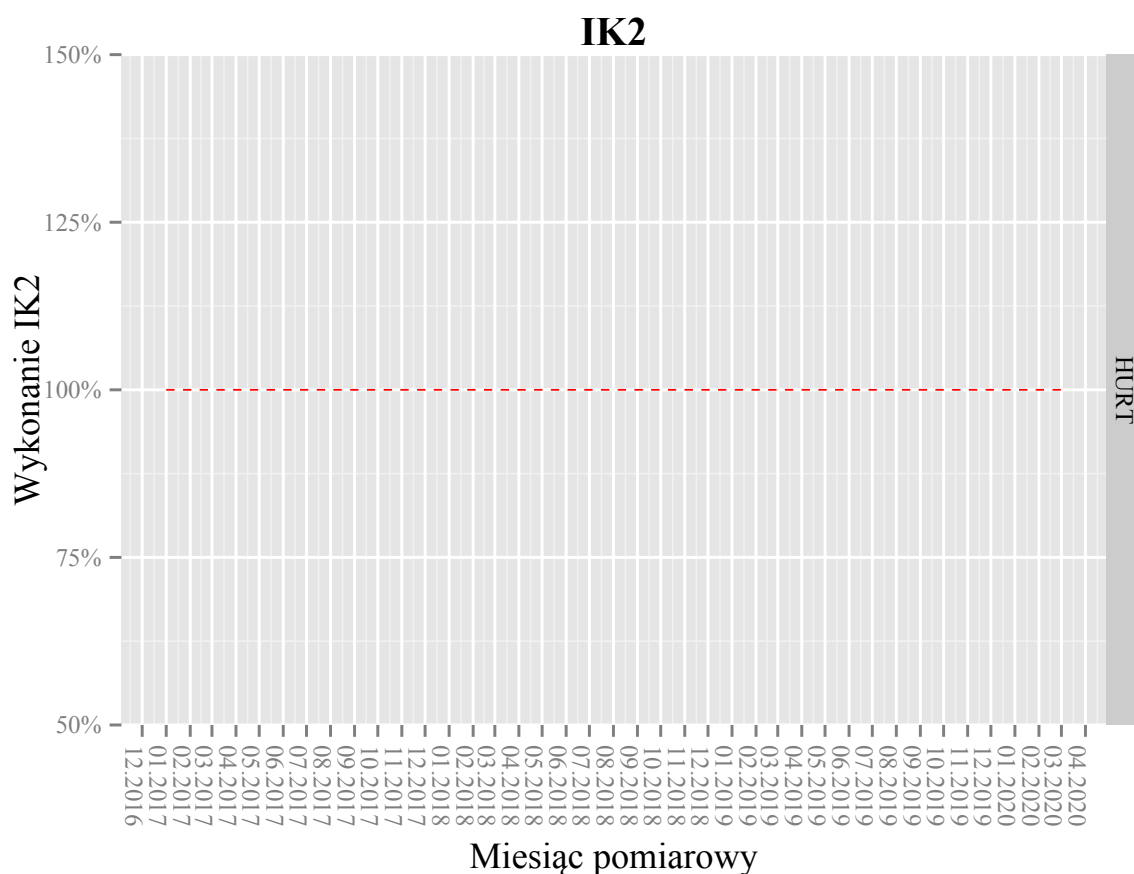
Źródło: UKE

IK1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika IK1 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę kolokacyjną w niemal wszystkich analizowanych miesiącach osiągnęła dla Hurtu wartość 100% - będącą jednocześnie poziomem referencyjnym. Jedynie w styczniu 2017 r. dla wskaźnika IK1 "zapaliło się" czerwone światło. Wg OPL przyczyną przekroczenia zakładanych w NSKPI progów było nieterminowe uruchomienie 6-ciu łączy E1. Powodem opóźnień było błędne określenie daty wymaganej, jak również brak możliwości wykonania testów teletransmisyjnych i synchronizacyjnych w umówionym czasie.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 22: Wykonanie KPI IK2 - Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę LLU - PDK i Splittery



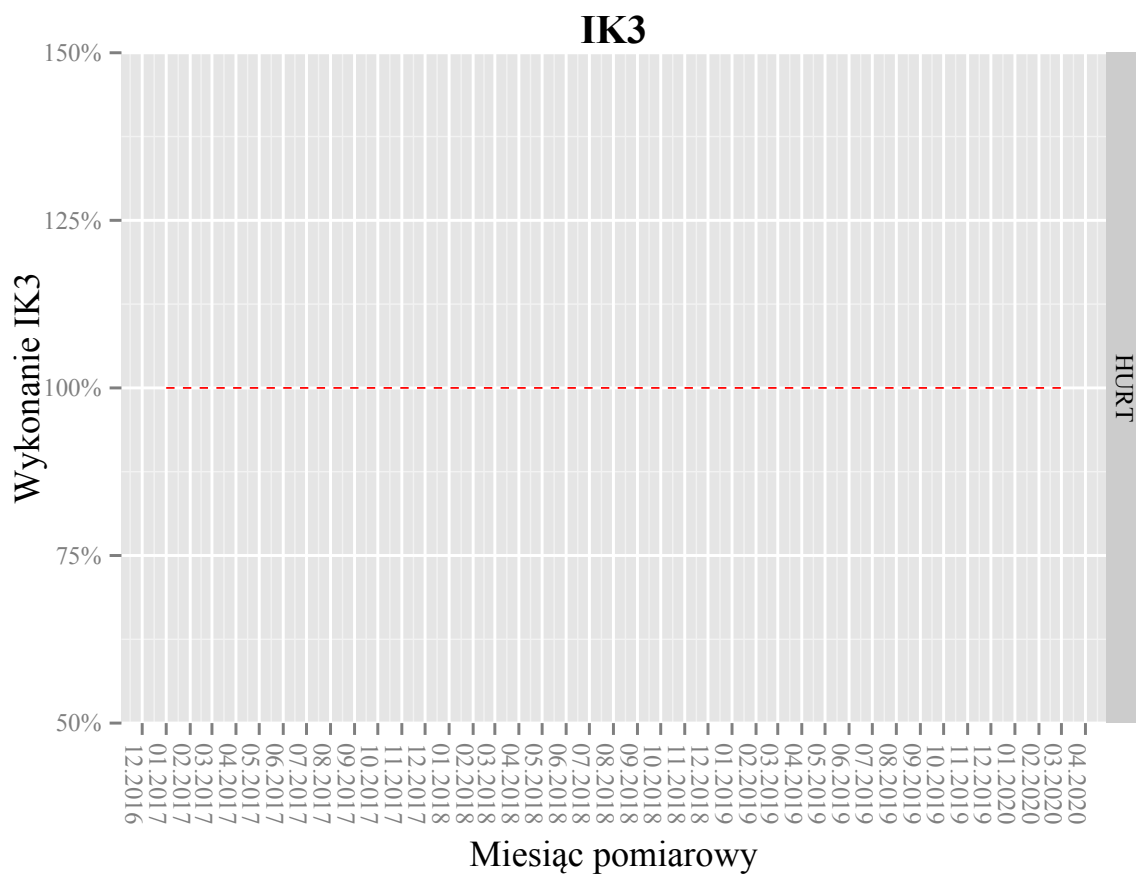
Źródło:UKE

IK2 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika IK2 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

W całym analizowanym czasie, wskaźnik nie był raportowany.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

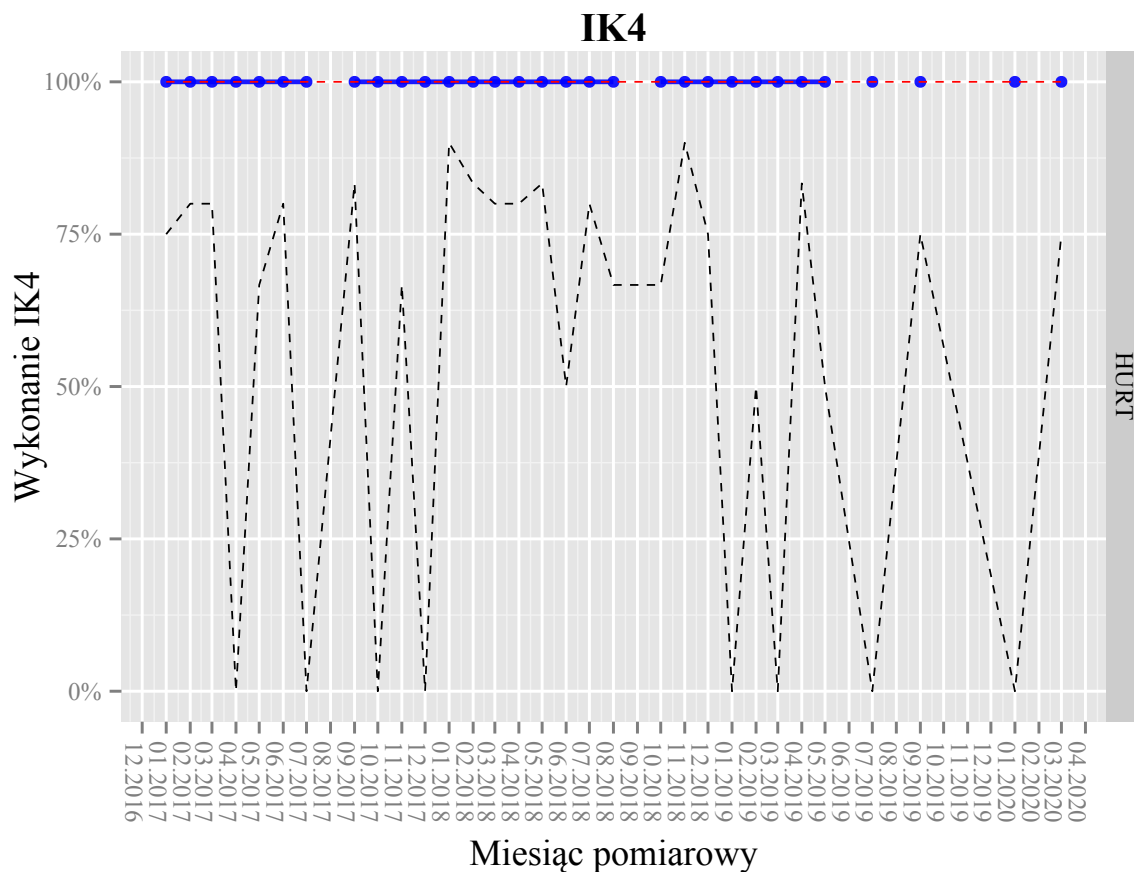
Rysunek 23: Wykonanie KPI IK3 - Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę LLU - KK i KKLW



Źródło: UKE

IK3 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerwana czerwona linia) wynosi 100%. Przerwana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika IK3 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%). Począwszy od pierwszego kwartału 2017 r. zamówienia na infrastrukturę LLU (KK i KKLW) nie były realizowane. Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 24: Wykonanie KPI IK4 - Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę BSA



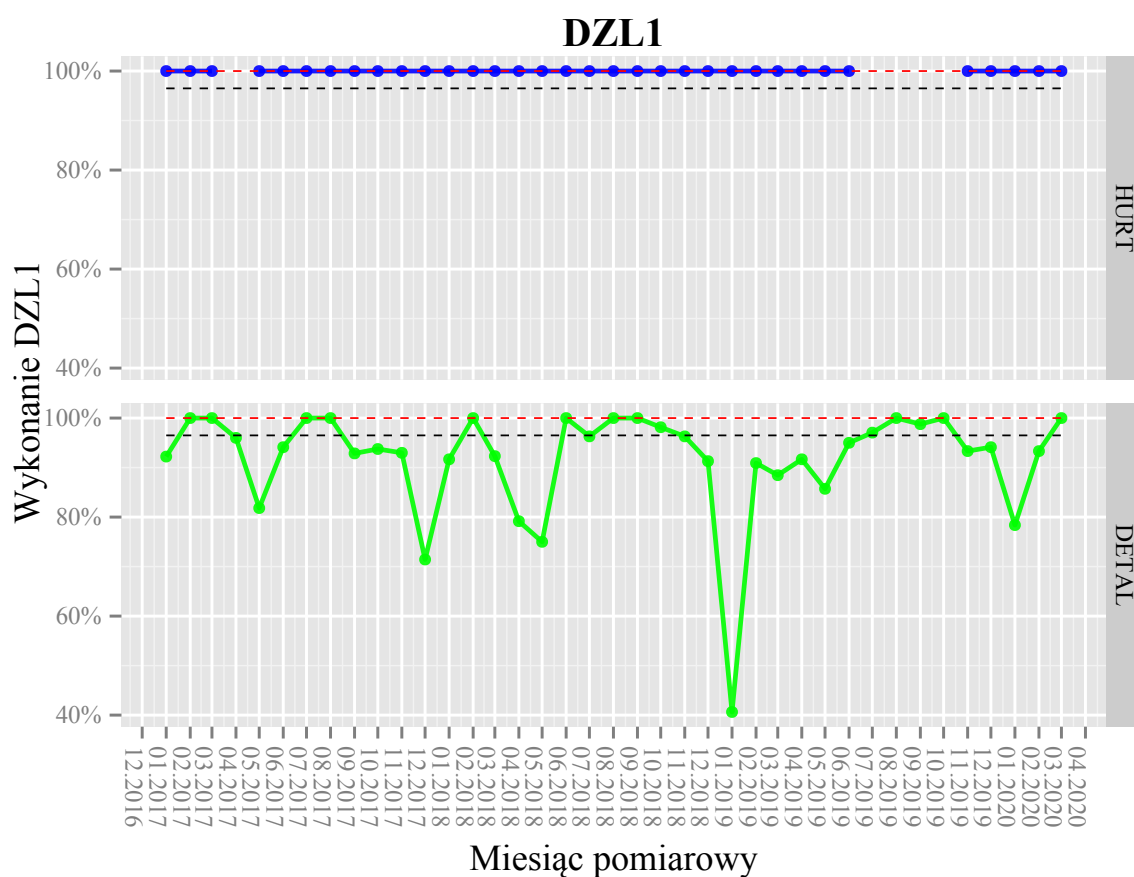
Źródło:UKE

IK4 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerwana czerwona linia) wynosi 100%. Przerwana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika IK4 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

W całym analizowanym czasie, w raportowanych miesiącach, terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę BSA osiągnęła wartość referencyjną, czyli 100%.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 25: Wykonanie KPI DZL1 - Terminowość realizacji zamówień na usługę RLLO/LL



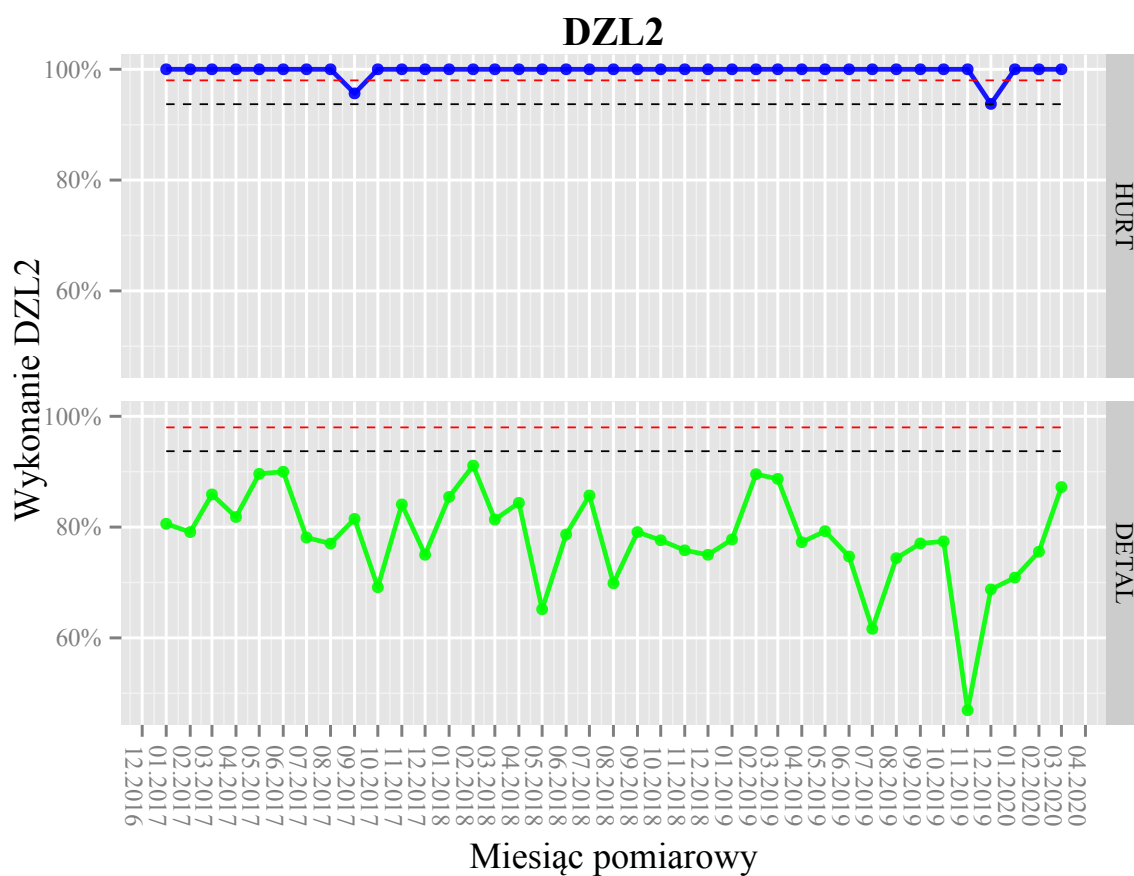
Źródło:UKE

DZL1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Dla DZL1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 3,5 p.p. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji.

Terminowość realizacji zamówień na usługę RLLO/LL na rynku hurtowym osiągnęła w każdym raportowanym miesiącu wartość referencyjną wynoszącą 100%.

Dla części detalicznej wyniki wskaźnika DZL1 były gorsze niż dla części hurtowej OPL.

Rysunek 26: Wykonanie KPI DZL2 - Terminowość naprawy awarii RLLO/LL

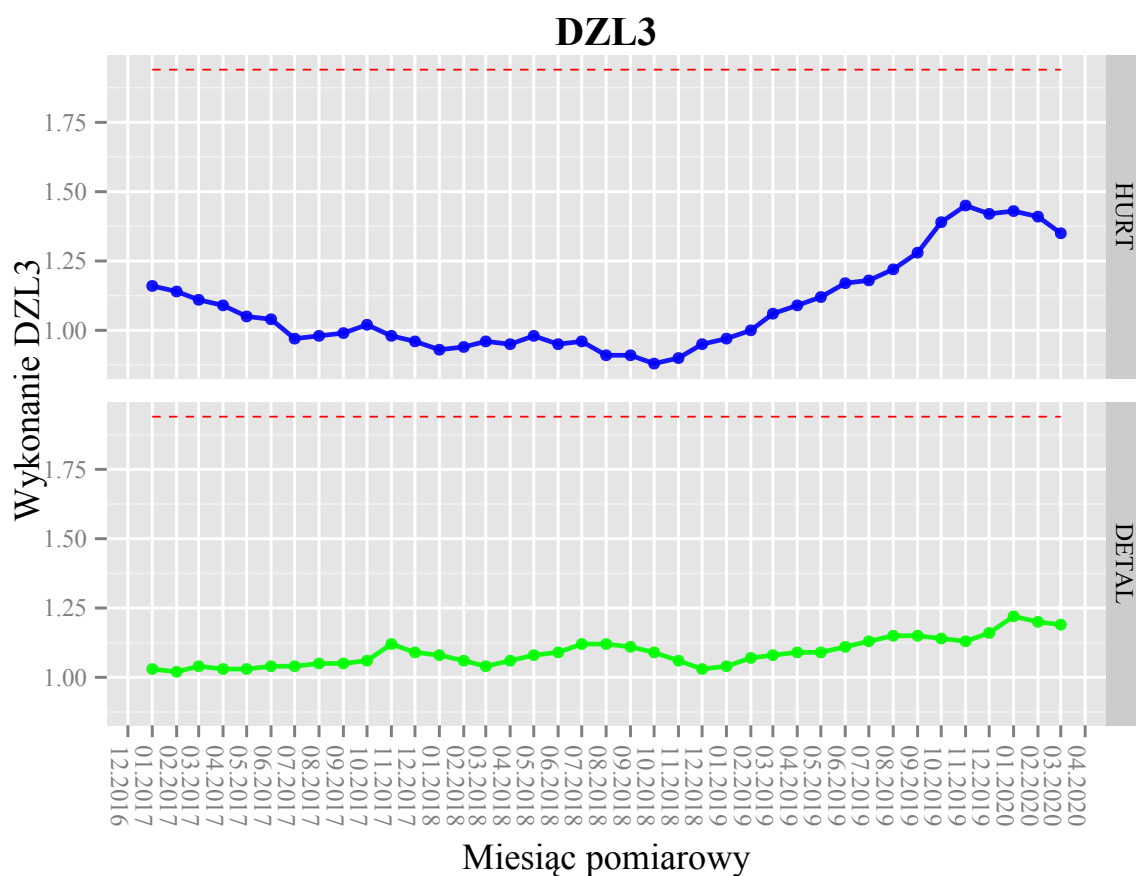


Źródło: UKE

DZL2 jest stymulantem. W przypadku DZL2 przyjęty poziom referencyjny (przerywana czerwona linia) wynosi 98%. Przyjęty minimalny dopuszczalny próg wartości (przerywana czarna linia) wynosi 93,7%.

Terminowość naprawy awarii RLLO/LL na rynku hurtowym w całym analizowanym czasie osiągała wyniki poprawne. Wyniki dla Detalu były dużo niższe.

Rysunek 27: Wykonanie KPI DZL3 - Liczba awarii na 100 usług RLLO/ LL



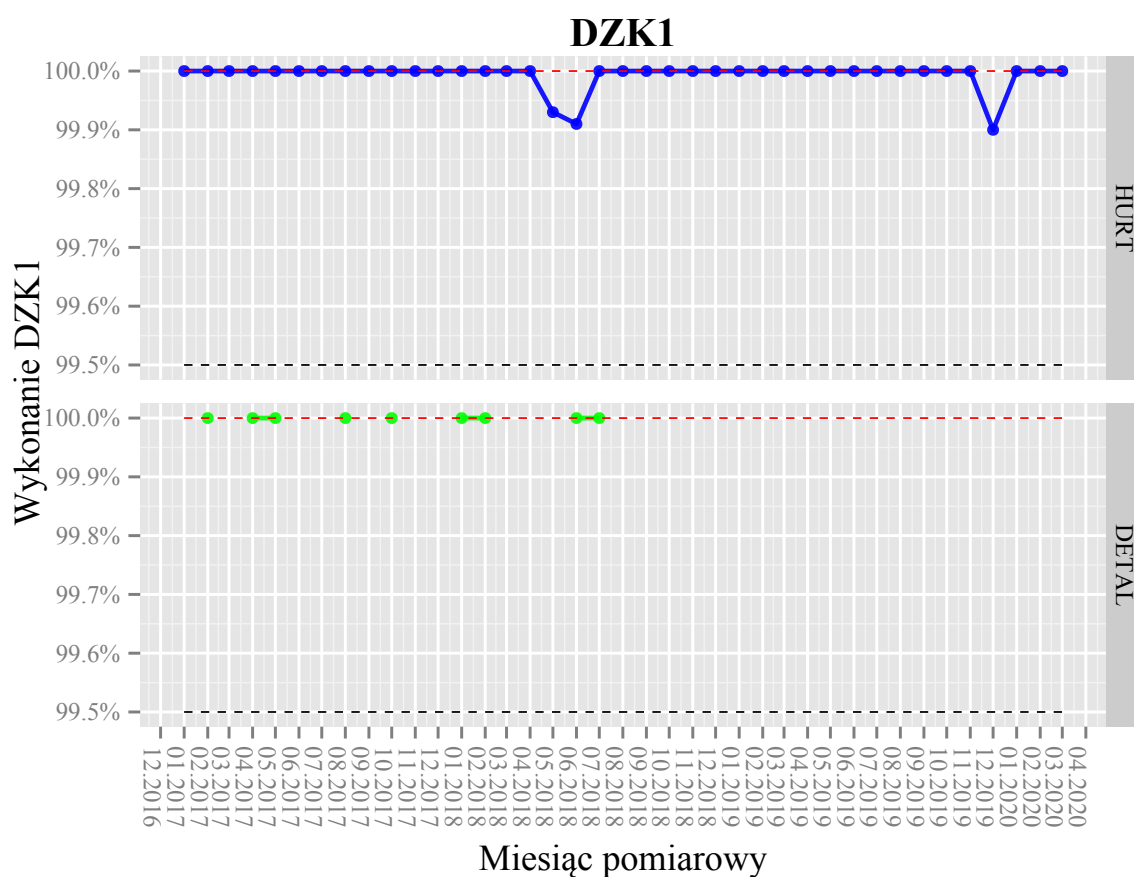
Źródło:UKE

DZL3 jest destymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 1,94. Wcześniej, w Q4 2012 r., obowiązywały: wartość startowa 1,84 i wartość referencyjna 1,72; w Q3 2013 r. wartość referencyjna uległa zmianie na 2,21, a w Q4 2013 r. na 1,94 przy wartości tolerancji wynoszącej 0,00.

We wszystkich analizowanych miesiącach wskaźnik osiągał wyniki prawidłowe.

Wyniki dla części detalicznej kształtowały się podobnie jak dla części hurtowej.

Rysunek 28: Wykonanie KPI DZK1 - Terminowość realizacji zamówień na ROI/dzierżawę kanalizacji



Źródło:UKE

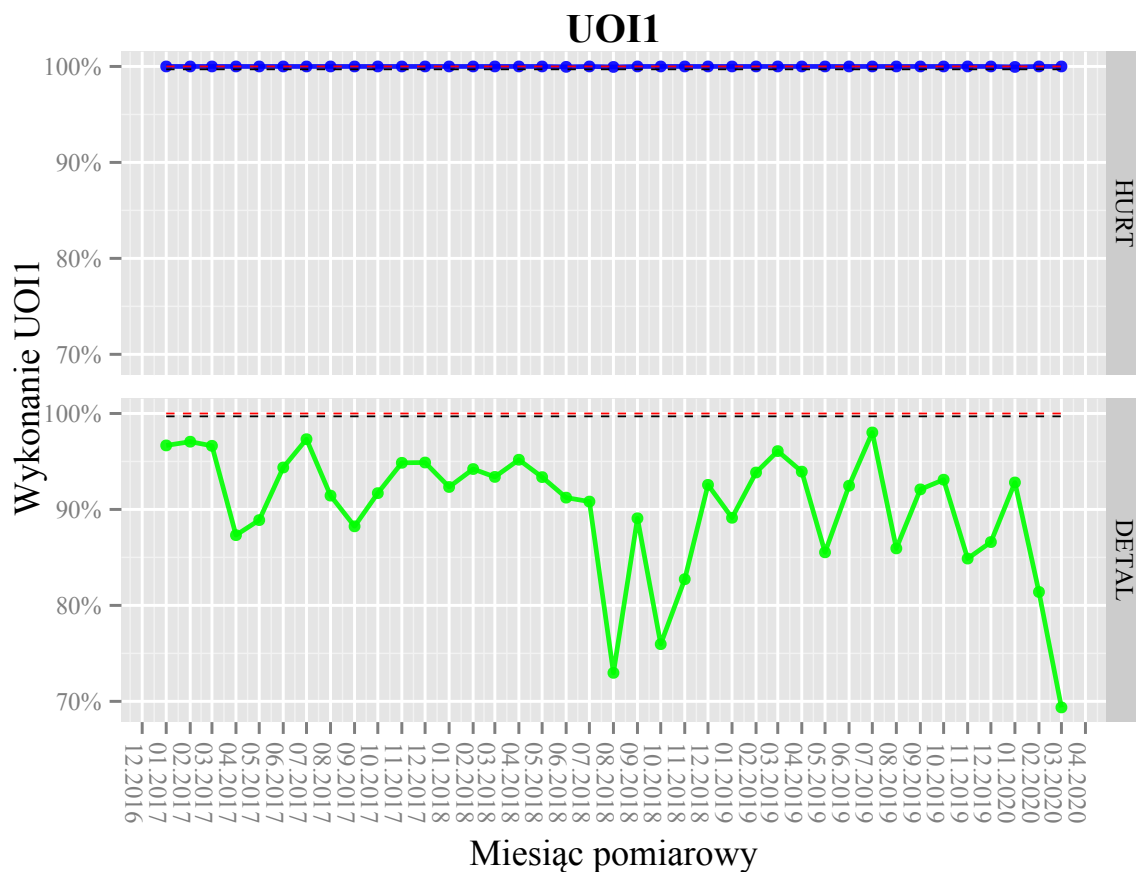
DZK1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Dla DZK1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,5 p.p. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji.

W całym 2017 r. wyniki były poprawne.

Ocena była pozytywna również we wszystkich kwartałach 2018 r. i 2019 r. oraz w pierwszym kwartale 2020 r.

Terminowość zamówień na rynku detalicznym osiągała wartość 100% w całym analizowanym czasie.

Rysunek 29: Wykonanie KPI UOI1 - Terminowość udzielania odpowiedzi dla usług infrastrukturalnych (RLLO/LL i ROI/dzierżawa kanalizacji)



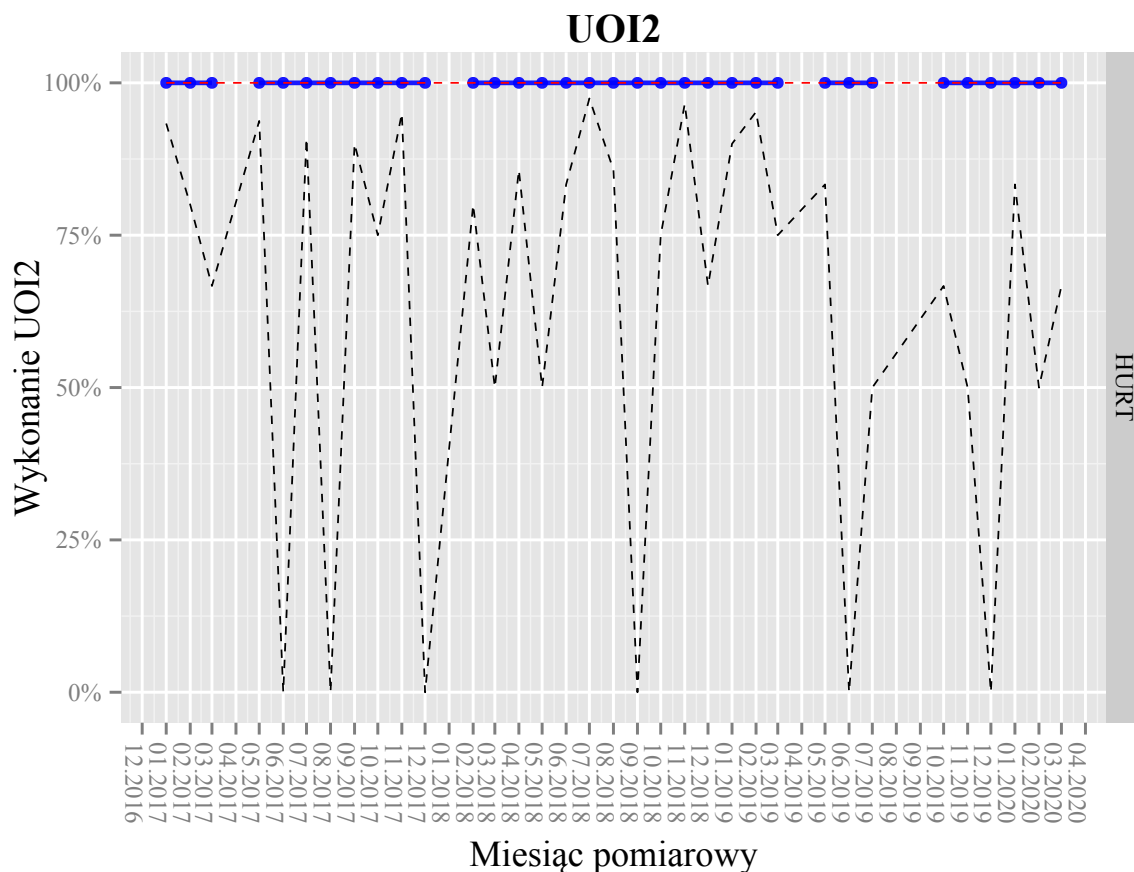
Źródło:UKE

UOI1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerwana czerwona linia) wynosi 100%. Dla UOI1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,3 p.p. Przerwana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji.

Terminowość udzielania odpowiedzi dla usług infrastrukturalnych (RLLO/LL i ROI/dzierżawa kanalizacji), począwszy od pierwszego kwartału 2017 r., osiągała wysokie wartości, bliskie poziomowi referencyjnemu, w granicach określonych dopuszczalną tolerancją dla Hurtu.

Wyniki KPI w odniesieniu do części detalicznej są poniżej dopuszczalnego minimalnego poziomu.

Rysunek 30: Wykonanie KPI UOI2 - Terminowość udzielania odpowiedzi (dla usług infrastrukturalnych BSA, IC, projekty techniczne)



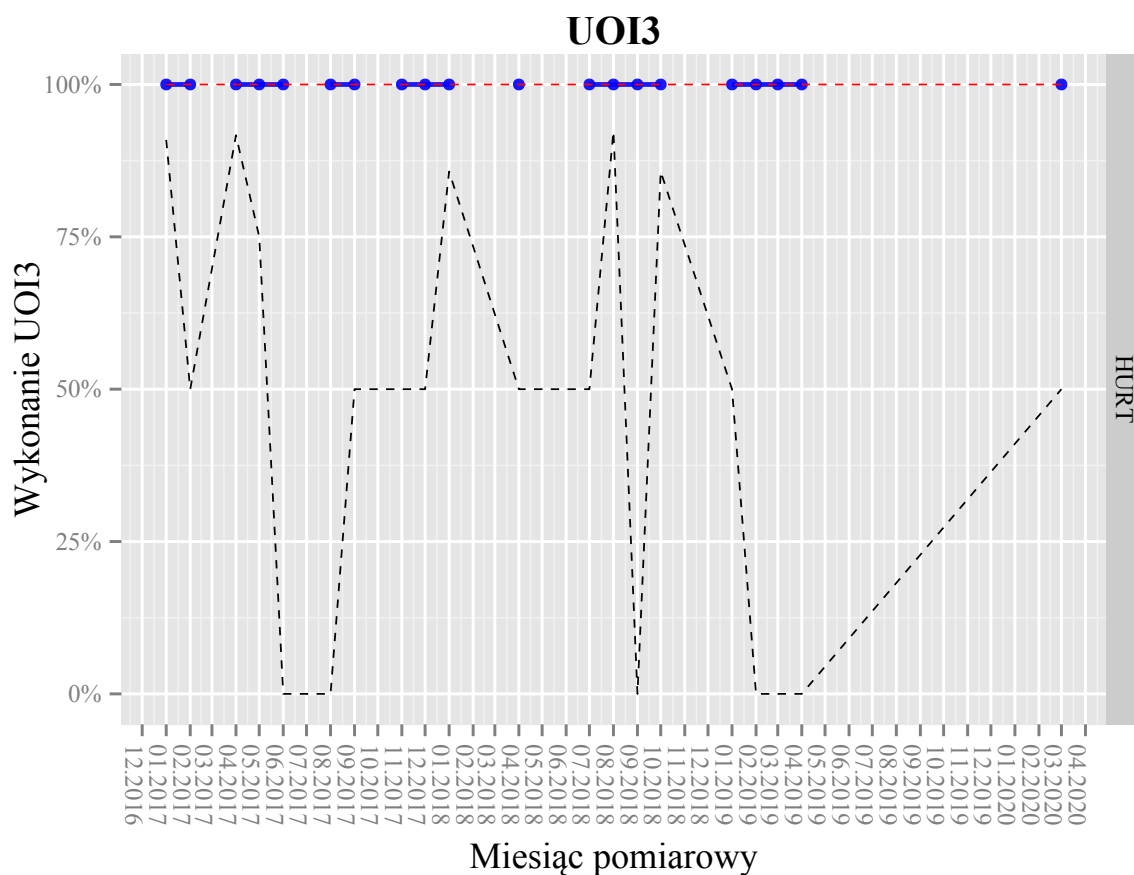
Źródło: UKE

UOI2 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika UOI2 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

Terminowość udzielania odpowiedzi dla usług infrastrukturalnych BSA, IC oraz projekty techniczne na rynku hurtowym osiągnęła poziom referencyjny 100% w każdym raportowanym miesiącu.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 31: Wykonanie KPI UOI3 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury



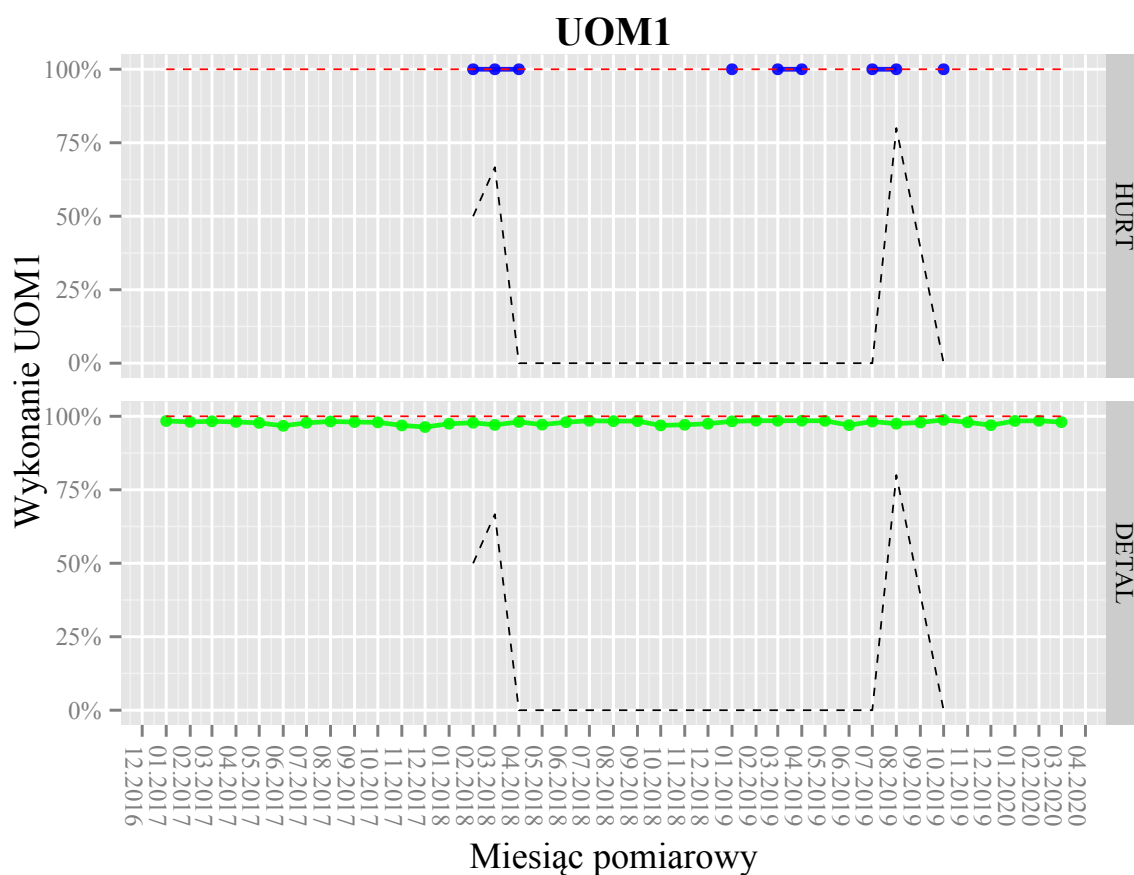
Źródło:UKE

UOI3 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerwana czerwona linia) wynosi 100%. Przerwana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika UOI3 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

Terminowość udzielania odpowiedzi na zamówienia LLU (poziom infrastruktury) dla Hurtu osiągała poziom referencyjny 100% w każdym raportowanym miesiącu.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 32: Wykonanie KPI UOM1 - Terminowość udzielania odpowiedzi na WTF dla usług masowych



Źródło: UKE

UOM1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika UOM1 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

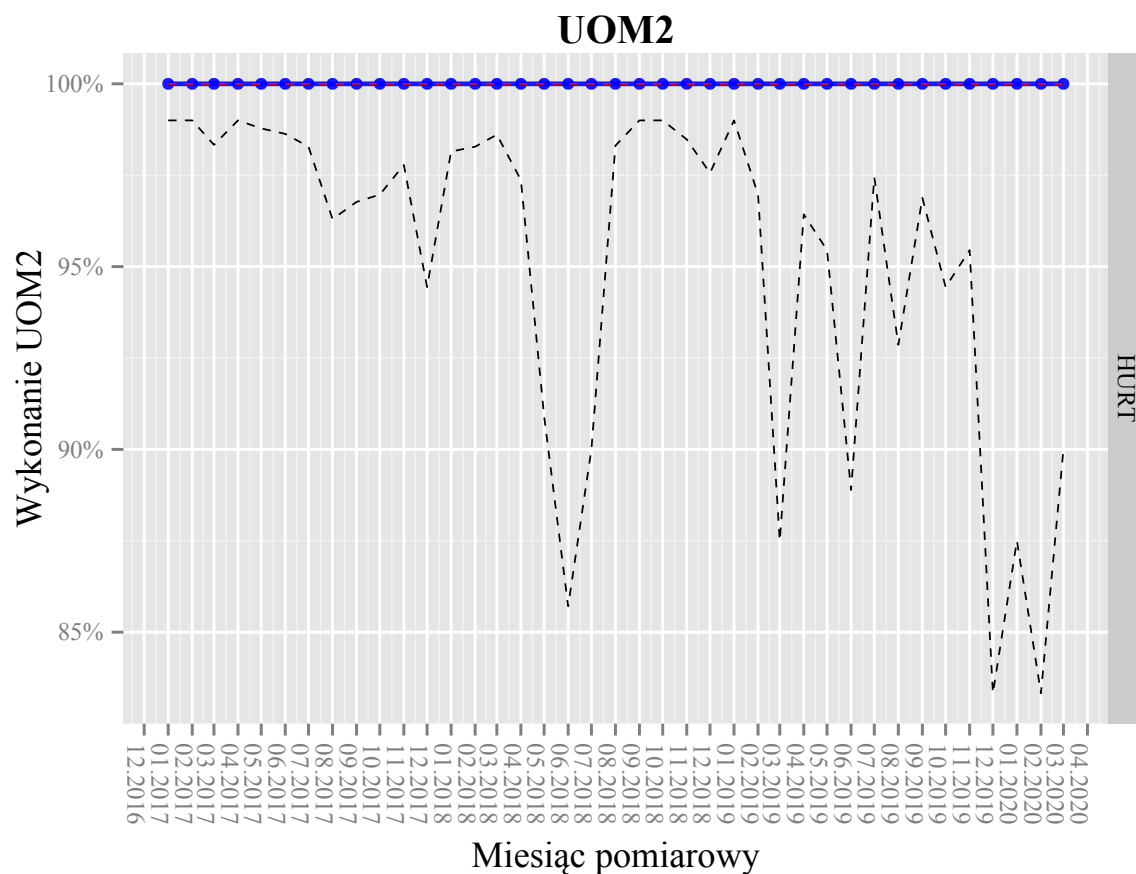
W 2017 r. wskaźnik nie był raportowany.

Ocena była pozytywna w pierwszym kwartale 2018 r., w lutym i marcu - w miesiącach, w których wskaźnik był raportowany oraz w drugim kwartale 2018 r. - w kwietniu. W trzecim i w czwartym kwartałach 2018 r. wskaźnik nie był raportowany. W 2019 r. wskaźnik był raportowany w styczniu, marcu, kwietniu, lipcu, sierpniu i październiku - w każdym z tych miesięcy osiągnął wartość 100%.

W pierwszym kwartale 2020 r. wskaźnik nie był raportowany.

Wyniki dla Detalu mieściły się w ramach dopuszczalnych wartości.

Rysunek 33: Wykonanie KPI UOM2 - Terminowość udzielania odpowiedzi na WTF dla usługi LLU



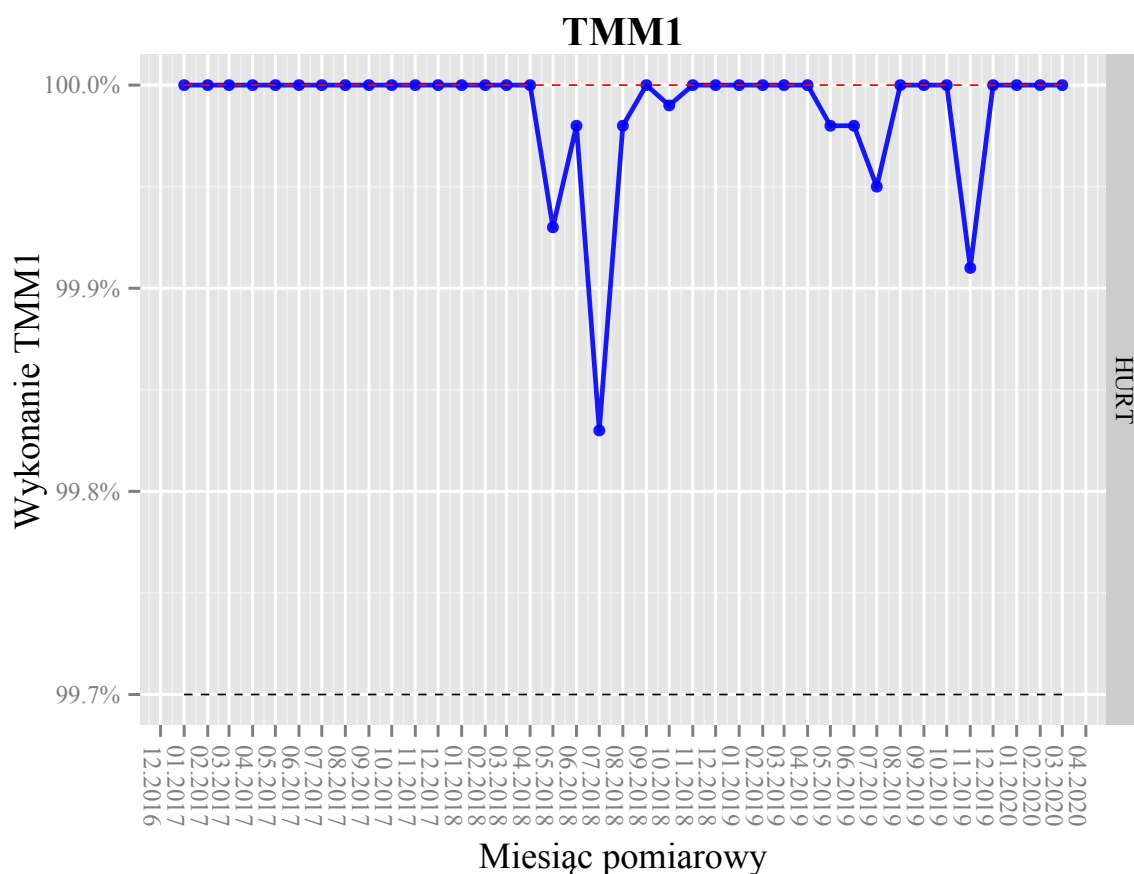
Źródło: UKE

UOM2 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika UOM2 poziom ten jest zmienny w zależności od liczby zdarzeń (akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

Terminowość udzielania odpowiedzi na WTF dla usługi LLU osiągnęła poziom referencyjny 100% w każdym miesiącu z analizowanych kwartałów.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 34: Wykonanie KPI TMM1 - Terminowość realizacji migracji międzyoperatorskiej w ramach tej samej usługi

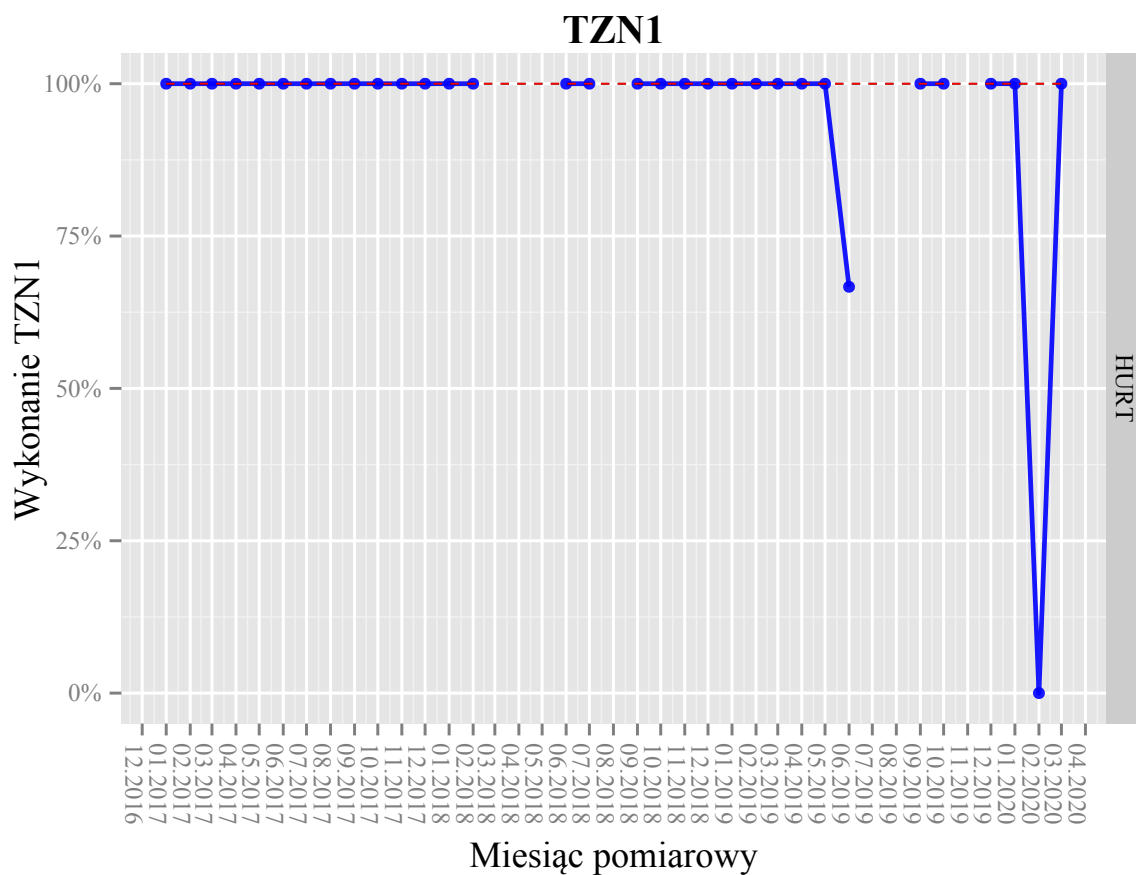


Źródło:UKE

TMM1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%. Dla TMM1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,3 p.p. Przerywana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować, wynikająca z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Terminowość realizacji migracji międzyoperatorskiej w ramach tej samej usługi w analizowanym czasie osiągnęła dopuszczalne wartości.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

Rysunek 35: Wykonanie KPI TZN1 - Terminowość podpisywania umów na podstawie ofert ramowych



Źródło: UKE

TZN1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika (przerywana czerwona linia) wynosi 100%.

Terminowość podpisywania umów na podstawie ofert ramowych osiągnęła poziom referencyjny 100% niemal w każdym miesiącu jaki podlegał ocenie. W czerwcu 2019 r. wskaźnik TZN1 nie osiągnął w czerwcu poziomu referencyjnego. Jego wartość wyniosła 66,67%. Powodem było nieterminowe podpisanie 1 z 3 umów. Przypadek ten dotyczył umowy ramowej o dostępie telekomunikacyjnym w zakresie dostępu do kanalizacji kablowej z dnia 28 czerwca 2019 r. pomiędzy Orange Polska S.A. a Netią S.A. Na przekroczenie terminu zawarcia umowy o 5 dni miały wpływ przede wszystkim dwa czynniki: 1) Przygotowywanie i uzgodnienie zapisów (które nie były ujęte w decyzji UKE), dotyczących migracji umów szczegółowych kanalizacji z wcześniejszej umowy ramowej do nowego reżimu ROI 2018, 2) Konieczność analizy konsekwencji prawnych wynikających z postanowienia SOKiK w sprawie Decyzji UKE z 09.2018 r. dot. ROI 2018, które wpłynęło do Orange Polska S.A. w dniu 2 maja 2019 r. (w trakcie długiego weekendu majowego). Wskaźnik osiągnął wartość 0% w lutym 2020r. - została zawarta jedna nieterminowa umowa. Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.


2 Ocena niedyskryminacji

W ocenie niedyskryminacji (równoważności wydajności procesów), podobnie jak w ocenie poziomu świadczenia usług, wyniki przedstawione są za pomocą tzw. „sygnalizacji świetlnej”.

Światło zielone oznacza, że nie występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu.

Światło czerwone oznacza, że występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu.

Tabela 2: Światła dla krótkookresowych testów niedyskryminacji

KPI	HURT – DETAL		
	01.2020	02.2020	03.2020
	<i>USŁUGI GŁOSOWE</i>		
UG1			
UG2			
UG3			
UG4	ND	ND	ND
UG5	ND	ND	ND
UG6*			
UG7			
	<i>BSA</i>		
UI1			

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

* KPI UI8 i UG6 biorą udział w ocenie niedyskryminacji od 11.2012 r.

Źródło: UKE

Tabela 2: Światła dla krótkookresowych testów niedyskryminacji










KPI	HURT – DETAL		
	01.2020	02.2020	03.2020
UI2			
UI3	ND	ND	ND
UI4	ND	ND	ND
UI5			
UI6	ND	ND	ND
UI7	ND	ND	ND
UI8*			
UI9			
UI10			
		LLU	
LLU1	ND	ND	ND
LLU2	ND	ND	ND

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

* KPI UI8 i UG6 biorą udział w ocenie niedyskryminacji od 11.2012 r.

Źródło: UKE

Tabela 2: Światła dla krótkookresowych testów niedyskryminacji



<i>KPI</i>	<i>HURT – DETAL</i>		
	01.2020	02.2020	03.2020
<i>LLU3</i>	ND	ND	ND
<i>LLU4</i>	ND	ND	ND
<i>INFRASTRUKTURA KOLOKACYJNA</i>			
<i>IK1</i>	ND	ND	ND
<i>IK2</i>	ND	ND	ND
<i>IK3</i>	ND	ND	ND
<i>IK4</i>	ND	ND	ND
<i>RLLO</i>			
<i>DZL1</i>			
<i>DZL2</i>			
<i>DZL3</i>	ND	ND	ND
<i>ROI</i>			
<i>DZK1</i>			

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

* KPI UI8 i UG6 biorą udział w ocenie niedyskryminacji od 11.2012 r.

Źródło: UKE

Tabela 2: Światła dla krótkookresowych testów niedyskryminacji

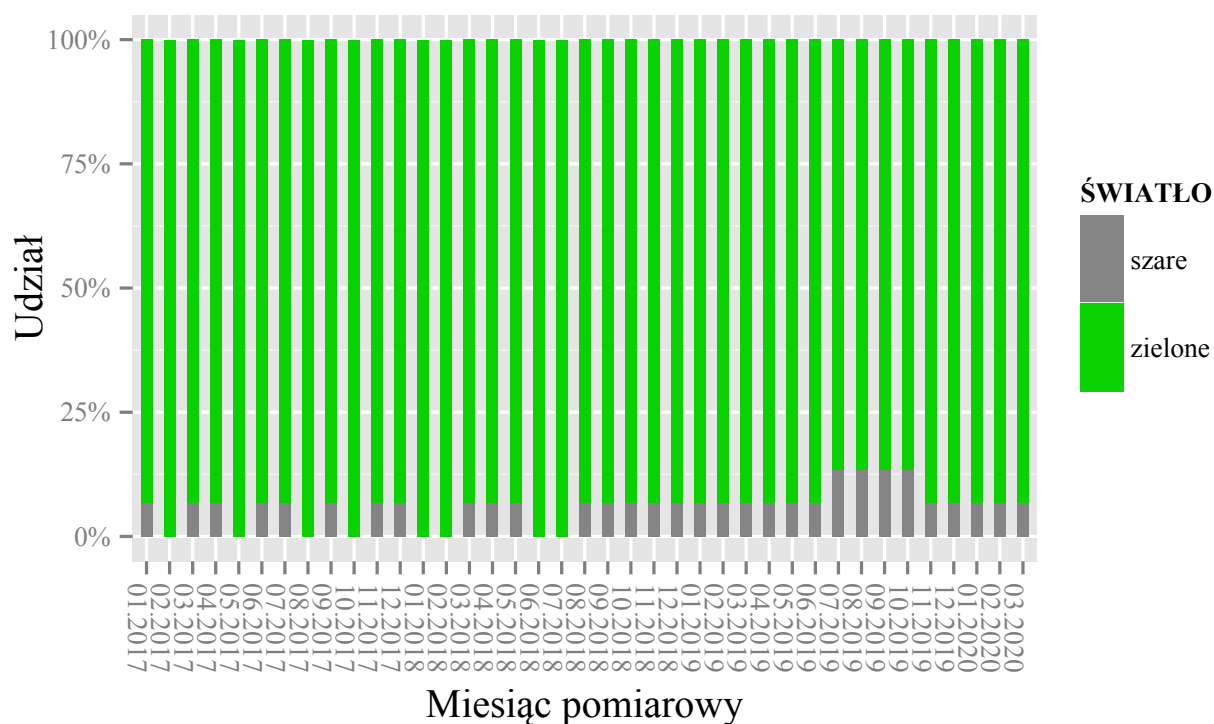
KPI	HURT – DETAL		
	01.2020	02.2020	03.2020
	<i>INNE</i>		
UOI1			
UOI2	ND	ND	ND
UOI3	ND	ND	ND
UOM1	ND	ND	ND
UOM2	ND	ND	ND
TMM1	ND	ND	ND
TZN1	ND	ND	ND

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

* KPI UI8 i UG6 biorą udział w ocenie niedyskryminacji od 11.2012 r.

Źródło: UKE












Rysunek 36: Udziały kolorów świateł dla krótkookresowych testów niedyskryminacji dla relacji Hurt - Detal w czasie



Źródło:UKE

Wykres przedstawia udziały kolorów świateł dla krótkookresowych testów niedyskryminacji dla relacji Hurt - Detal począwszy od pierwszego kwartału 2017 r. Wyniki testu są pozytywne - nie występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu.

Tabela 3: Światła dla długookresowych testów niedyskryminacji

KPI	HURT – DETAL		
	01.2020	02.2020	03.2020
	<i>USŁUGI GŁOSOWE</i>		
UG1			
UG2			
UG3			
UG4	ND	ND	ND
UG5	ND	ND	ND
UG6*			
UG7			
	<i>BSA</i>		
UI1			
UI2			
UI3	ND	ND	ND
UI4	ND	ND	ND

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

Źródło: UKE

* KPI UI8 i UG6 biorą udział w ocenie niedyskryminacji od 11.2012 r.

Tabela 3: Światła dla długookresowych testów niedyskryminacji













KPI	HURT – DETAL		
	01.2020	02.2020	03.2020
UI5			
UI6	ND	ND	ND
UI7	ND	ND	ND
UI8			
UI9			
UI10			
		<i>LLU</i>	
LLU1	ND	ND	ND
LLU2	ND	ND	ND
LLU3	ND	ND	ND
LLU4	ND	ND	ND
		<i>INFRASTRUKTURA KOLOKACYJNA</i>	
IK1	ND	ND	ND

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

Źródło: UKE

* KPI UI8 i UG6 biorą udział w ocenie niedyskryminacji od 11.2012 r.

Tabela 3: Światła dla długookresowych testów niedyskryminacji

<i>KPI</i>	<i>HURT – DETAL</i>		
	01.2020	02.2020	03.2020
<i>IK2</i>	ND	ND	ND
<i>IK3</i>	ND	ND	ND
<i>IK4</i>	ND	ND	ND
<i>RLLO</i>			
<i>DZL1</i>			
<i>DZL2</i>			
<i>DZL3</i>	ND	ND	ND
<i>ROI</i>			
<i>DZK1</i>			
<i>INNE</i>			
<i>UOI1</i>			
<i>UOI2</i>	ND	ND	ND
<i>UOI3</i>	ND	ND	ND

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

Źródło: UKE

* KPI UI8 i UG6 biorą udział w ocenie niedyskryminacji od 11.2012 r.

Tabela 3: Światła dla długookresowych testów niedyskryminacji

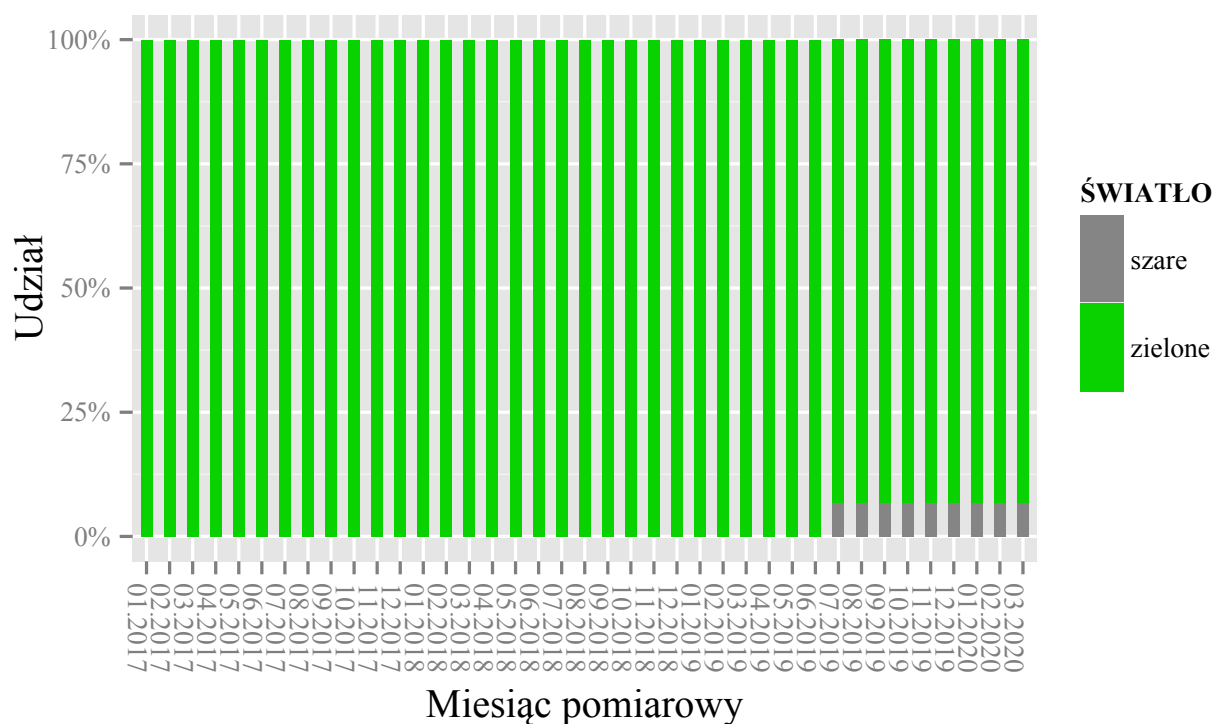
<i>KPI</i>	<i>HURT – DETAL</i>		
	01.2020	02.2020	03.2020
<i>UOM1</i>	ND	ND	ND
<i>UOM2</i>	ND	ND	ND
<i>TMM1</i>	ND	ND	ND
<i>TZN1</i>	ND	ND	ND

ND oznacza, że test niedyskryminacji nie jest przeprowadzany dla danego KPI

Źródło: UKE

* KPI UI8 i UG6 biorą udział w ocenie niedyskryminacji od 11.2012 r.

Rysunek 37: Udziały kolorów świateł dla długookresowych testów niedyskryminacji dla relacji Hurt - Detal w czasie



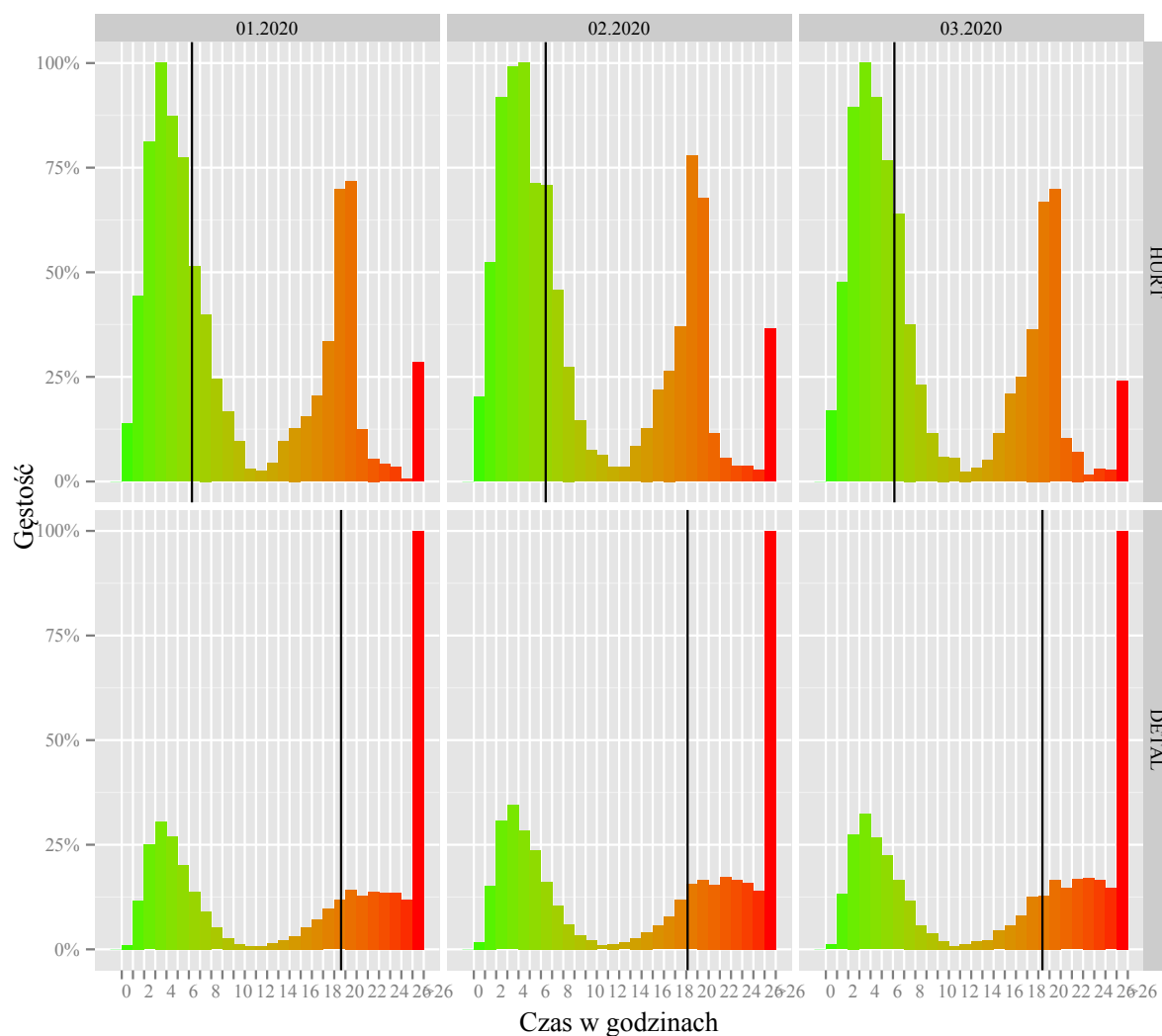
Źródło:UKE

Wykres przedstawia udziały kolorów świateł dla długookresowych testów niedyskryminacji dla relacji Hurt - Detal począwszy od pierwszego kwartału 2017 r. Wyniki testu są pozytywne - nie występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu.

3 Analiza czasów względnych

Analiza czasów obsługi dokonana jest w oparciu o dane przedstawione przez OPL. Analiza polega na porównaniu histogramów wykreślonych dla usług świadczonych Hurtowi i Detalowi. Biorąc pod uwagę założenie o równoważności usług odpowiednie histogramy dla Hurtu i Detalu nie powinny się między sobą istotnie różnić.

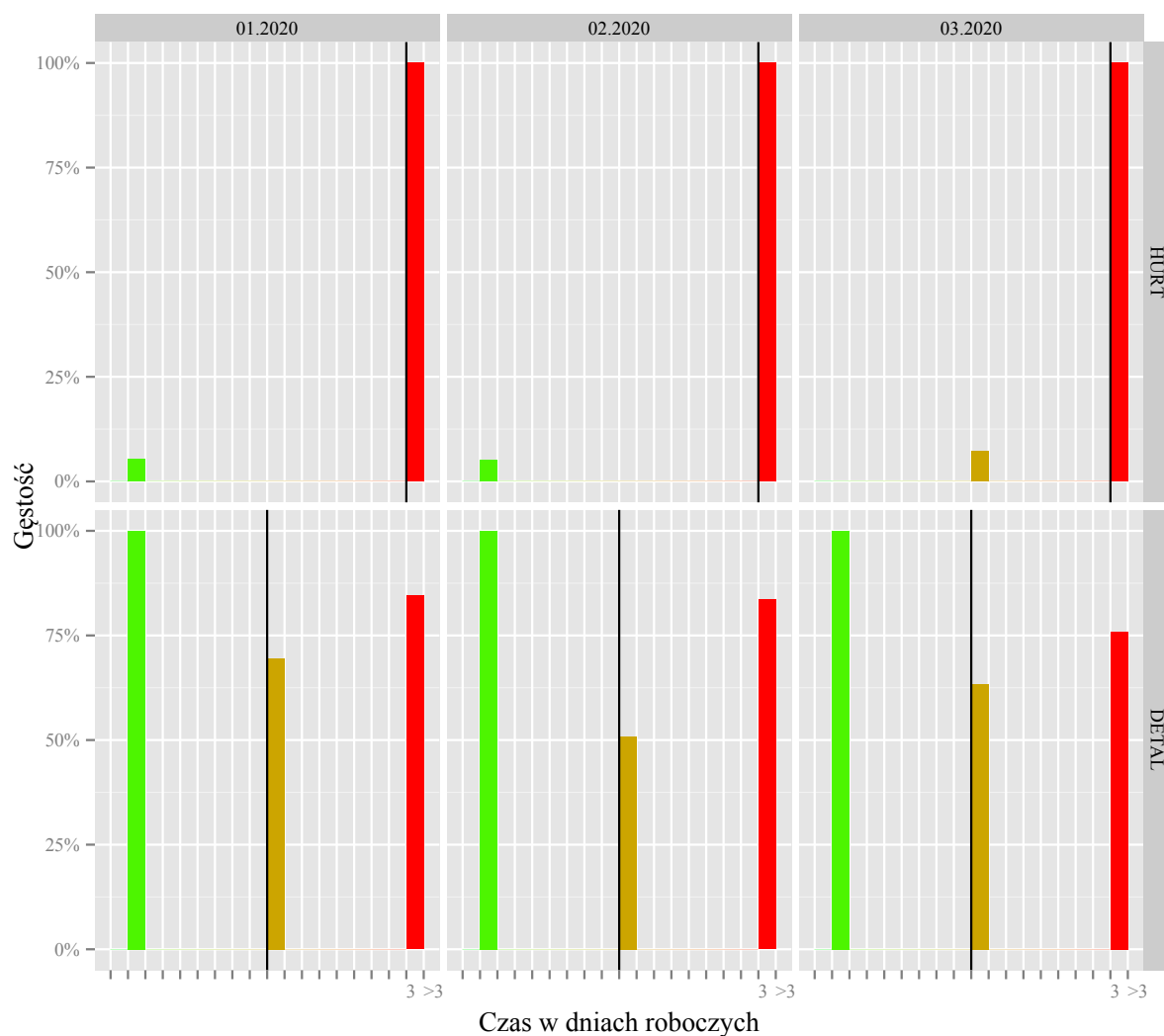
Rysunek 38: Histogramy dla KPI UG4



Źródło: UKE

Histogramy przedstawiają rzeczywiste rozkłady zdarzeń zaliczanych do dziedziny wskaźnika UG4 (Względny czas naprawy zwykłych awarii głosowych). Porównując rozkłady miesięczne w analizowanym kwartale oraz względem wyszczególnionych usługobiorców nie można dostrzec istotnych różnic pomiędzy nimi. Zdecydowana większość zdarzeń obsługiwana była w czasie wynikającym z umów (t.j. 26 godzin). Duża część awarii obsługiwana była w czasie zbliżonym do 26 godzin, czego efektem jest wyraźny drugi "garb" w okolicy dopuszczalnego limitu czasu. Długie "ogony" skierowane w stronę wysokich wartości czasów wskazują na silną prawostronną asymetrię badanych rozkładów. Oznacza to, że występowały nieliczne awarie, których czas naprawy był ekstremalnie długi.

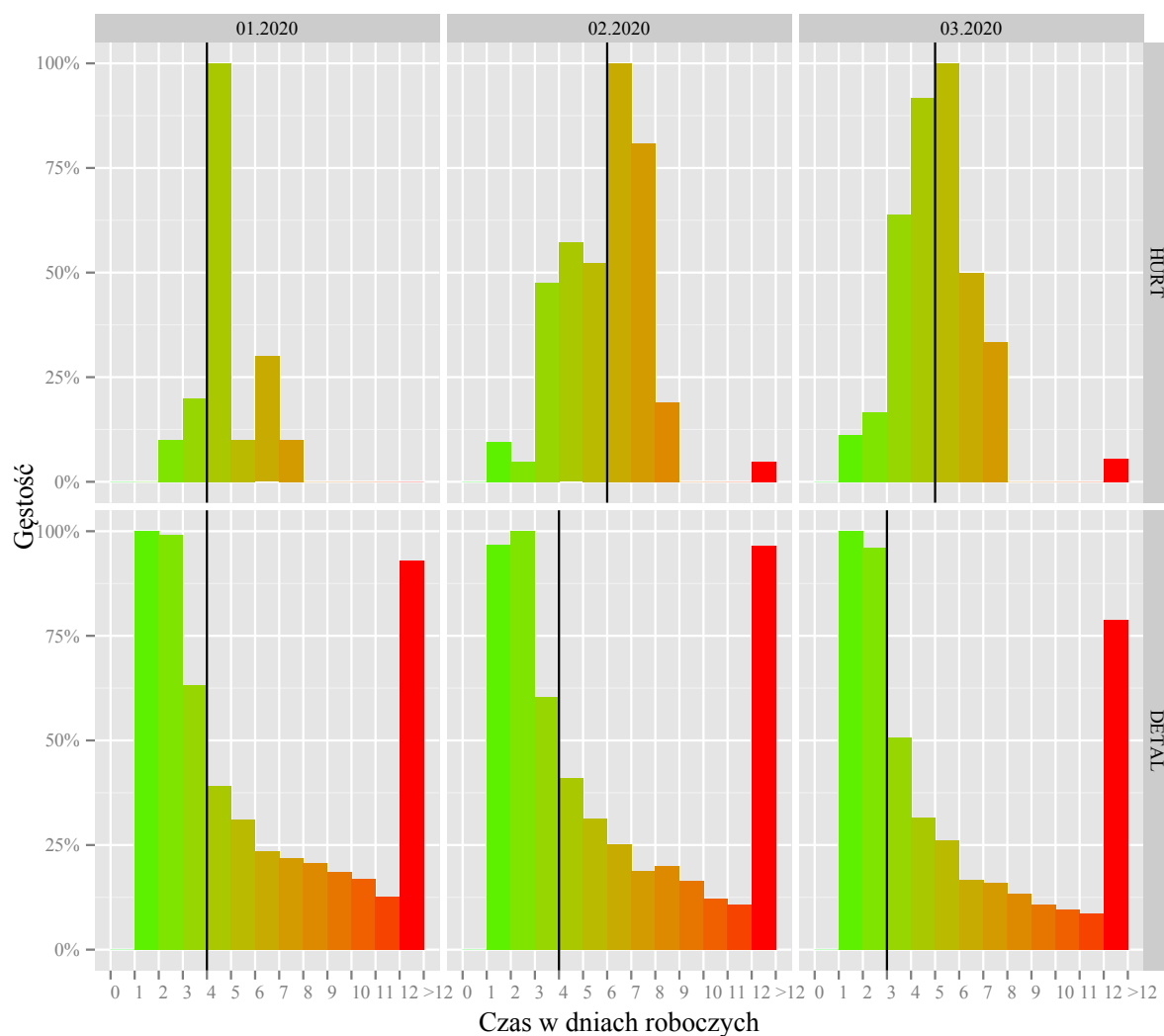
Rysunek 39: Histogramy dla KPI UI3



Źródło:UKE

Histogramy przedstawiają rzeczywiste rozkłady zdarzeń zaliczanych do dziedziny wskaźnika UI3 (względny czas technicznego dostarczenia szerokopasmowych usług internetowych na ŁAA). Analizując otrzymane histogramy zauważamy różnice w rozkładach czasów dostarczenia usług pomiędzy usługobiorcami. Duża część usług dostarczona została w okolicy dopuszczalnego terminu (3-ech dni) zarówno w przypadku Detalu jak i Hurtu.

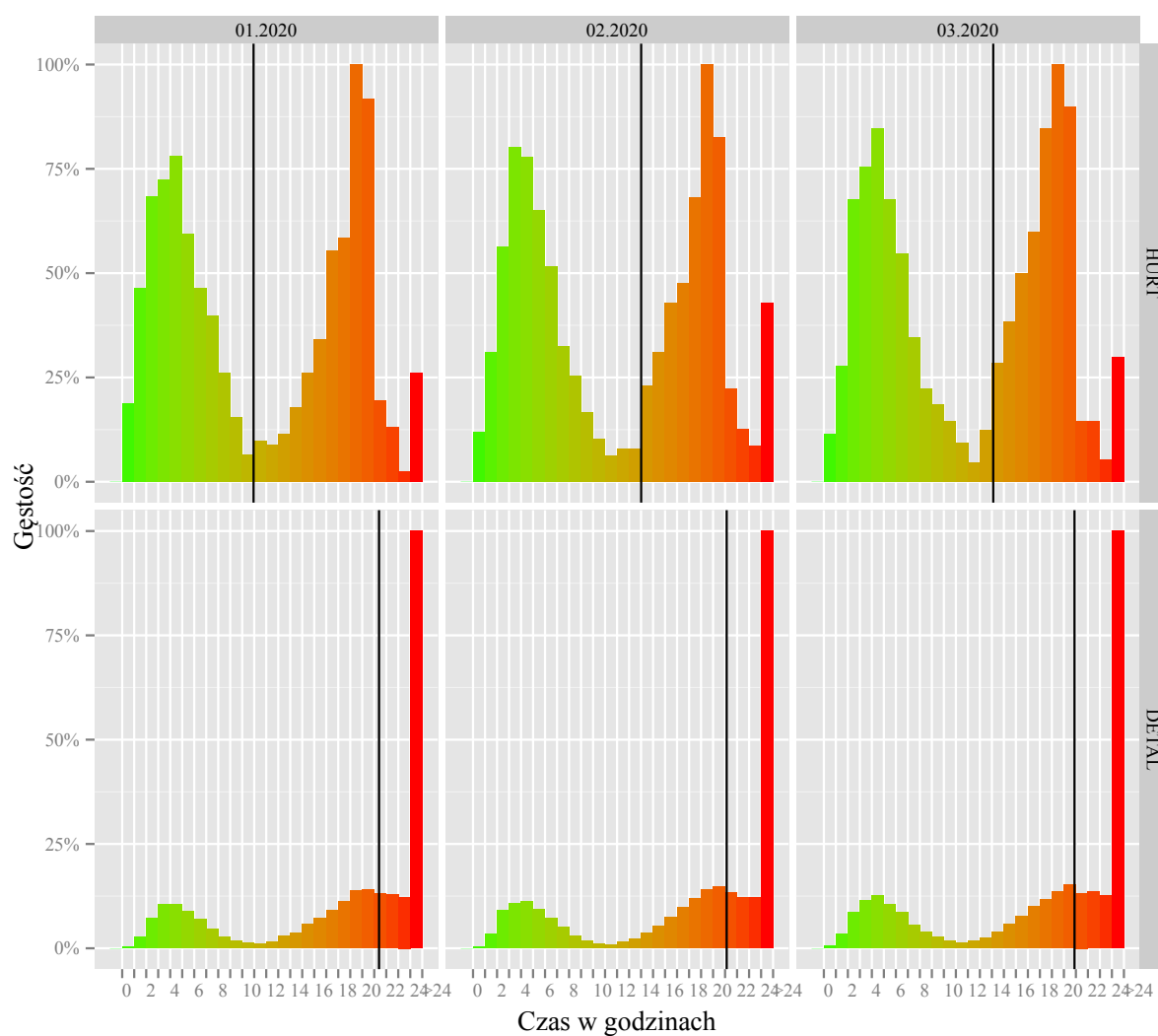
Rysunek 40: Histogramy dla KPI UI4



Źródło: UKE

Histogramy przedstawiają rzeczywiste rozkłady zdarzeń zaliczanych do dziedziny wskaźnika UI4 (względny czas technicznego dostarczenia szerokopasmowych usług internetowych na LAN z PA). Porównując histogramy między sobą można stwierdzić występowanie różnic w obsłudze procesów pomiędzy rynkiem hurtowym a detalicznym. Na rynku hurtowym zdecydowana większość usług jest dostarczana w ustalonym terminie (12 dni), podczas gdy na rynku detalicznym stosunkowo więcej usług jest dostarczanych poza terminem w porównaniu do rynku hurtowego.

Rysunek 41: Histogramy dla KPI UI6



Źródło: UKE

Histogramy przedstawiają rzeczywiste rozkłady zdarzeń zaliczanych do dziedziny wskaźnika UI6 (względny czas naprawy zwykłych awarii usług szerokopasmowych). Wszystkie analizowane rozkłady mają podobny kształt. Charakterystyczną ich cechą jest wyraźna asymetria prawostronna świadcząca o istnieniu awarii obsługiwanych w czasie wielokrotnie przekraczającym termin wynikający z umów (24 godziny). Ponadto można stwierdzić, że awarie na rynku detalicznym są naprawiane przeciętnie dłużej niż na rynku hurtowym. Częściej też terminy naprawy dla Detalu przekraczały ustalony w umowie maksymalny czas.

4 Porównanie poziomu jakości usług pomiędzy OA

Poniżej prezentujemy porównanie poziomu jakości świadczonych przez OPL usług pomiędzy operatorami alternatywnymi w odniesieniu do czterech grup usług (Usług Głosowych, Szerokopasmowych Usług Internetowych, Usług Infrastrukturalnych oraz dla Usług LLU).

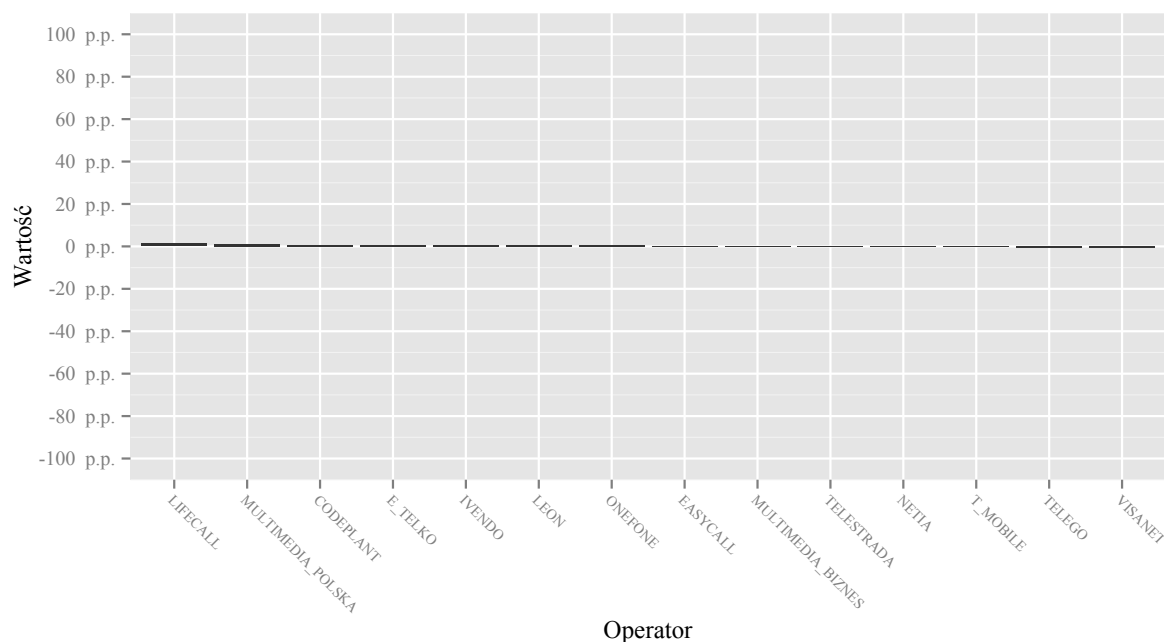
Porównanie wartości wskaźnika zagregowanego pomiędzy operatorami alternatywnymi pokazuje w jakim stopniu poziom obsługi danego operatora alternatywnego, mierzony wskaźnikiem zagregowanym, różni się od przeciętnego poziomu obsługi wszystkich operatorów alternatywnych (dla których obliczono wartości KPI dla danego okresu).

4.1 Usługi Głosowe

Trzy poniższe rysunki przedstawiają wartości agregacji wskaźników dotyczących Usług Głosowych dla największych pod względem liczby abonentów operatorów na rynku uszeregowane od największej do najmniejszej.

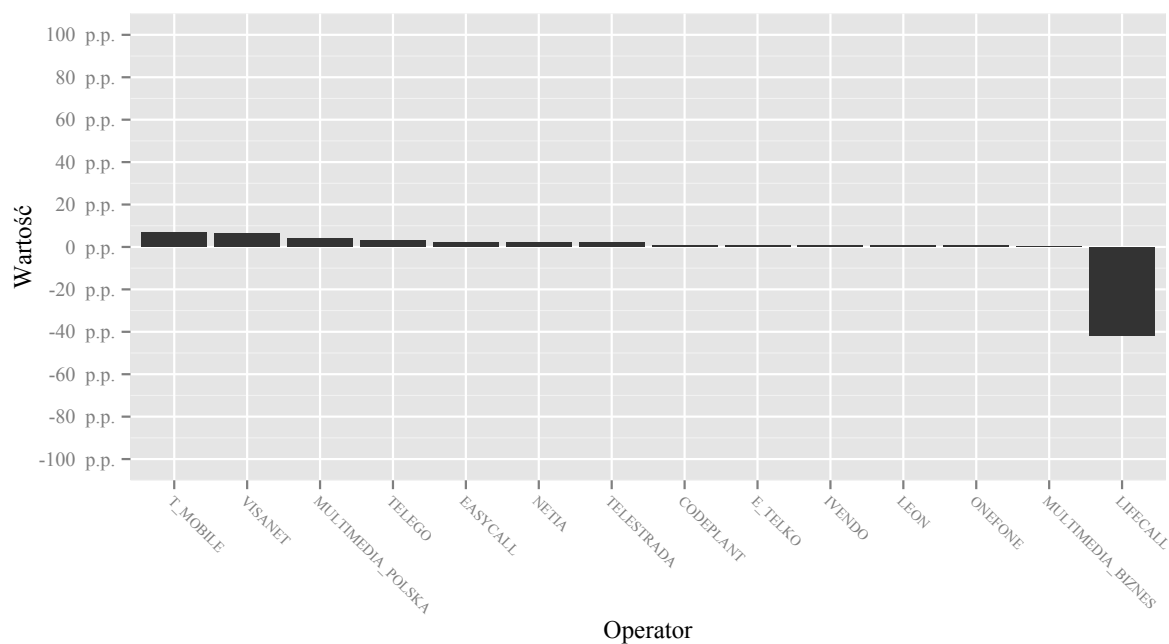
Wartość wskaźnika jest interpretowana jako odchylenie (mierzone w punktach procentowych) od średniej dla rynku.

Rysunek 42: Wskaźnik zagregowany dla Usług Głosowych za 01.2020 r.



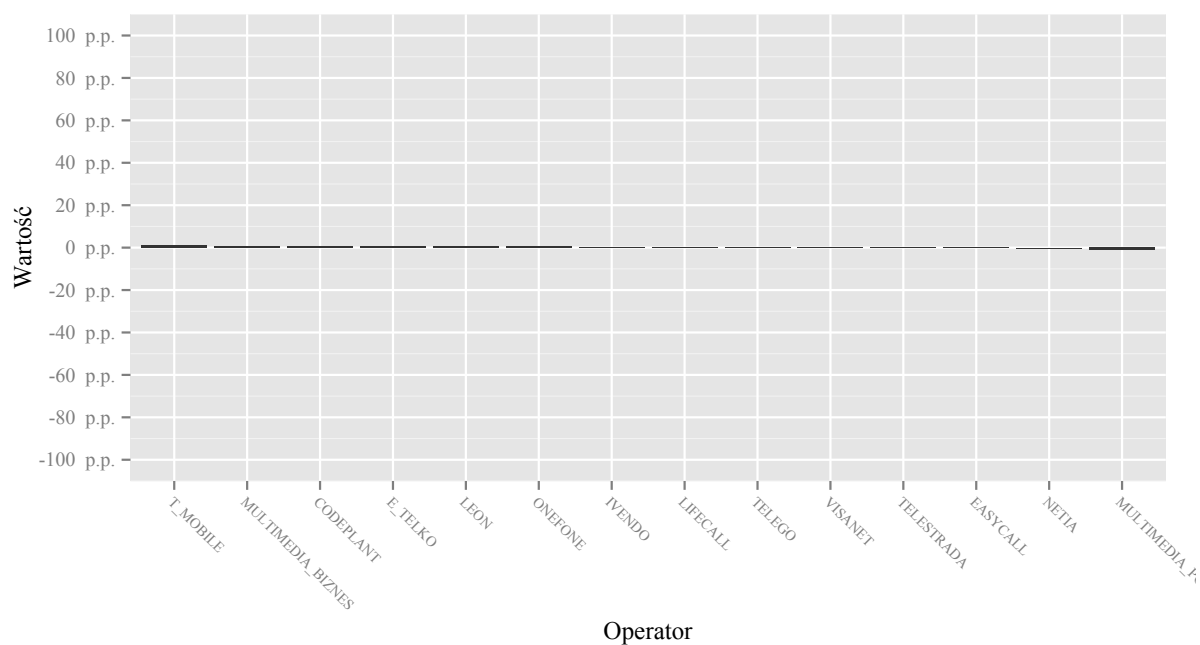
Źródło: UKE

Rysunek 43: Wskaźnik zagregowany dla Usług Głosowych za 02.2020 r.



Źródło:UKE

Rysunek 44: Wskaźnik zagregowany dla Usług Głosowych za 03.2020 r.



Źródło:UKE

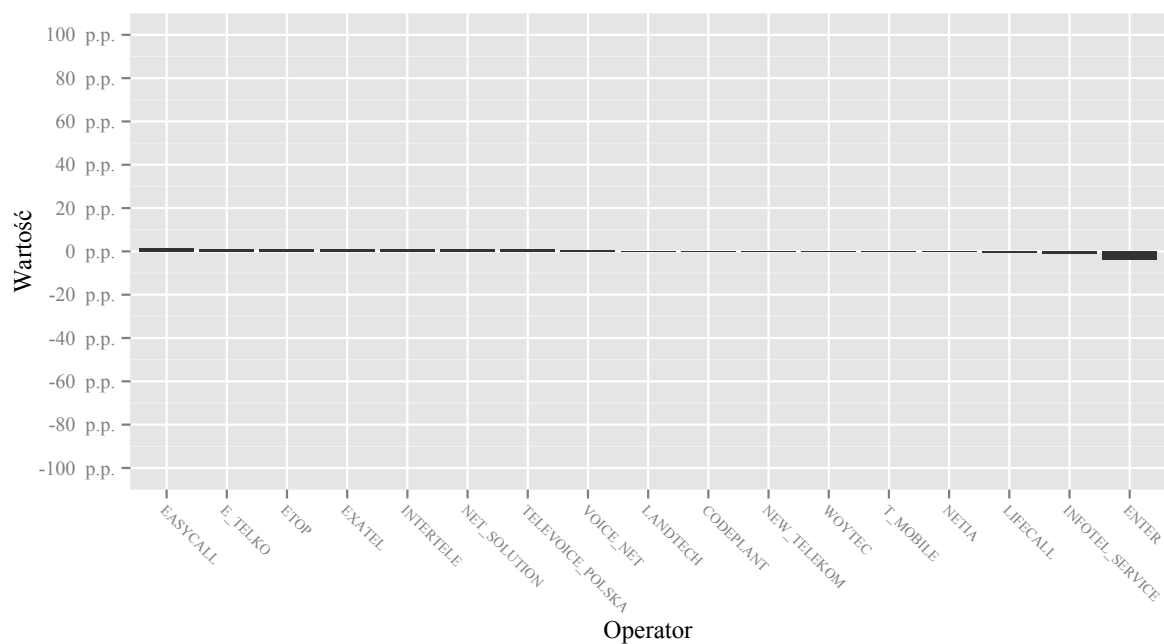
Wyniki wskaźnika zagregowanego dla Usług Głosowych dla analizowanego pierwszego kwartału 2020 r. nie wskazują aby którykolwiek operator alternatywny był systematycznie gorzej lub lepiej obsługiwany przez OPL na tle pozostałych graczy na rynku.

4.2 Szerokopasmowe Usługi Internetowe

Trzy poniższe rysunki przedstawiają wartości agregacji wskaźników dotyczących Szerokopasmowych Usług Internetowych dla największych pod względem liczby abonentów operatorów na rynku uszeregowane od największej do najmniejszej.

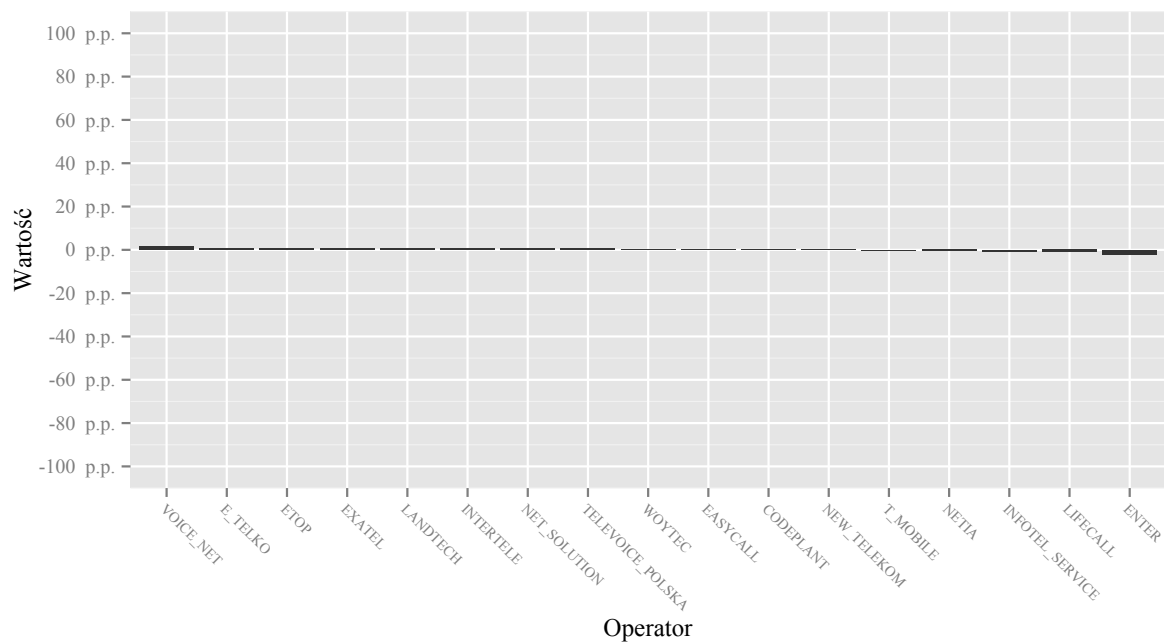
Wartość wskaźnika jest interpretowana jako odchylenie (mierzone w punktach procentowych) od średniej dla rynku.

Rysunek 45: Wskaźnik zagregowany dla Szerokopasmowych Usług Internetowych za 01.2020 r.



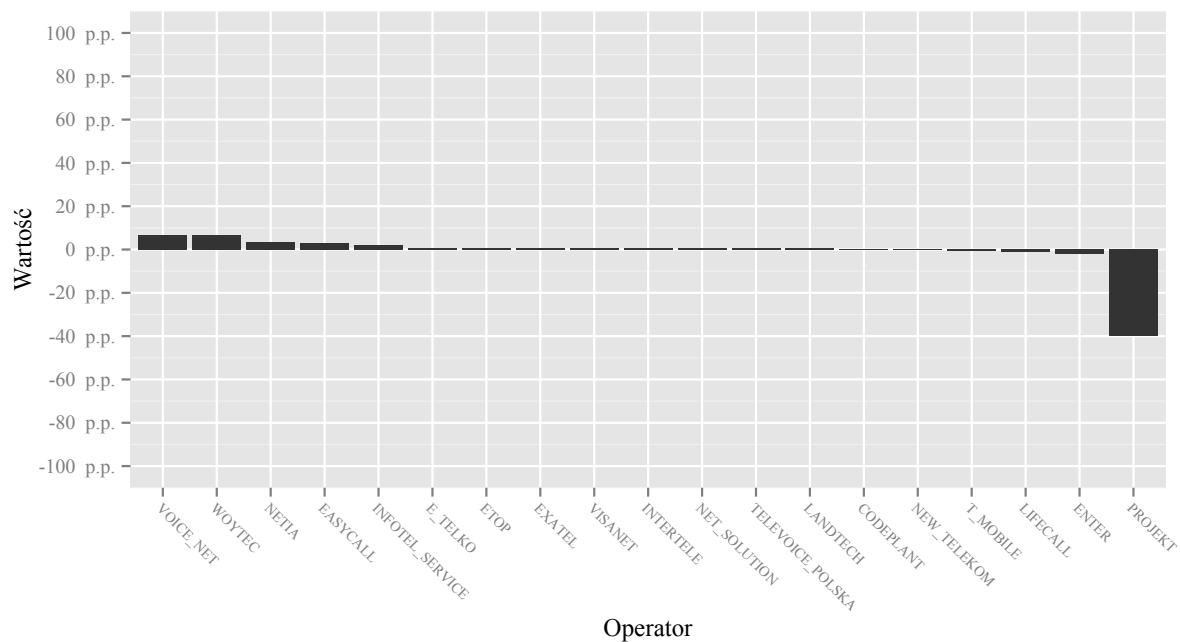
Źródło: UKE

Rysunek 46: Wskaźnik zagregowany dla Szerokopasmowych Usług Internetowych za 02.2020 r.



Źródło:UKE

Rysunek 47: Wskaźnik zagregowany dla Szerokopasmowych Usług Internetowych za 03.2020 r.



Źródło:UKE

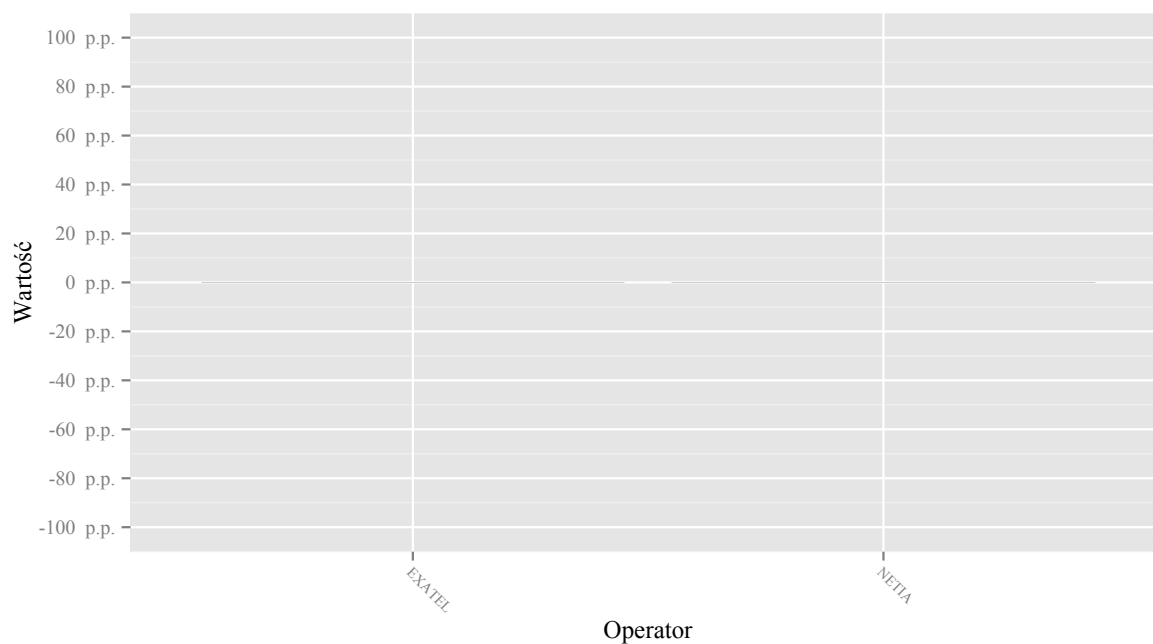
Wyniki wskaźnika zagregowanego dla Szerokopasmowych Usług Internetowych, podobnie jak dla Usług Głosowych, dla analizowanego pierwszego kwartału 2020 r. nie wskazują aby OPL, systematycznie gorzej lub lepiej, obsługiwała któregoś z operatorów alternatywnych.

4.3 Usługi Infrastrukturalne

Trzy poniższe rysunki przedstawiają wartości agregacji wskaźników dotyczących Usług Infrastrukturalnych dla największych pod względem liczby abonentów operatorów na rynku uszeregowane od największej do najmniejszej.

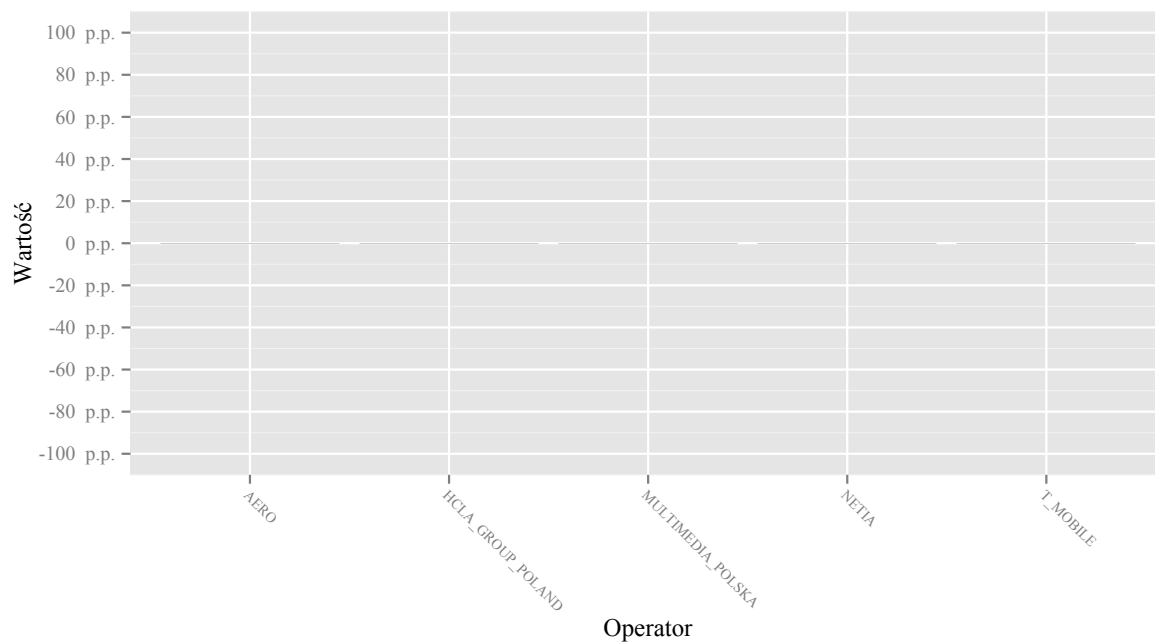
Wartość wskaźnika jest interpretowana jako odchylenie (mierzone w punktach procentowych) od średniej dla rynku.

Rysunek 48: Wskaźnik zagregowany dla Usług Infrastrukturalnych dla 01.2020 r.



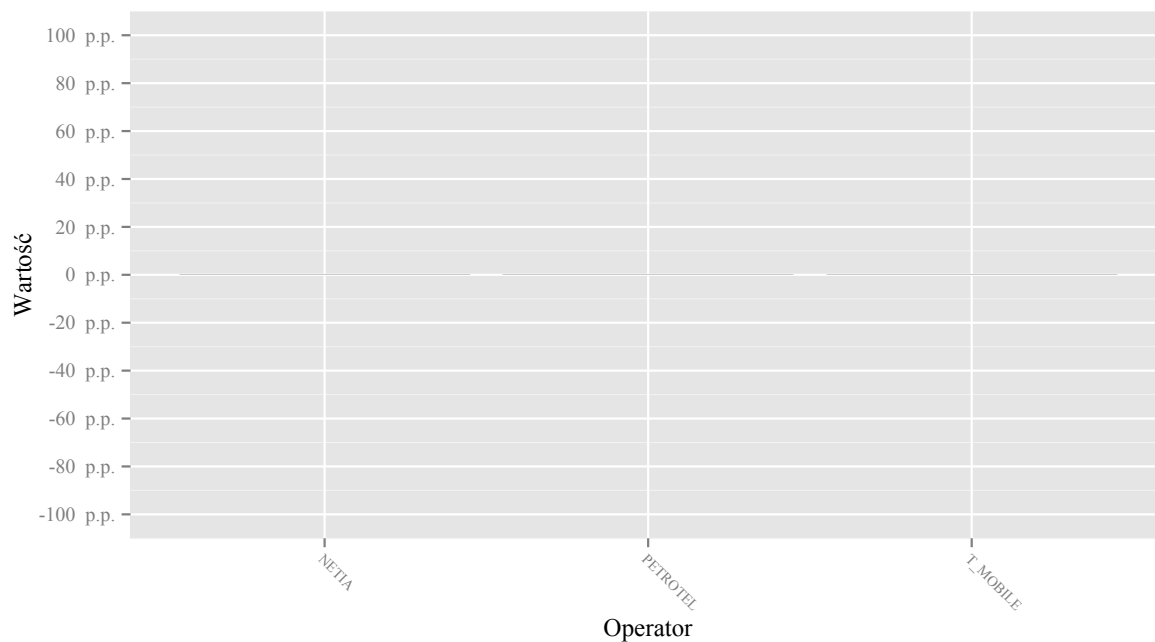
Źródło: UKE

Rysunek 49: Wskaźnik zagregowany dla Usług Infrastrukturalnych dla 02.2020 r.



Źródło: UKE

Rysunek 50: Wskaźnik zagregowany dla Usług Infrastrukturalnych dla 03.2020 r.



Źródło: UKE

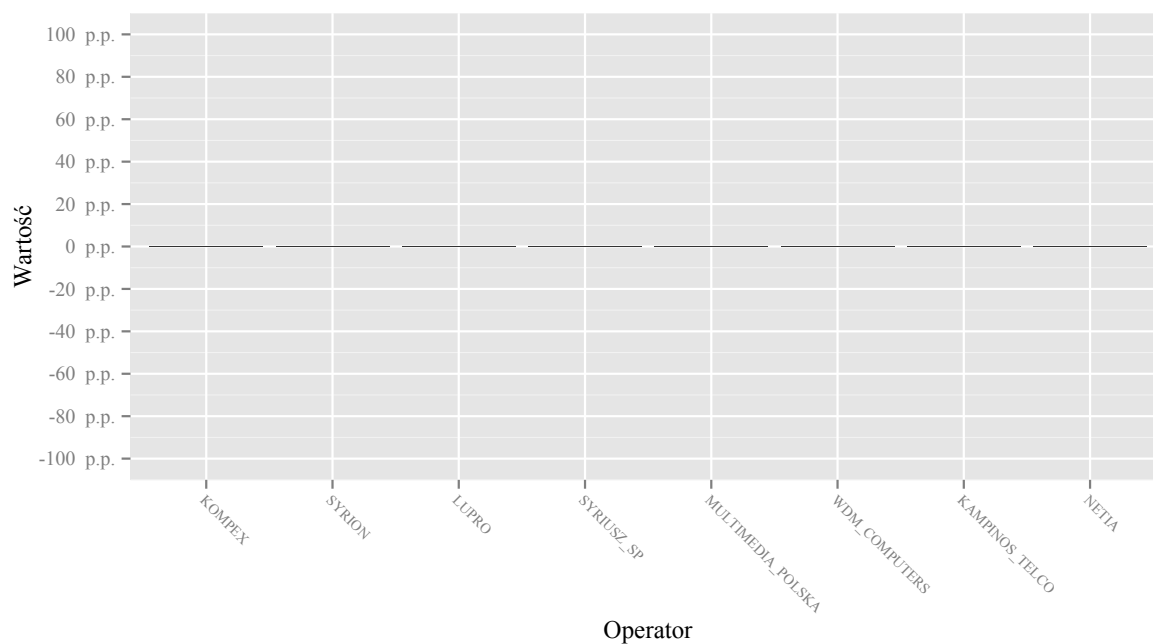
Podobnie jak w poprzednich przypadkach także dla wyników wskaźnika zagregowanego dla Usług Infrastrukturalnych, w analizowanym pierwszym kwartale 2020 r., nie ma przesłanek wskazujących na działania dyskryminacyjne OPL względem któregośkolwiek z uczestników rynku.

4.4 Dostęp do lokalnej pętli abonenckiej (LLU)

Trzy poniższe rysunki przedstawiają wartości agregacji wskaźników dotyczących Usług LLU dla największych pod względem liczby abonentów operatorów na rynku uszeregowane od największej do najmniejszej.

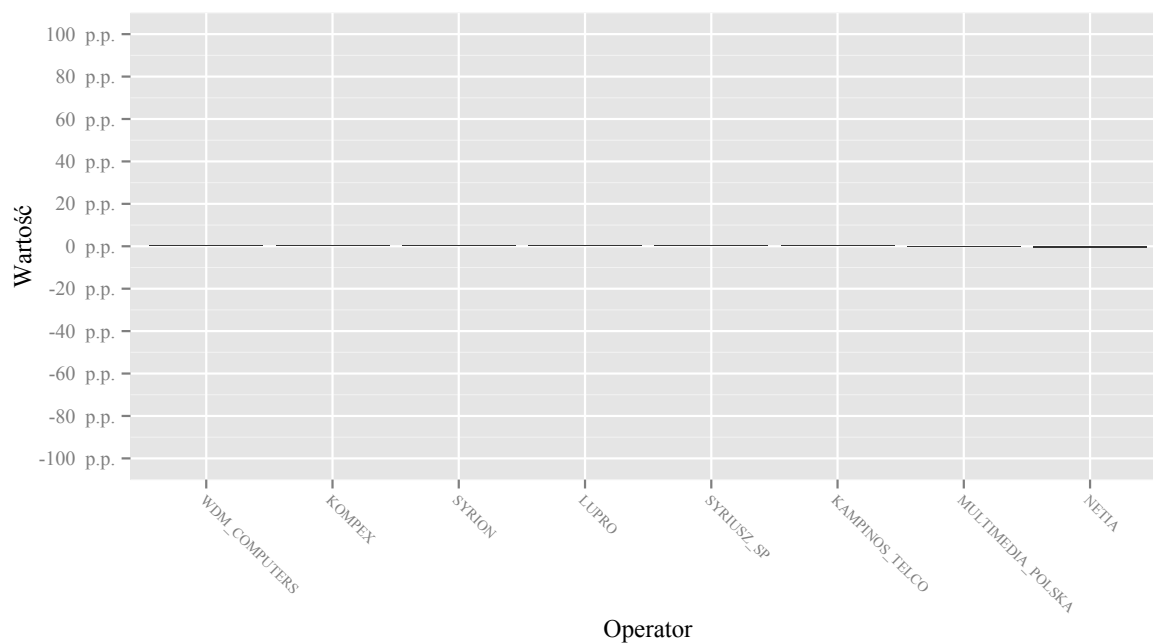
Wartość wskaźnika jest interpretowana jako odchylenie (mierzone w punktach procentowych) od średniej dla rynku.

Rysunek 51: Wskaźnik zagregowany dla Usług LLU za 01.2020 r.



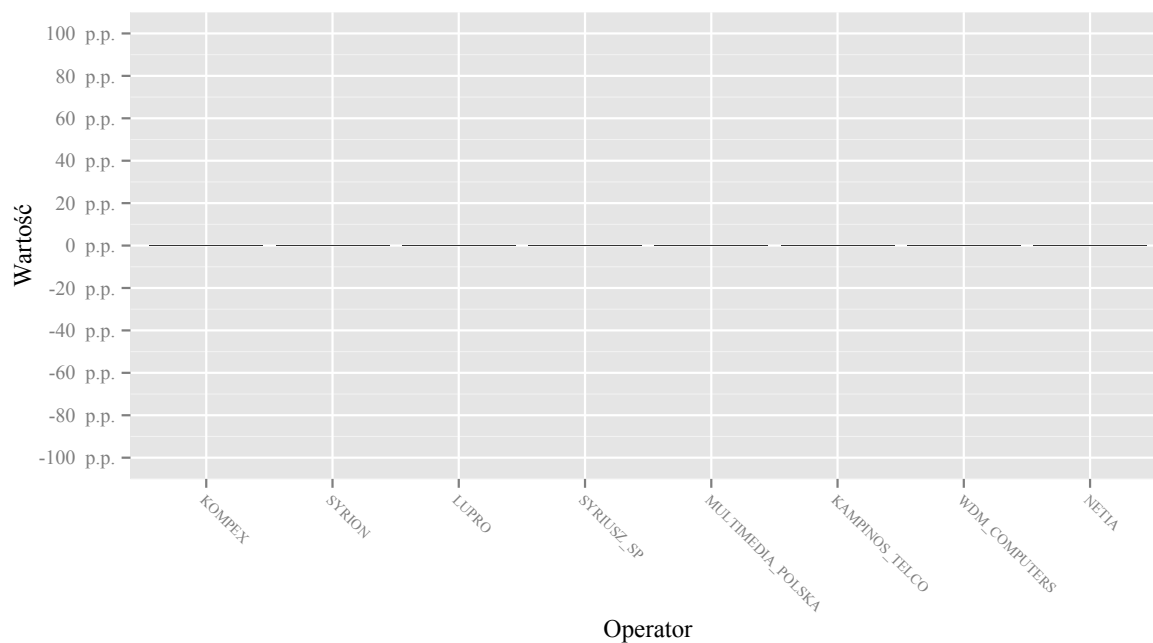
Źródło: UKE

Rysunek 52: Wskaźnik zagregowany dla Usług LLU za 02.2020 r.



Źródło:UKE

Rysunek 53: Wskaźnik zagregowany dla Usług LLU za 03.2020 r.



Źródło:UKE

Jedynie wyniki wskaźnika zagregowanego dla Usług LLU, dla analizowanego pierwszego kwartału 2020 r., wskazują, że wyniki dla operatora Netia miały niższe wartości w porównaniu do innych operatorów alternatywnych.

5 Wnioski i uwagi końcowe

Raport za Q1 2020 r. to trzydziesty raport prezentujący wyniki dla Nowego Systemu KPI. W ocenie poziomu jakości usług, spośród analizowanych wskaźników, czerwone światło "zapaliło się" w odniesieniu do wskaźników UG4 i LLU4 - przez wszystkie trzy miesiące oraz w odniesieniu do wskaźnika TZN1 w lutym i wskaźnika UI1 - w marcu.

W ocenie niedyskryminacji tak krótkookresowej jak i długookresowej nie "zapaliły się" czerwone światła - nie występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu.

Analiza czasów względnych potwierdziła różnice w procesowaniu zamówień pomiędzy rynkiem hurtowym a detalicznym - dla wskaźnika UI3 na korzyść rynku detalicznego w stosunku do rynku hurtowego, a dla wskaźnika UI4 na korzyść rynku hurtowego w stosunku do rynku detalicznego.

Jedynie wyniki wskaźnika zagregowanego dla Usług LLU, dla analizowanego pierwszego kwartału 2020 r., wskazują, że wyniki dla operatora Netia miały niższe wartości w porównaniu do innych operatorów alternatywnych. Pozostałe wskaźniki zagregowane, w analizowanym pierwszym kwartale 2020 r., nie wskazują na działania dyskryminacyjne OPL względem któregośkolwiek z uczestników rynku.

6 Autorzy raportu

Departament Strategii i Analiz
e-mail: sekretariat.dsa@uke.gov.pl

7 Słownik pojęć

KPI	Opis do KPI
UG1	Terminowość migracji usług głosowych
UG2	Liczba odrzutów technicznych na 100 zamówień usług głosowych
UG3	Terminowość naprawy awarii usług głosowych
UG4	Względny czas naprawy zwykłych awarii usług głosowych
UG5	Względny czas naprawy priorytetowych awarii usług głosowych
UG6	Liczba awarii na 100 usług głosowych
UG7	Terminowość dostarczania nowych usług głosowych
UI1	Terminowość dostarczania / migracji internetowych usług szerokopasmowych
UI2	Liczba odrzutów technicznych internetowych usług szerokopasmowych na 100 zamówień
UI3	Względny czas technicznego dostarczania szerokopasmowych usług internetowych (na LAA)
UI4	Względny czas technicznego dostarczania internetowych usług szerokopasmowych (LAN z PA)
UI5	Terminowość naprawy awarii internetowych usług szerokopasmowych
UI6	Względny czas naprawy zwykłych awarii internetowych usług szerokopasmowych
UI7	Względny czas naprawy priorytetowych awarii internetowych usług szerokopasmowych
UI8	Liczba awarii na 100 internetowych usług szerokopasmowych
UI9	Terminowość realizacji zamówień na zmianę prędkości usług szerokopasmowych
UI10	Liczba odrzutów technicznych na zmianę prędkości usług szerokopasmowych na 100 zamówień
LLU1	Terminowość dostarczania LLU
LLU2	Liczba odrzutów technicznych na 100 zamówień LLU
LLU3	Terminowość naprawy awarii LLU
LLU4	Liczba awarii na 100 usług LLU
IK1	Terminowość realizacji zamówień na IC
IK2	Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę LLU - PDK i Splittery
IK3	Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę LLU - KK i KKLW
IK4	Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę BSA
DZŁ1	Terminowość realizacji zamówień na usługę RLLO/LL

DZŁ2	Terminowość naprawy awarii RLLO/LL
DZŁ3	Liczba awarii na 100 usług RLLO/ LL
DZK1	Terminowość realizacji zamówień na ROI/dzierżawę kanalizacji
UOI1	Terminowość udzielania odpowiedzi dla usług infrastrukturalnych (RLLO/LL i ROI/dzierżawa kanalizacji)
UOI2	Terminowość udzielania odpowiedzi (dla usług infrastrukturalnych BSA, IC, projekty techniczne)
UOI3	Terminowość udzielania odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury
UOM1	Terminowość udzielania odpowiedzi na WTF dla usług masowych
UOM2	Terminowość udzielania odpowiedzi na WTF dla usługi LLU
TMM1	Terminowość realizacji migracji międzyoperatorskiej w ramach tej samej usługi
TZN1	Terminowość podpisywania umów na podstawie ofert ramowych

Spis rysunków

1	Udziały kolorów światła dla jakości usług w czasie	5
2	Wykonanie KPI UG1	6
3	Wykonanie KPI UG2	7
4	Wykonanie KPI UG3	8
5	Wykonanie KPI UG4	9
6	Wykonanie KPI UG6	10
7	Wykonanie KPI UG7	11
8	Wykonanie KPI UI1	12
9	Wykonanie KPI UI2	13
10	Wykonanie KPI UI3	14
11	Wykonanie KPI UI4	15
12	Wykonanie KPI UI5	16
13	Wykonanie KPI UI6	17
14	Wykonanie KPI UI8	18
15	Wykonanie KPI UI9	19
16	Wykonanie KPI UI10	20
17	Wykonanie KPI LLU1	21
18	Wykonanie KPI LLU2	22
19	Wykonanie KPI LLU3	23
20	Wykonanie KPI LLU4	24
21	Wykonanie KPI IK1	25
22	Wykonanie KPI IK2	26
23	Wykonanie KPI IK3	27
24	Wykonanie KPI IK4	28
25	Wykonanie KPI DZL1	29
26	Wykonanie KPI DZL2	30
27	Wykonanie KPI DZL3	31
28	Wykonanie KPI DZK1	32
29	Wykonanie KPI UOI1	33
30	Wykonanie KPI UOI2	34
31	Wykonanie KPI UOI3	35
32	Wykonanie KPI UOM1	36
33	Wykonanie KPI UOM2	37
34	Wykonanie KPI TMM1	38
35	Wykonanie KPI TZN1	39
36	Udziały kolorów światła dla krótkookresowych testów niedyskryminacji dla relacji Hurt - Detal w czasie	44
37	Udziały kolorów światła dla długookresowych testów niedyskryminacji dla relacji Hurt - Detal w czasie	49
38	Histogramy dla KPI UG4	50
39	Histogramy dla KPI UI3	51
40	Histogramy dla KPI UI4	52
41	Histogramy dla KPI UI6	53
42	Wskaźnik zagregowany dla Usług Głosowych za 01.2020	54
43	Wskaźnik zagregowany dla Usług Głosowych za 02.2020	55
44	Wskaźnik zagregowany dla Usług Głosowych za 03.2020	55
45	Wskaźnik zagregowany dla Szerokopasmowych Usług Internetowych za 01.2020	56
46	Wskaźnik zagregowany dla Szerokopasmowych Usług Internetowych za 02.2020	57
47	Wskaźnik zagregowany dla Szerokopasmowych Usług Internetowych za 03.2020	57
48	Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych dla 01.2020	58
49	Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych dla 02.2020	59
50	Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych dla 03.2020	59
51	Wskaźnik zagregowany dla LLU za 01.2020	60
52	Wskaźnik zagregowany dla LLU za 02.2020	61
53	Wskaźnik zagregowany dla LLU za 03.2020	61

Spis tabel

1	Światła dla poziomu jakości usług	2
1	Światła dla poziomu jakości usług	3
1	Światła dla poziomu jakości usług	4
2	Światła dla krótkookresowych testów niedyskryminacji	40
2	Światła dla krótkookresowych testów niedyskryminacji	41
2	Światła dla krótkookresowych testów niedyskryminacji	42
2	Światła dla krótkookresowych testów niedyskryminacji	43
3	Światła dla długookresowych testów niedyskryminacji	45
3	Światła dla długookresowych testów niedyskryminacji	46
3	Światła dla długookresowych testów niedyskryminacji	47
3	Światła dla długookresowych testów niedyskryminacji	48