

Raport NSKPI za Q4 2020

Warszawa, marzec 2021 r.

Spis treści:

1	Wykaz wskaźników raportowanych w Q4 2020	4
2	Ocena poziomu świadczenia usług.....	6
3	Ocena poziomu świadczenia usług - wykresy dla poszczególnych KPI.....	8
4	Ocena niedyskryminacji.....	35
5	Porównanie poziomu jakości usług pomiędzy operatorami alternatywnymi	39
6	Podsumowanie.....	44

Spis rysunków:

Rysunek 1.	Wskaźniki raportowane w Q4 2020 r.	6
Rysunek 2.	Ocena poziomu świadczenia usług w Q4 2020 r.	8
Rysunek 3.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI1	9
Rysunek 4.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI2	10
Rysunek 5.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI3	11
Rysunek 6.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI4	12
Rysunek 7.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI5	13
Rysunek 8.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI6	14
Rysunek 9.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI8	15
Rysunek 10.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI9	16
Rysunek 11.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI10	17
Rysunek 12.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU1	18
Rysunek 13.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU2	19
Rysunek 14.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU3	20
Rysunek 15.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU4	21
Rysunek 16.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika IK1	22
Rysunek 17.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika IK4	23
Rysunek 18.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika DZŁ1	24
Rysunek 19.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika DZŁ2	25
Rysunek 20.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika DZŁ3	26
Rysunek 21.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika DZK1	27
Rysunek 22.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOI1	28
Rysunek 23.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOI2	29
Rysunek 24.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOI3	30
Rysunek 25.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOM1	31
Rysunek 26.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOM2	32
Rysunek 27.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika TTM1	33
Rysunek 28.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika TZN1	34
Rysunek 29.	Ocena niedyskryminacji w Q4 2020 r.	37
Rysunek 30.	Ocena niedyskryminacji krótko- i długoterminowej	39
Rysunek 31.	Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 10.2020 r.	39
Rysunek 32.	Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 11.2020 r.	40

Rysunek 33.	Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 12.2020 r.	40
Rysunek 34.	Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 10.2020 r.	41
Rysunek 35.	Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 11.2020 r.	41
Rysunek 36.	Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 12.2020 r.	42
Rysunek 37.	Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 10.2020 r.	42
Rysunek 38.	Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 11.2020 r.	43
Rysunek 39.	Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 12.2020 r.	43

Prezes UKE przedstawia analizę wykonania wskaźników KPI przez Orange Polska S.A. (OPL) za czwarty kwartał 2020 r.

W prezentowanym raporcie określenie Hurt odnosi się do operatorów alternatywnych, zaś Detal - do części detalicznej OPL.

1 Wykaz wskaźników raportowanych w Q4 2020

Wykaz wskaźników raportowanych w analizowanym, czwartym kwartale 2020 r., zawiera poniższy rysunek.

Lp.	BSA/NEO	Wartości odniesienia			Niedyskryminacja Hurt-Detal
		Startowa	Referencyjna	Tolerancja	
UI1	Terminowość dostarczania / migracji internetowych usług szerokopasmowych	-	100,00%	0,20pp.	Tak
UI2	Liczba odrzutów technicznych internetowych usług szerokopasmowych na 100 zamówień	-	2,83	1,76	Tak
UI3	Względny czas technicznego dostarczania szerokopasmowych usług internetowych (na ŁAA)	-	100,00%	-	ND
UI4	Względny czas technicznego dostarczania internetowych usług szerokopasmowych (ŁAN z PA)	-	100,00%	-	ND
UI5	Terminowość naprawy awarii internetowych usług szerokopasmowych	-	96,00%	2,8pp.	Tak
UI6	Względny czas naprawy zwykłych awarii internetowych usług szerokopasmowych	-	100,00%	-	ND
UI7	Względny czas naprawy priorytetowych awarii internetowych usług szerokopasmowych	-	100,00%	-	ND
UI8	Liczba awarii na 100 internetowych usług szerokopasmowych	1,67	1,60	-	Tak
UI9	Terminowość realizacji zamówień na zmianę prędkości usług szerokopasmowych	99,20%	99,70%		Tak
UI10	Liczba odrzutów technicznych na zmianę prędkości usług szerokopasmowych na 100 zamówień	-	1,51	0,94	Tak

Lp.	LLU	Wartości odniesienia			Niedyskryminacja Hurt-Detal
		Startowa	Referencyjna	Tolerancja	
LLU1	Terminowość dostarczania LLU	-	100,00%	0,2pp.	ND
LLU2	Liczba odrzutów technicznych na 100 zamówień LLU	-	3,80	1,94	ND
LLU3	Terminowość naprawy awarii LLU		95,00%	1 pp.	ND
LLU4	Liczba awarii na 100 usług LLU	1,20	1,00	-	ND

Lp.	Infrastruktura Kolokacyjna	Wartości odniesienia			Niedyskryminacja Hurt-Detal
		Startowa	Referencyjna	Tolerancja	
IK1	Terminowość realizacji zamówień na IC	-	100,00%	L2	ND
IK2	Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę LLU - PDK i Splittery	-	100,00%	L2	ND
IK3	Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę LLU - KK i KKLW	-	100,00%	L2	ND
IK4	Terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę BSA	-	100,00%	L2	ND

Lp.	RLLO / LL	Wartości odniesienia			Niedyskryminacja Hurt-Detal
		Startowa	Referencyjna	Tolerancja	
DZŁ1	Terminowość realizacji zamówień na usługę RLLO/LL	-	100,00%	3,50pp.	Tak
DZŁ2	Terminowość naprawy awarii RLLO/LL	93,70%	98,00%	-	Tak
DZŁ3	Liczba awarii na 100 usług RLLO/ LL		1,94	-	ND

Lp.	ROI/ dzierżawa kanalizacji	Wartości odniesienia			Niedyskryminacja Hurt-Detal
		Startowa	Referencyjna	Tolerancja	
DZK1	Terminowość realizacji zamówień na ROI/dzierżawę kanalizacji	-	100,00%	0,50pp.	Tak

Lp.	Inne	Wartości odniesienia			Niedyskryminacja Hurt-Detal
		Startowa	Referencyjna	Tolerancja	
UOI1	Terminowość udzielania odpowiedzi dla usług infrastrukturalnych (RLLO/LL i ROI/dzierżawa kanalizacji)	-	100,00%	0,30pp.	Tak
UOI2	Terminowość udzielania odpowiedzi (dla usług infrastrukturalnych BSA, IC, projekty techniczne)	-	100,00%	L2	ND
UOI3	Terminowość udzielania odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury	-	100,00%	L2	ND
UOM1	Terminowość udzielania odpowiedzi na WTF dla usług masowych	-	100,00%	L2	ND
UOM2	Terminowość udzielania odpowiedzi na WTF dla usługi LLU	-	100,00%	L2	ND

TMM1	Terminowość realizacji migracji międzyoperatorskiej w ramach tej samej usługi	-	100,00%	0,30pp.	ND
TZN1	Terminowość podpisywania umów na podstawie ofert ramowych	-	100,00%	-	ND

Legenda:

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

ND oznacza, że dla danego wskaźnika niedyskryminacja nie jest liczona

Rysunek 1. Wskaźniki raportowane w Q4 2020 r.

Źródło: UKE

Dopuszczalny poziom wartości jaki może przyjmować wskaźnik, wynika z przyjętych wartości poziomu startowego i tolerancji. W przypadku wskaźników: 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%).

2 Ocena poziomu świadczenia usług

Rysunek 2 przedstawia wykonanie wskaźników 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.

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	10 2020		11 2020		12 2020	
UI1	-	100,00%	0,20pp.	100,00%		100,00%		100,00%	
UI2	-	2,83	1,76	0,93		1,35		1,24	
UI3	-	100,00%	-	95,24%		98,04%		93,94%	
UI4	-	100,00%	-	37,56%		39,02%		31,53%	
UI5	-	96,00%	2,8pp.	96,34%		94,17%		96,27%	
UI6	-	100,00%	-	55,38%		63,48%		56,78%	
UI7	-	100,00%	-	bd		bd		bd	
UI8	1,67	1,60	-	1,17		1,17		1,17	
UI9	99,20%	99,70%		100,00%		99,52%		100,00%	
UI10	-	1,51	0,94	2,34		1,96		2,03	

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	10 2020		11 2020		12 2020	
LLU1	-	100,00%	0,2pp.	100,00%		100,00%		100,00%	
LLU2	-	3,80	1,94	6,06		5,56		5,41	
LLU3		95,00%	1 pp.	98,51%		98,01%		99,05%	
LLU4	1,20	1,00	-	1,32		1,32		1,36	

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	10 2020		11 2020		12 2020	
IK1	-	100,00%	L2	100,00%		100,00%		100,00%	
IK2	-	100,00%	L2	bd		bd		bd	
IK3	-	100,00%	L2	bd		bd		bd	
IK4	-	100,00%	L2	bd		100,00%		100,00%	

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	10 2020		11 2020		12 2020	
DZŁ1	-	100,00%	3,50pp.	100,00%		100,00%		100,00%	
DZŁ2	93,70%	98,00%	-	100,00%		100,00%		100,00%	
DZŁ3		1,94	-	1,52		1,5		1,55	

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	10 2020		11 2020		12 2020	
DZK1	-	100,00%	0,50pp.	100,00%		100,00%		100,00%	

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	10 2020		11 2020		12 2020	
UOI1	-	100,00%	0,30pp.	100,00%		100,00%		100,00%	
UOI2	-	100,00%	L2	100,00%		100,00%		100,00%	
UOI3	-	100,00%	L2	100,00%		bd		bd	
UOM1	-	100,00%	L2	bd		bd		bd	
UOM2	-	100,00%	L2	100,00%		100,00%		100,00%	
TMM1	-	100,00%	0,30pp.	100,00%		100,00%		100,00%	
TZN1	-	100,00%	-	bd		100,00%		bd	

Legenda:

bd oznacza, że w danym miesiącu nie występowały zdarzenia opisywane przed wskaźnik, wskaźnik nie jest kalkulowany
 L2 oznacza, że akceptujemy 1 nieterminowe zdarzenie do 100 zdarzeń, powyżej 100 zdarzeń przyjmujemy próg 1%).

Rysunek 2. Ocena poziomu świadczenia usług w Q4 2020 r.

Źródło: UKE

W czwartym kwartale 2020 r. czerwone światło w ocenie poziomu świadczenia usług „zapaliło się” dla wskaźnika LLU2, w październiku i dla wskaźnika LLU4, we wszystkich trzech miesiącach. W przypadku wskaźnika LLU2 powodem niewykonania celu było wystąpienie 4 odrzutów technicznych z WINY OPL (najczęściej występującym, 3szt, był kod: „Negatywny wynik pomiarów łącza dostępowego”) oraz systematycznie spadająca liczba zamówień (mniejszy mianownik dla wskaźnika).

W przypadku LLU4 przyczyną wzrostu wskaźnika jest konsekwentny szybszy spadek średniej liczby łączy w stosunku do spadku średniej liczby awarii zasadnych. 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 11.2019 – 10.2020 liczba łączy spadła o ok. 15,5%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych spadła o 12,63%. Analogicznie, w okresie 12.2019 – 11.2020 liczba łączy spadła o ok. 15,4%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych spadła o 11,99% i w okresie 01.2020 – 12.2020 liczba łączy spadła o ok. 15,4%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych spadła o 9,64% Baza łączy LLU systematycznie spada.

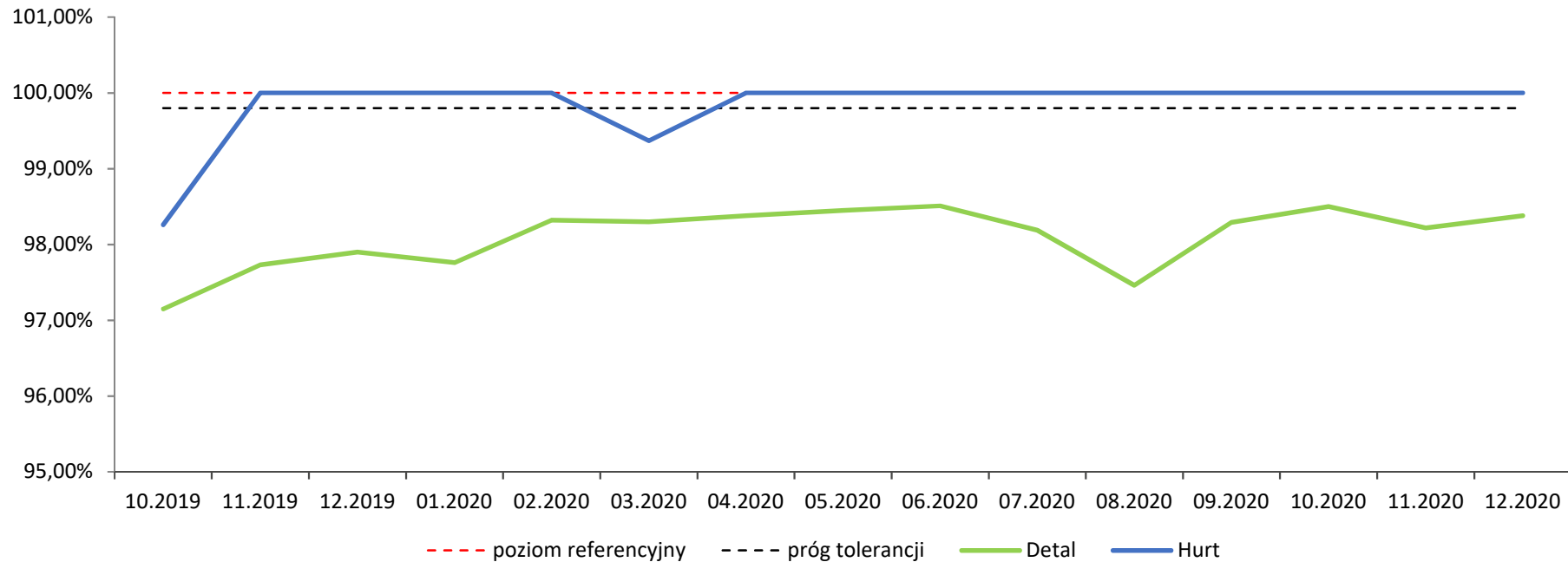
3 Ocena poziomu świadczenia usług - wykresy dla poszczególnych KPI

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 trzeciego kwartału 2019 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: 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%).

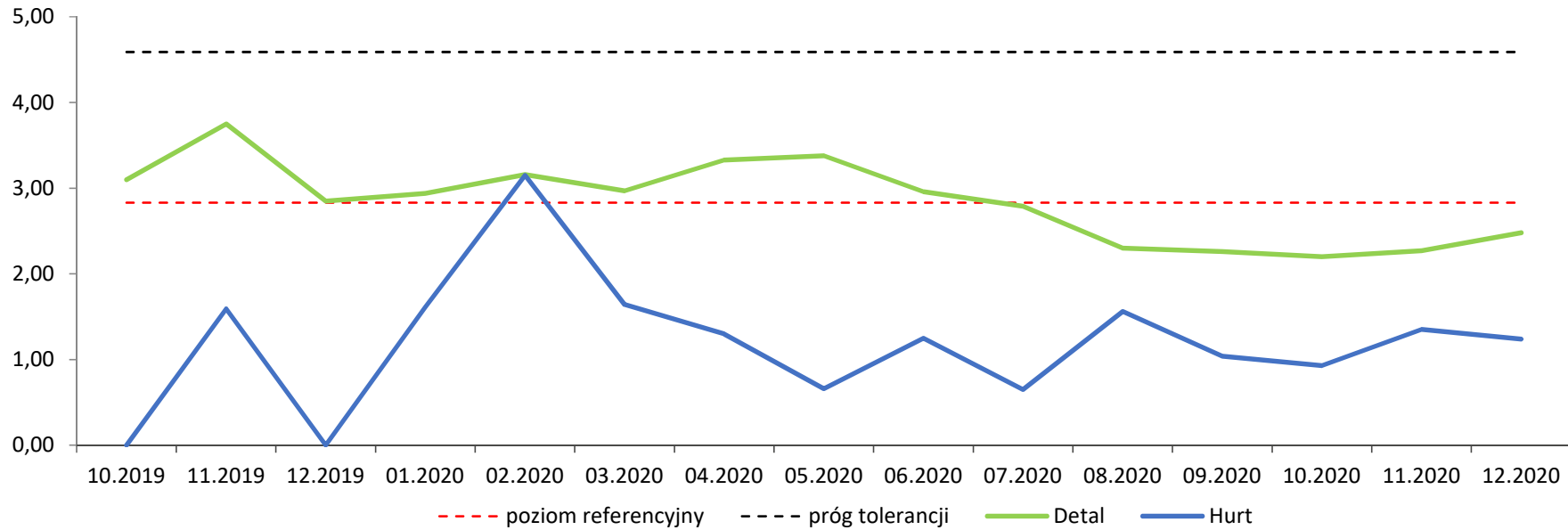


Rysunek 3. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI1

Źródło: UKE

UI1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Dla UI1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,2 p.p.

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 wyszukiwania 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.



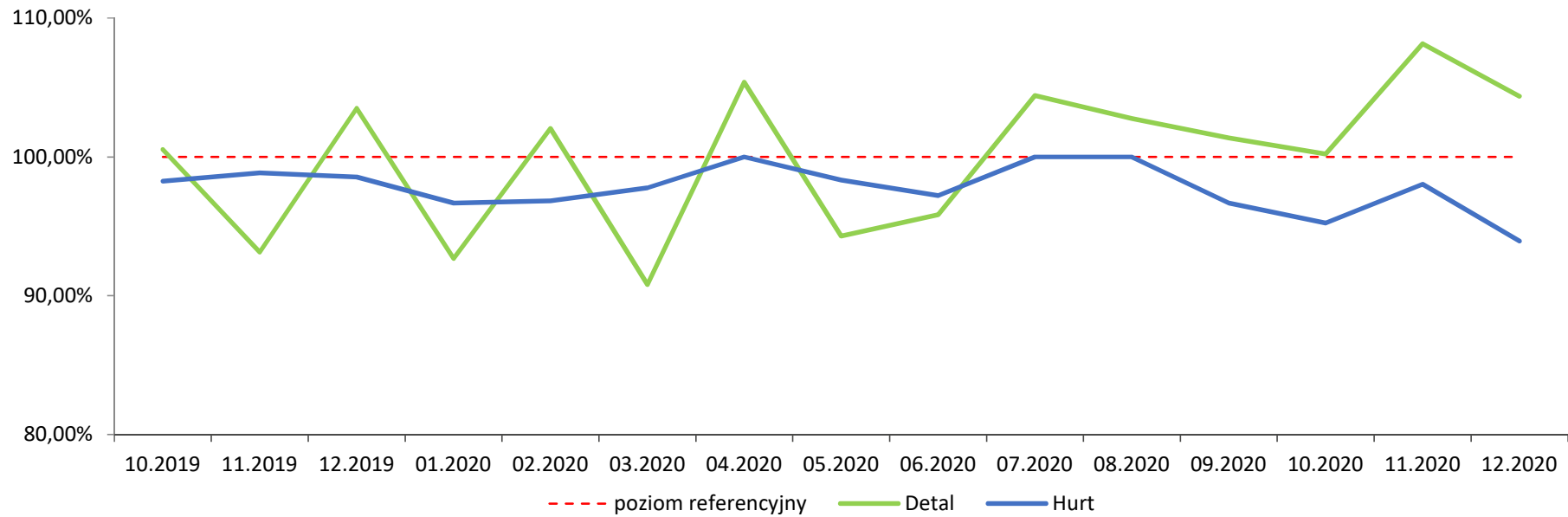
Rysunek 4. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI2

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.

Wskaźnik osiągał wartości poprawne we wszystkich analizowanych miesiącach.

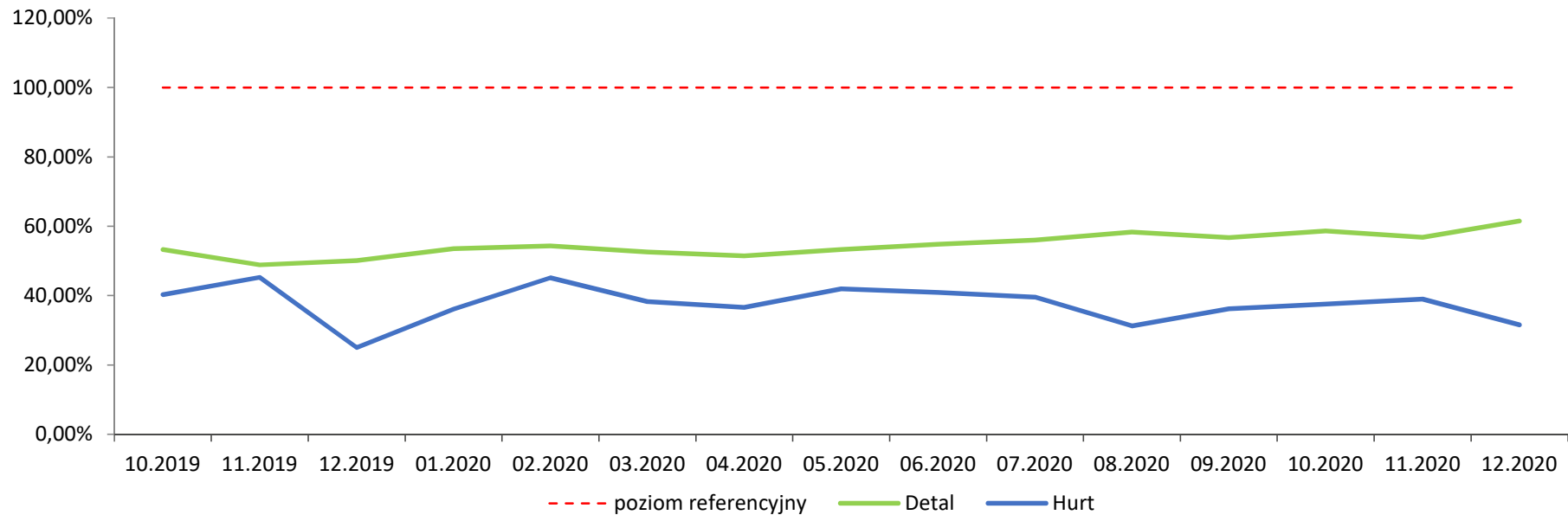
Dla Detalu wskaźnik osiągał wyniki gorsze niż dla Hurtu.



Rysunek 5. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI3

Źródło: UKE

Wartość referencyjna wskaźnika UI3 wynosi 100%. Dla tego wskaźnika nie jest określana wartość tolerancji - każdy wynik w zakresie 0-100% jest wynikiem prawidłowym. W całym analizowanym przedziale czasu ocena poziomu świadczenia usług dla tego wskaźnika była pozytywna. Dla Detalu wskaźnik nie zawsze osiągał wyniki poniżej 100%.



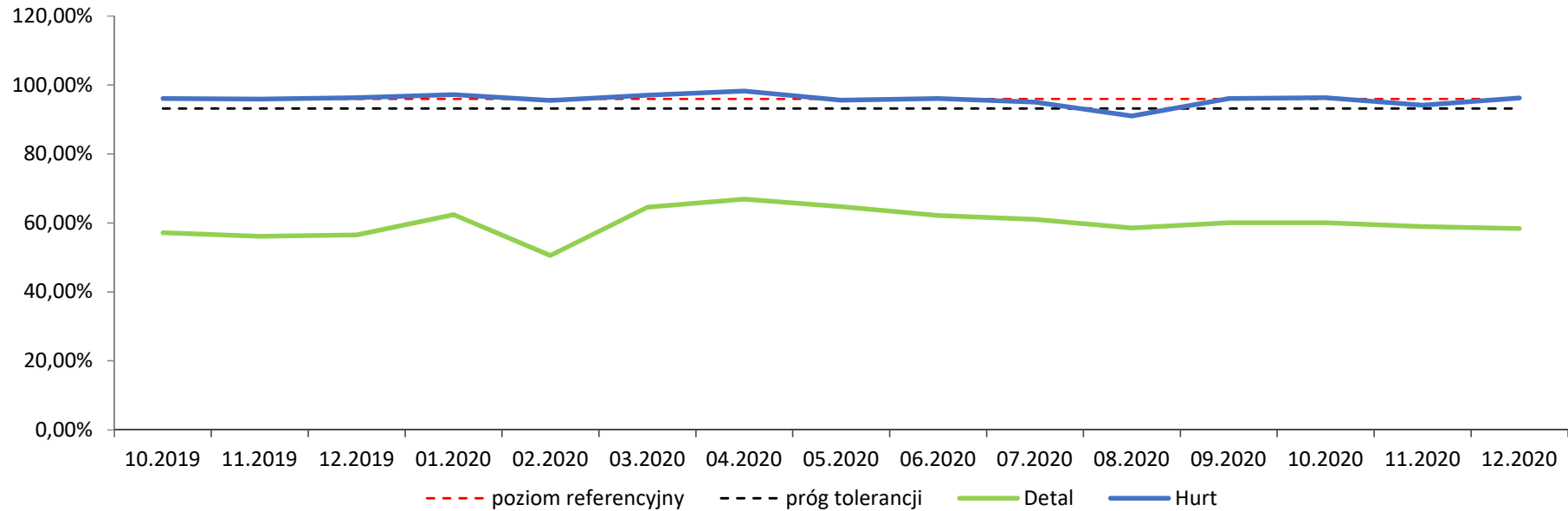
Rysunek 6. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI4

Źródło: UKE

UI4 jest wskaźnikiem prezentującym względny czas dostarczenia usług szerokopasmowych. Wartość referencyjna tego wskaźnika 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.

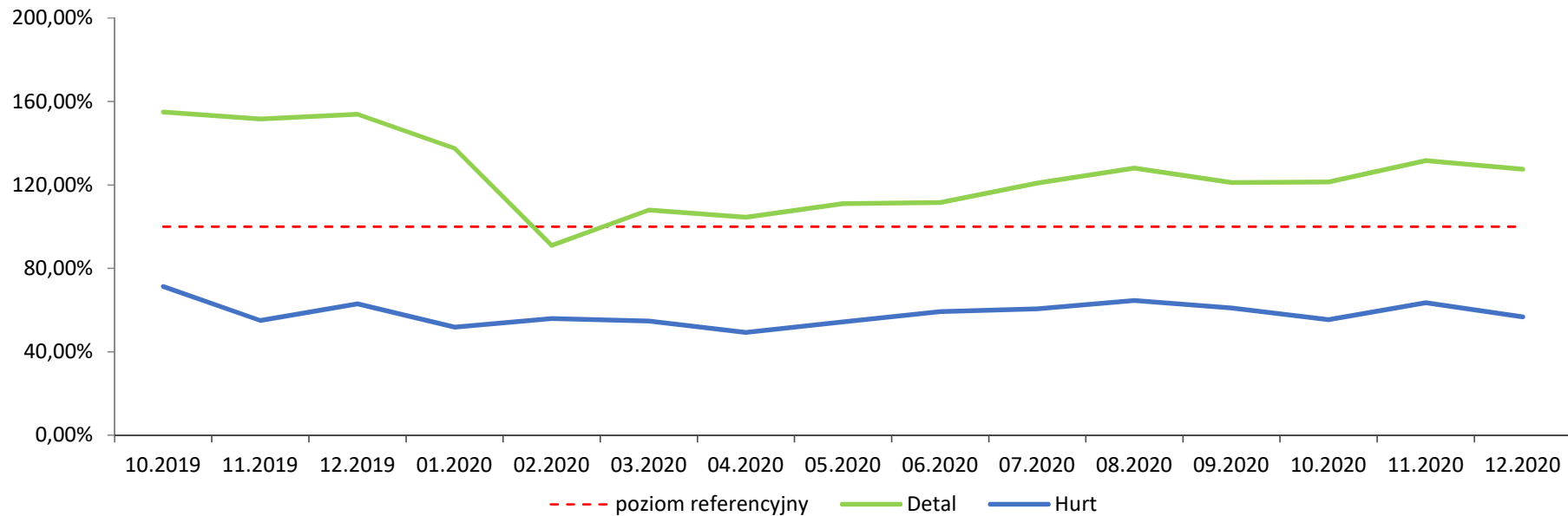
Wskaźnik osiągał wyniki prawidłowe również dla części detalicznej OPL.



Rysunek 7. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI5

Źródło: UKE

UI5 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 96%. Dla UI5 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 2,8 p.p. Wartości poprawne wskaźnik osiągał w całym analizowanym przedziale czasu, poza sierpniem 2020 r. W sierpniu 2020 r. wskaźnik nie osiągnął założonego poziomu referencyjnego. Powodem tej sytuacji było wyłączenie systemów Go-Live (wdrożenia OPL 20.8, w dniach: 21-24.08.2020 r.), Detal, KSP oraz PRM. Praca podczas wyłączenia realizowana była w trybie awaryjnym, skutkiem czego występowały opóźnienia w bieżącej obsłudze po każdej ze stron procesu. Dla Detalu wskaźnik osiągał wyniki gorsze niż dla Hurtu.

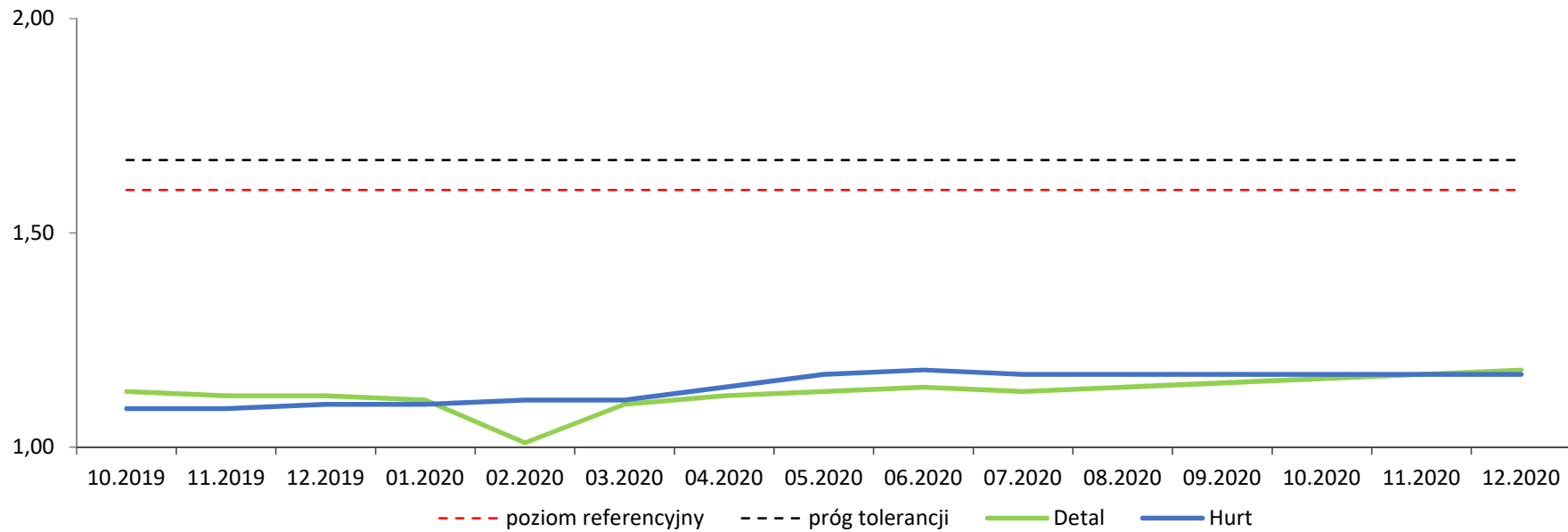


Rysunek 8. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI6

Źródło: UKE

Wartość referencyjna wskaźnika UI6 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.

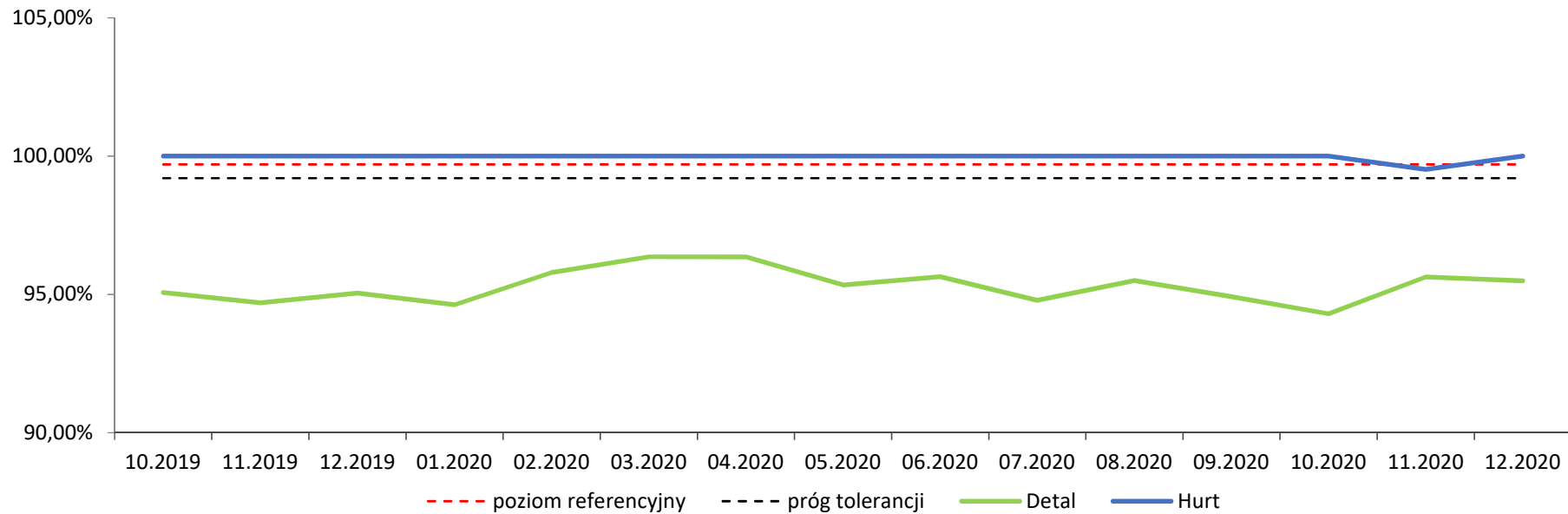
Względny czas naprawy awarii dla rynku detalicznego osiągał, dla większości analizowanych miesięcy, wartości powyżej 100%, co oznacza, że przeciętnie terminy napraw awarii wynikające z umów nie zostały dotrzymane.



Rysunek 9. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI8

Źródło: UKE

UI8 jest destymulantem. W przypadku UI8 przyjęty poziom referencyjny wynosi 1,6 a przyjęty maksymalny dopuszczalny próg wartości - 1,67. Odsetek liczby awarii na rynku hurtowym w analizowanym czasie osiągał dopuszczalne wartości, poniżej maksymalnego progu. Wyniki dla Detalu były również poprawne.



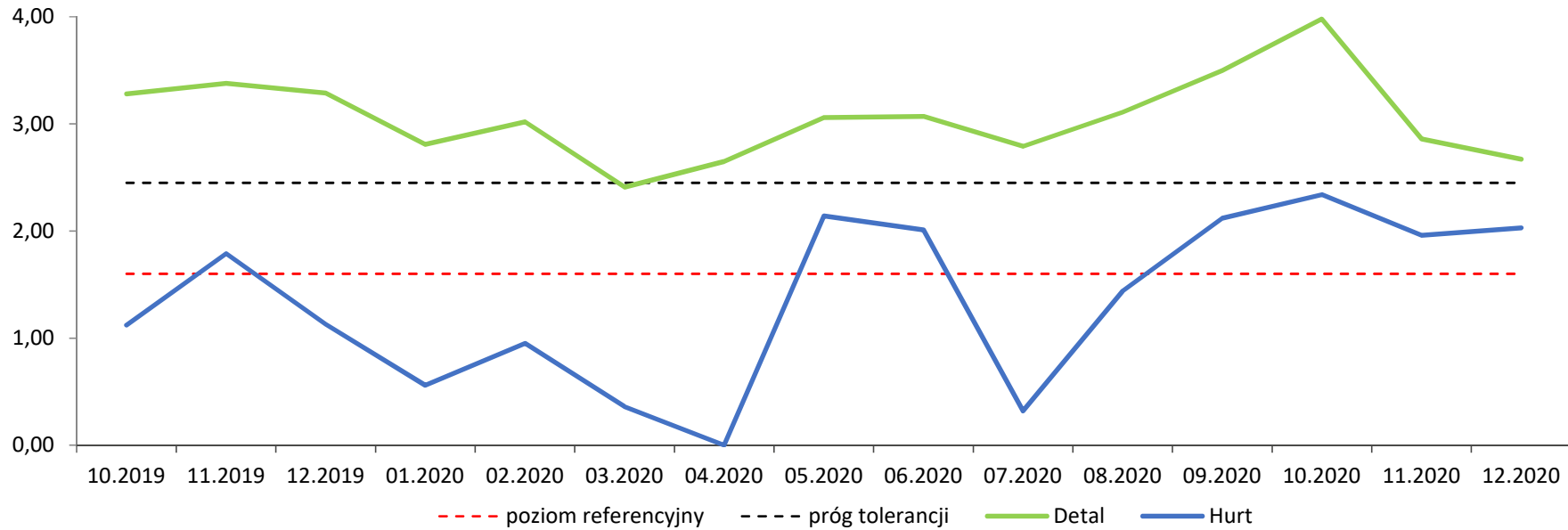
Rysunek 10. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika U19

Źródło: UKE

U19 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 99,7%. Najniższa, dopuszczalna wartość wskaźnika wynosi 99,20%.

W całym analizowanym przedziale czasu 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.



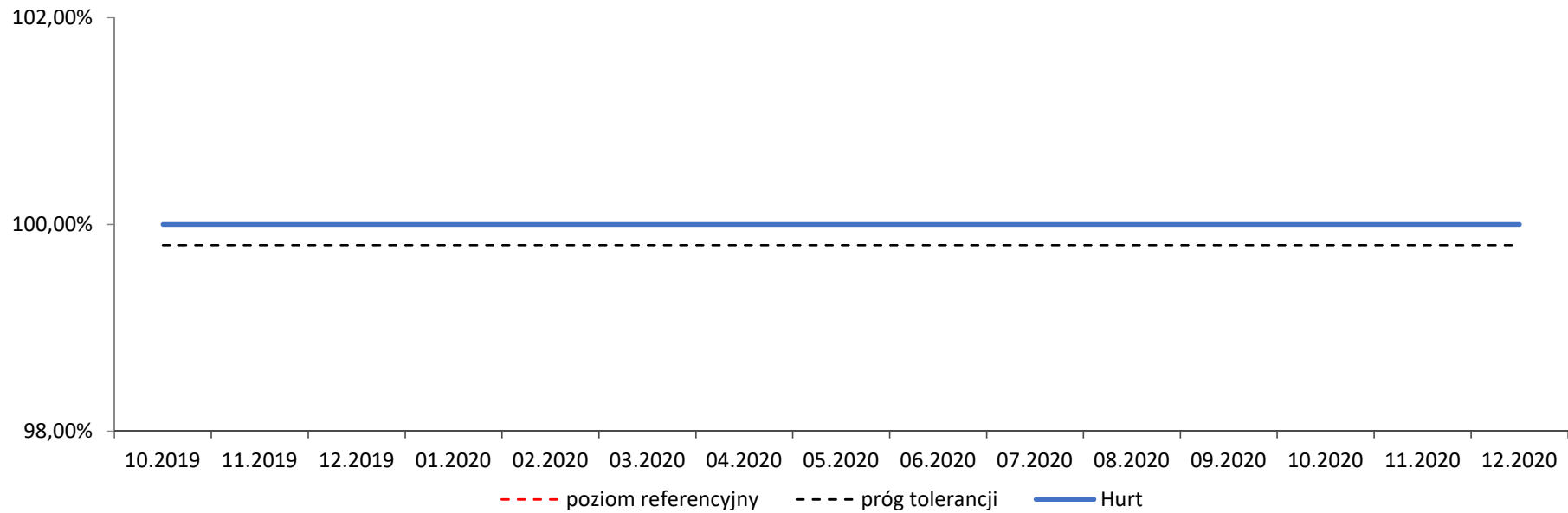
Rysunek 11. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika U110

Źródło: UKE

U110 jest destymulantem. W przypadku U110 przyjęty poziom referencyjny wynosi 1,6. Wartość referencyjna wynosi 0,94. Przyjęty maksymalny, dopuszczalny próg wartości wynosi 2,45.

Poziom wykonania wskaźnika dla Hurtu był satysfakcjonujący w całym analizowanym czasie.

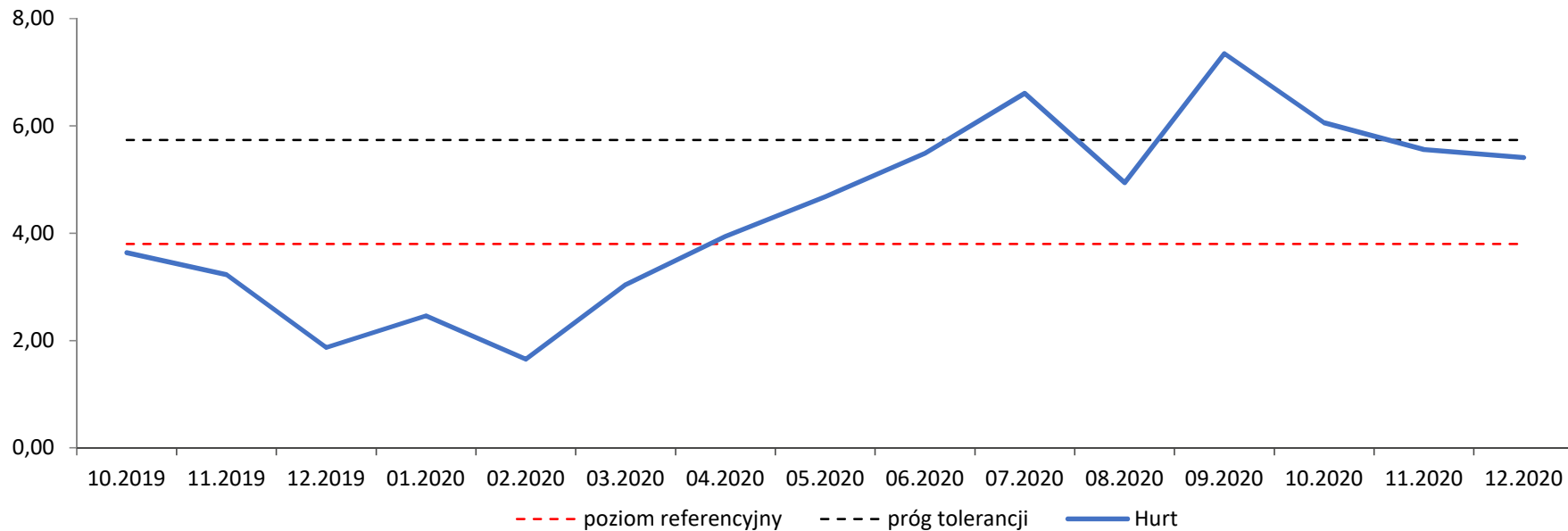
Wyniki dla Detalu, przez większość miesięcy, odbiegały od założonych progów.



Rysunek 12. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU1

Źródło: UKE

LLU1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Dla LLU1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,2 p.p. Wykonanie wskaźnika LLU1 było poprawne we wszystkich analizowanych miesiącach. Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.



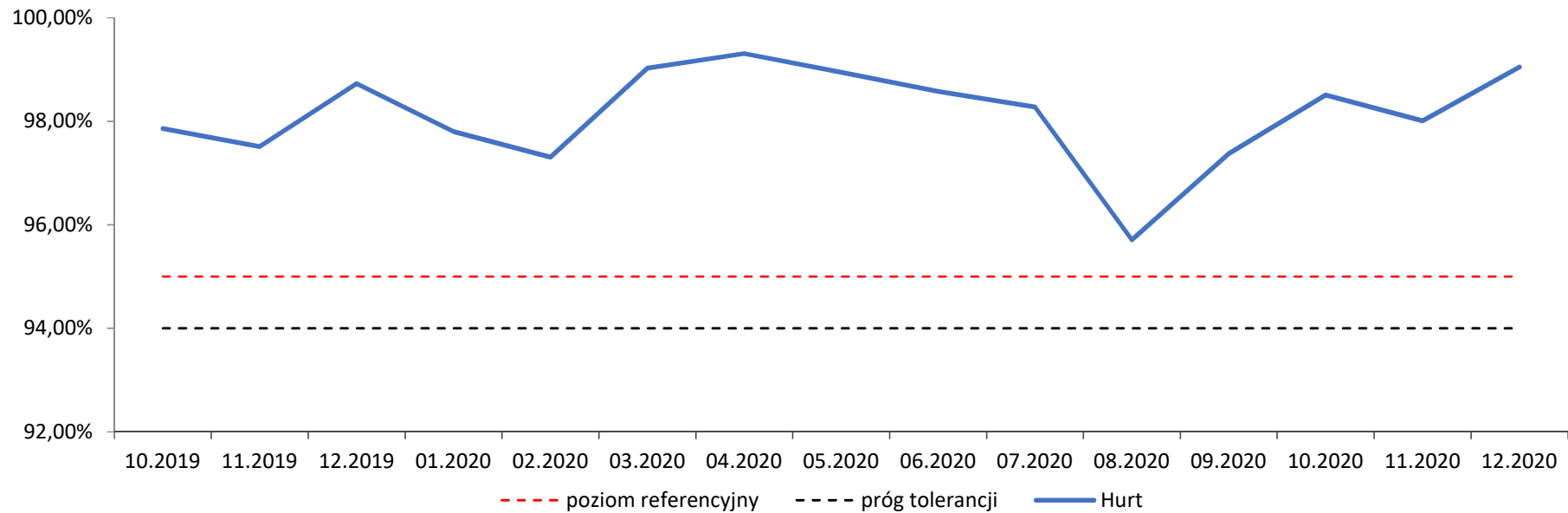
Rysunek 13. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU2

Źródło: UKE

LLU2 jest destymulantem. W przypadku LLU2 przyjęty poziom referencyjny wynosi 3,8. Wartość tolerancji wynosi 1,94. Przyjęty maksymalny dopuszczalny próg wartości wynosi 5,74.

Wskaźnik odnotował dobre wyniki w Q4 2019 r., podobnie w pierwszym, drugim kwartałach 2020 r. Niestety, w trzecim kwartale 2020 r., czerwone światło „zapaliło się” dwukrotnie - w lipcu i we wrześniu. Jak wyjaśnia OPL w lipcu wskaźnik nie osiągnął założonego poziomu referencyjnego ze względu na wystąpienie 8-miu odrzutów technicznych z WINY OPL. Najczęściej występującym, 3szt., był kod: „Brak infrastruktury OPL/Kabla Magistralnego/Rozdzielczego” oraz systematycznie spadająca liczba zamówień. Natomiast we wrześniu zanotowanych było 5 odrzutów technicznych z WINY OPL - najczęściej występującym, 3szt., był kod: „Negatywny wynik pomiarów łącza dostępowego”, przy systematycznie spadającej liczba zamówień”. Czerwone światło, dla tego wskaźnika, „zapaliło się” także w październiku 2020 r. Wskaźnik nie osiągnął założonego poziomu referencyjnego a powodem niewykonania celu było wystąpienie 4 odrzutów technicznych z WINY OPL a najczęściej występującym, 3szt., był kod: „Negatywny wynik pomiarów łącza dostępowego” oraz systematycznie spadająca liczba zamówień.

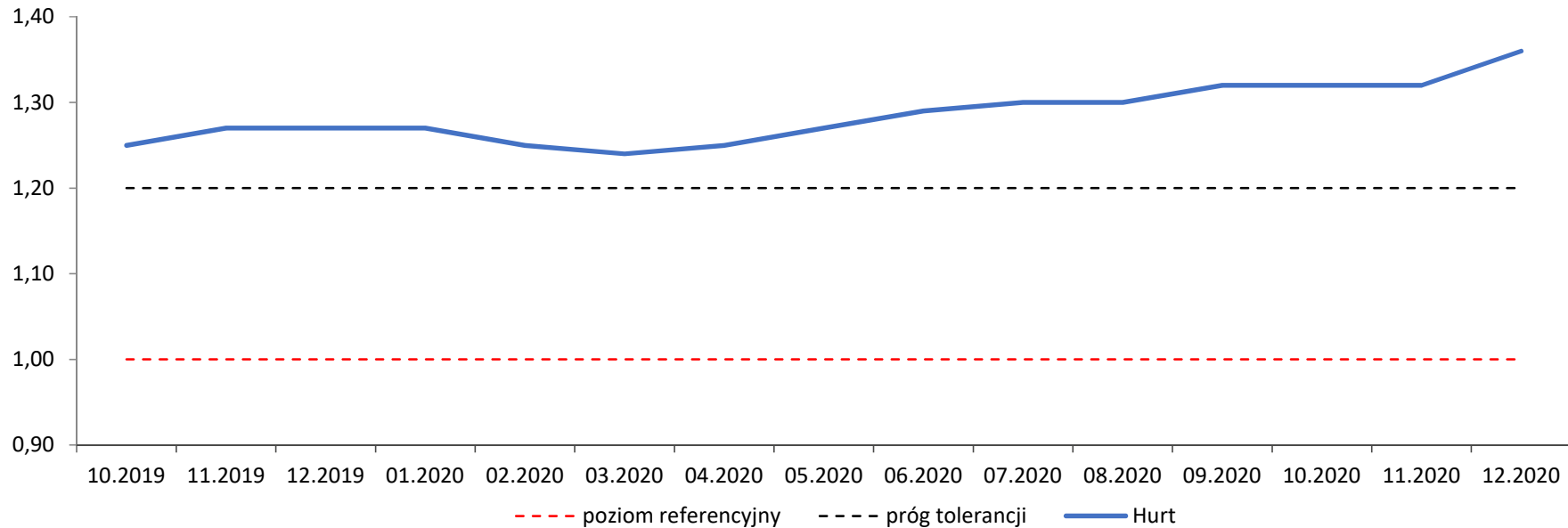
Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.



Rysunek 14. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU3

Źródło: UKE

LLU3 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 95%. Dla LLU3 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 1 p.p. Wykonanie wskaźnika LLU3 było poprawne w całym analizowanym przedziale czasu. Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

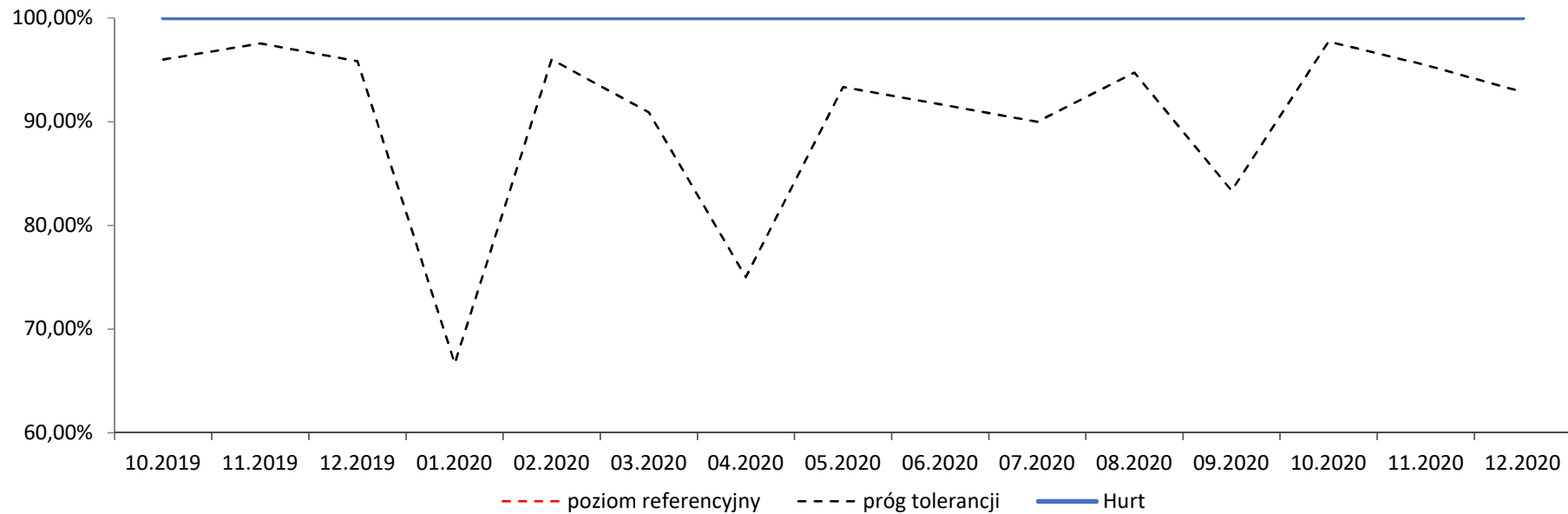


Rysunek 15. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU4

Źródło: UKE

LLU4 jest destymulantem. W przypadku LLU4 przyjęty poziom referencyjny wynosi 1. Przyjęty maksymalny dopuszczalny próg wartości wynosi 1,2. Począwszy od trzeciego kwartału 2019 r. nastąpiło pogorszenie wyników dla analizowanego wskaźnika. Czerwone światło „zapaliło się” w sierpniu i we wrześniu. Jak tłumaczy OPL 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. Wskaźnik LLU4 jest liczony bowiem 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 kolejnych okresach liczba łączy spadała (i nadal spada) dynamicznie, o ok. 15-16%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych jedynie o 0,5-1,5%. 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.



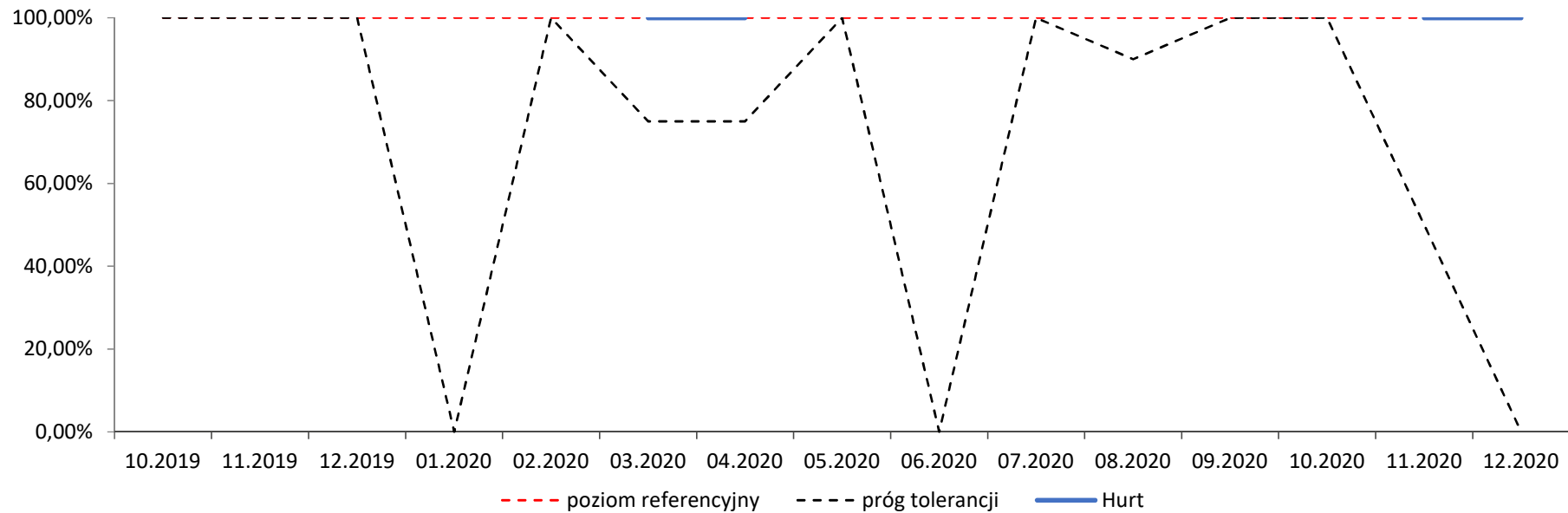
Rysunek 16. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika IK1

Źródło: UKE

IK1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Przerwana czarna linia to minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować wynika 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 we wszystkich analizowanych miesiącach osiągnęła dla Hurtu wartość 100% - będącą jednocześnie poziomem referencyjnym.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

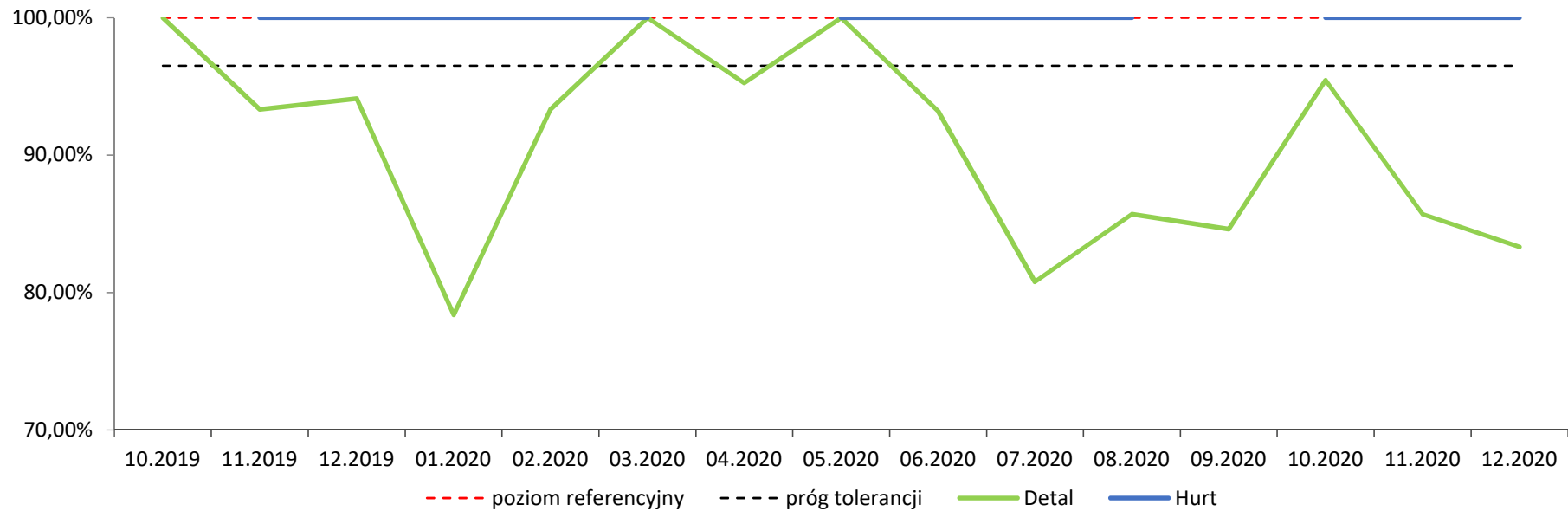


Rysunek 17. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika IK4

Źródło: UKE

IK4 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować wynika 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%).

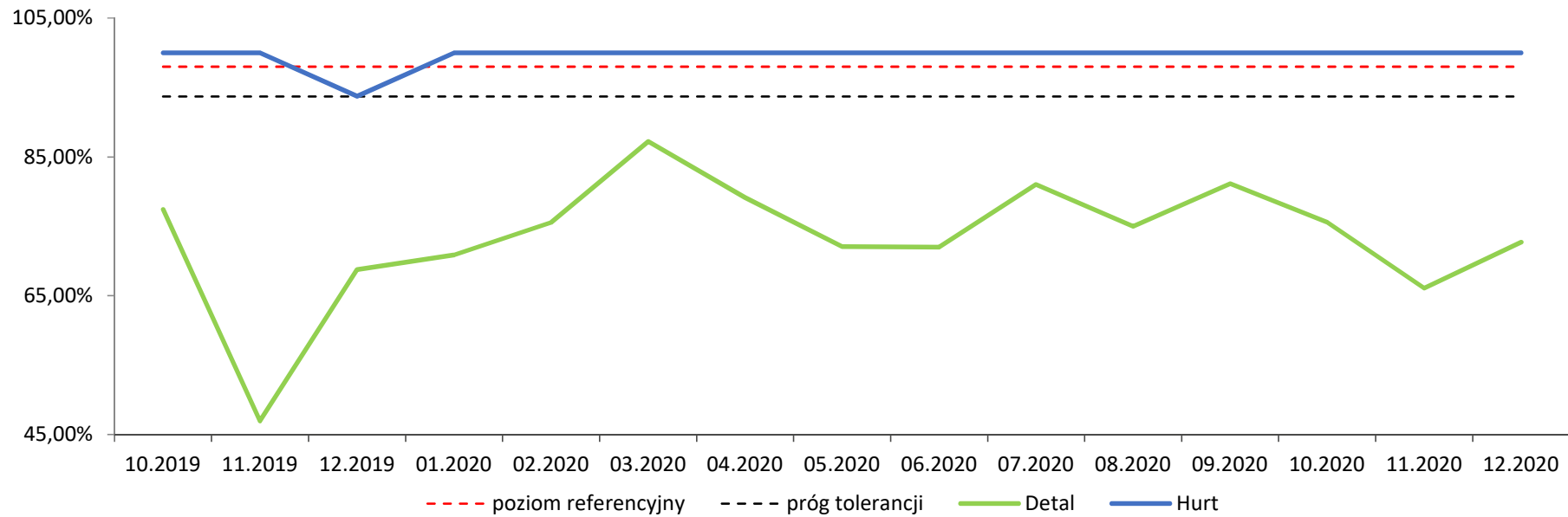
W całym analizowanym czasie, w raportowanych miesiącach, terminowość realizacji zamówień na infrastrukturę BSA osiągnęła wartość referencyjną, czyli 100%. Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.



Rysunek 18. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika DZł1

Źródło: UKE

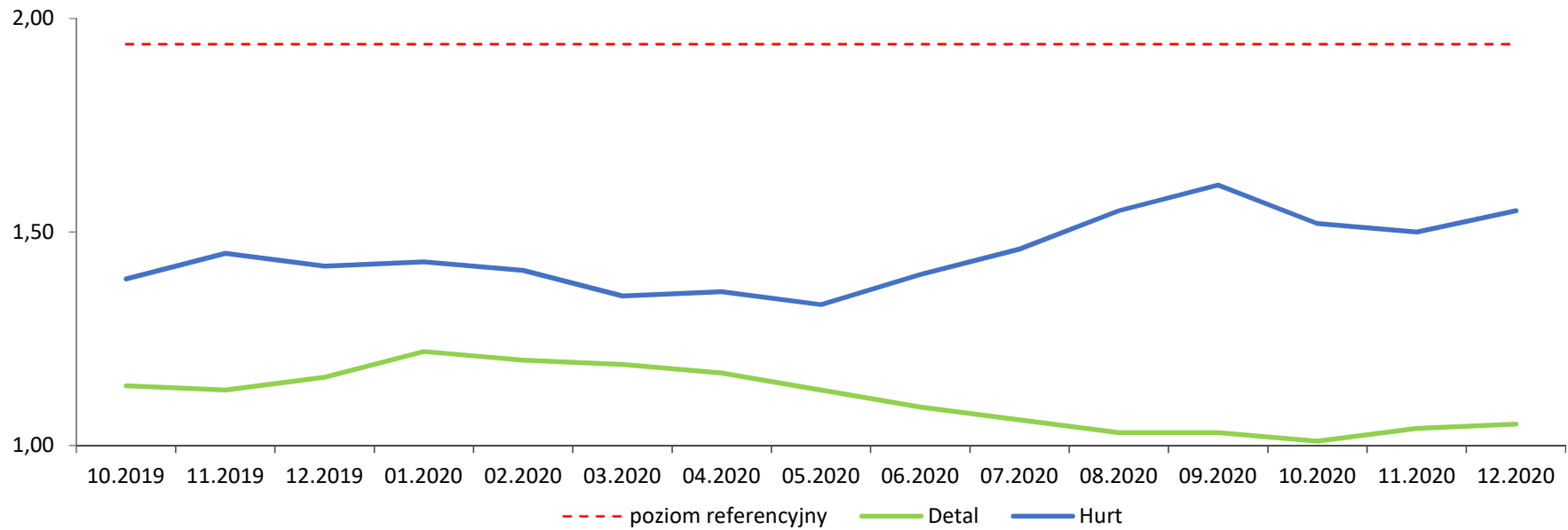
DZł1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Dla DZł1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 3,5 p.p. Terminowość realizacji zamówień na usługę RLLO/LL na rynku hurtowym osiągnęła w każdym raportowanym miesiącu wartość referencyjną wynoszącą 100%. Dla części detalicznej wyniki wskaźnika DZł1 były gorsze niż dla części hurtowej OPL.



Rysunek 19. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika DZŁ2

Źródło: UKE

DZŁ2 jest stymulantem. W przypadku DZŁ2 przyjęty poziom referencyjny wynosi 98% a minimalny dopuszczalny próg wartości wynosi 93,7%. Terminowość naprawy awarii RLLO/LL na rynku hurtowym w całym analizowanym czasie osiągała wyniki poprawne. Wyniki dla Detalu były dużo niższe.



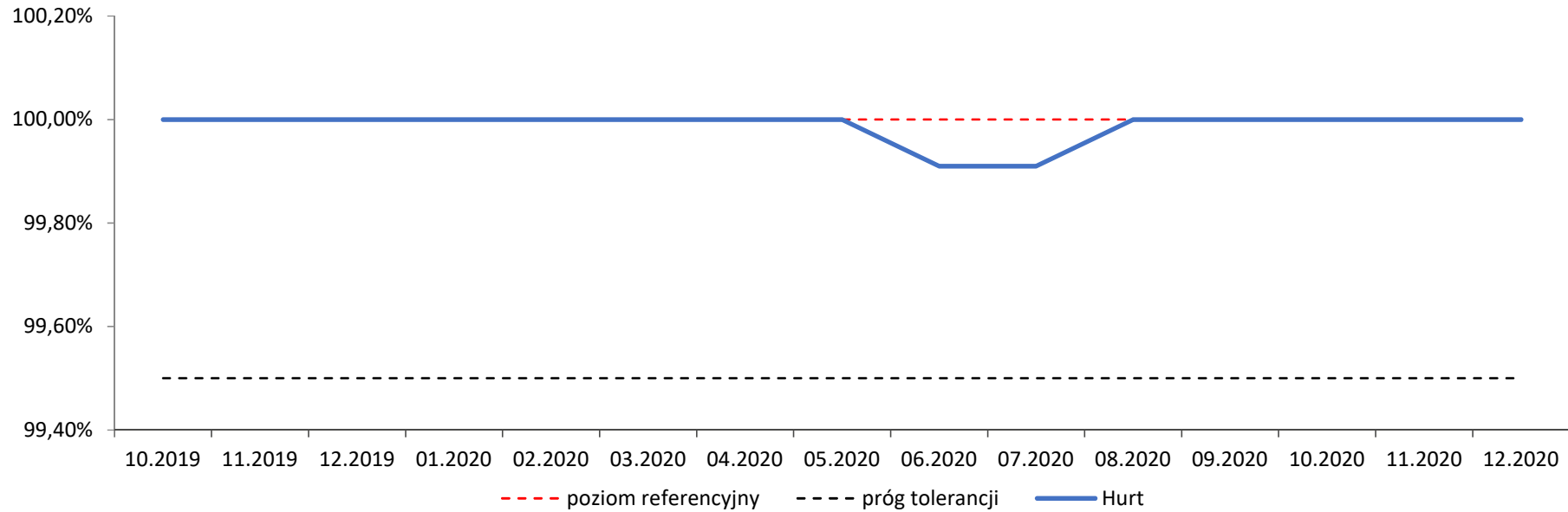
Rysunek 20. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika DZŁ3

Źródło: UKE

DZŁ3 jest destymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 1,94 a wartość referencyjna 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.



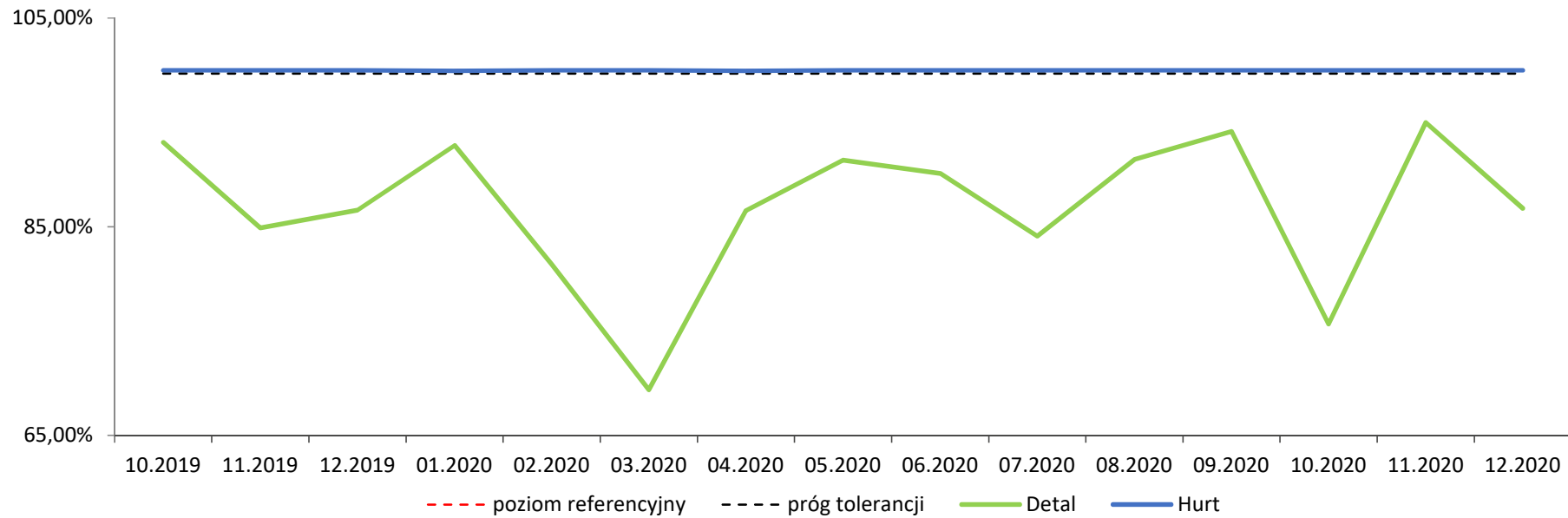
Rysunek 21. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika DZK1

Źródło: UKE

DZK1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Dla DZK1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,5 p.p.

W całym analizowanym przedziale czasu wyniki dla tego wskaźnika były poprawne.

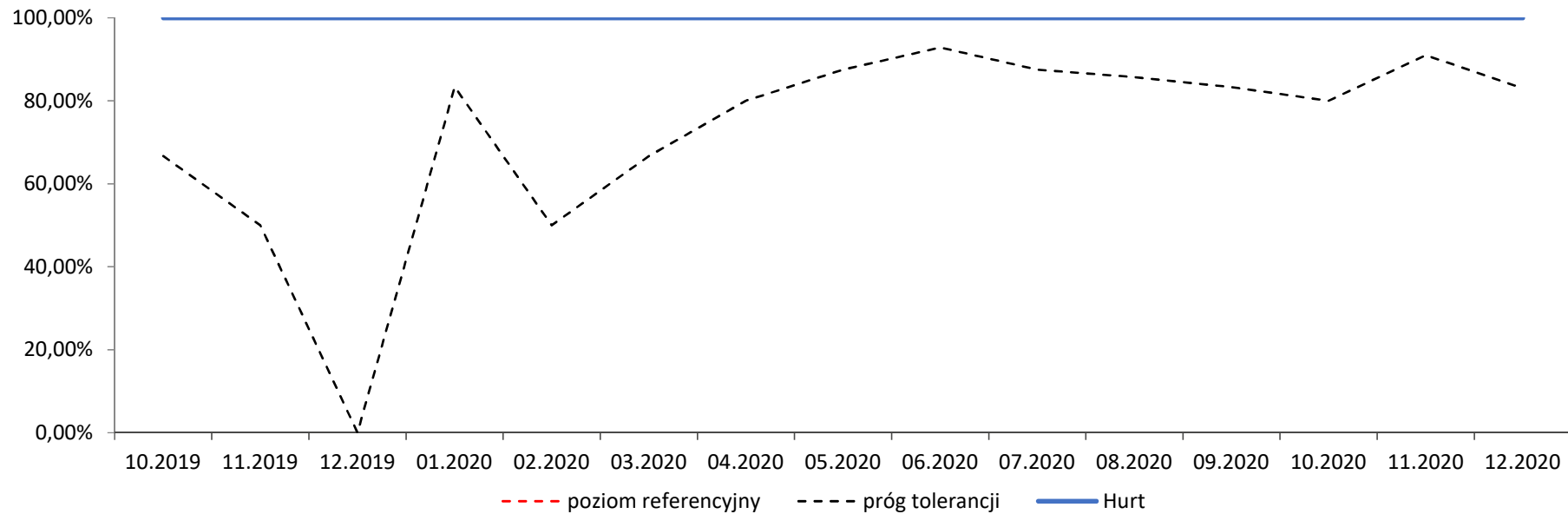
W całym analizowanym czasie, wskaźnik nie był raportowany dla części detalicznej OPL.



Rysunek 22. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UO11

Źródło: UKE

UO11 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Dla UO11 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,3 p.p. Terminowość udzielania odpowiedzi dla usług infrastrukturalnych (RLLO/LL i ROI/dzierżawa kanalizacji), począwszy od trzeciego kwartału 2019 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.



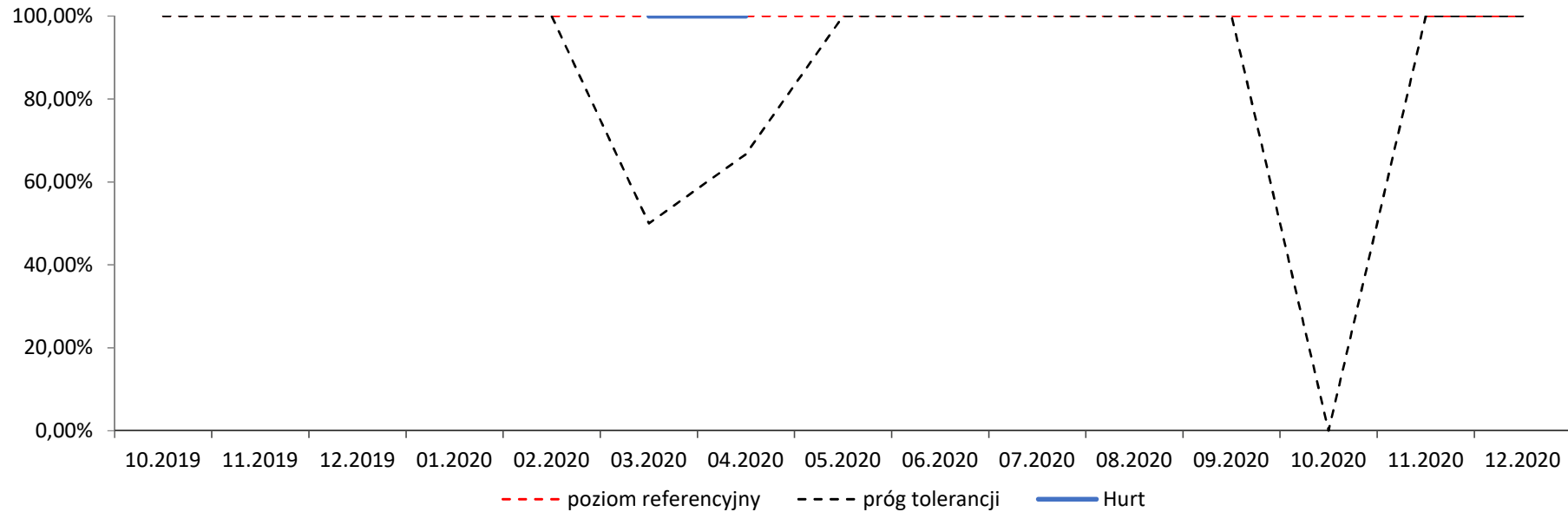
Rysunek 23. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOI2

Źródło: UKE

UOI2 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować wynika 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.



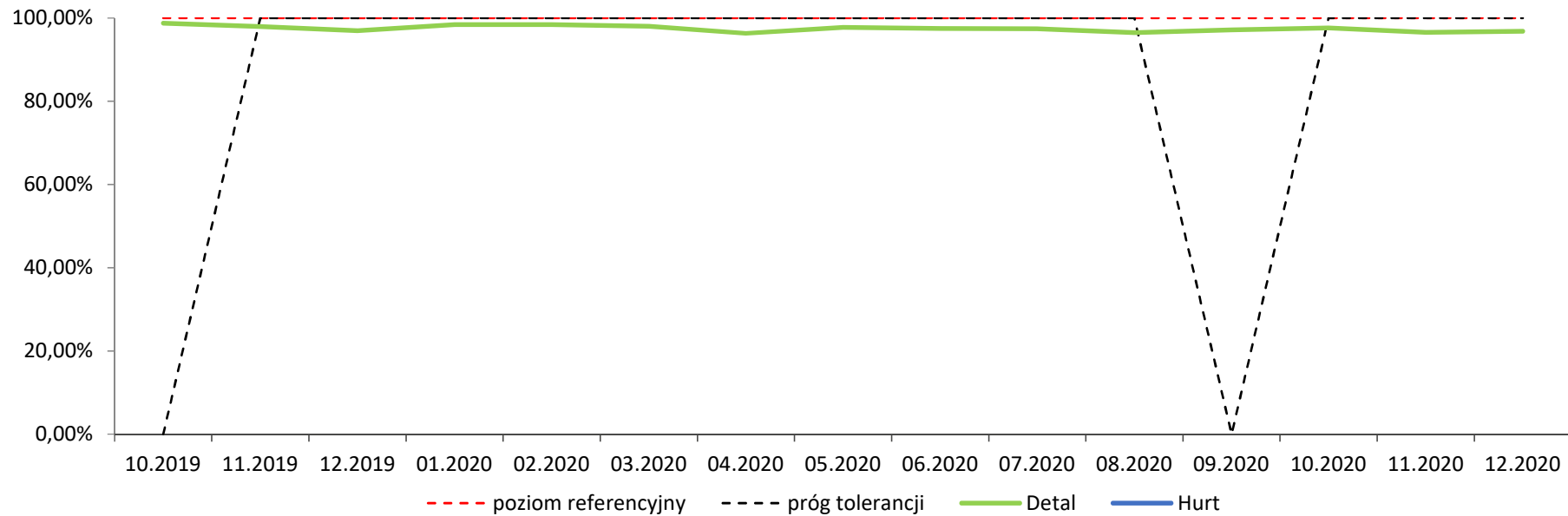
Rysunek 24. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UO13

Źródło: UKE

UO13 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować wynika z wartości referencyjnej i przyjętego progu tolerancji. Dla wskaźnika UO13 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.

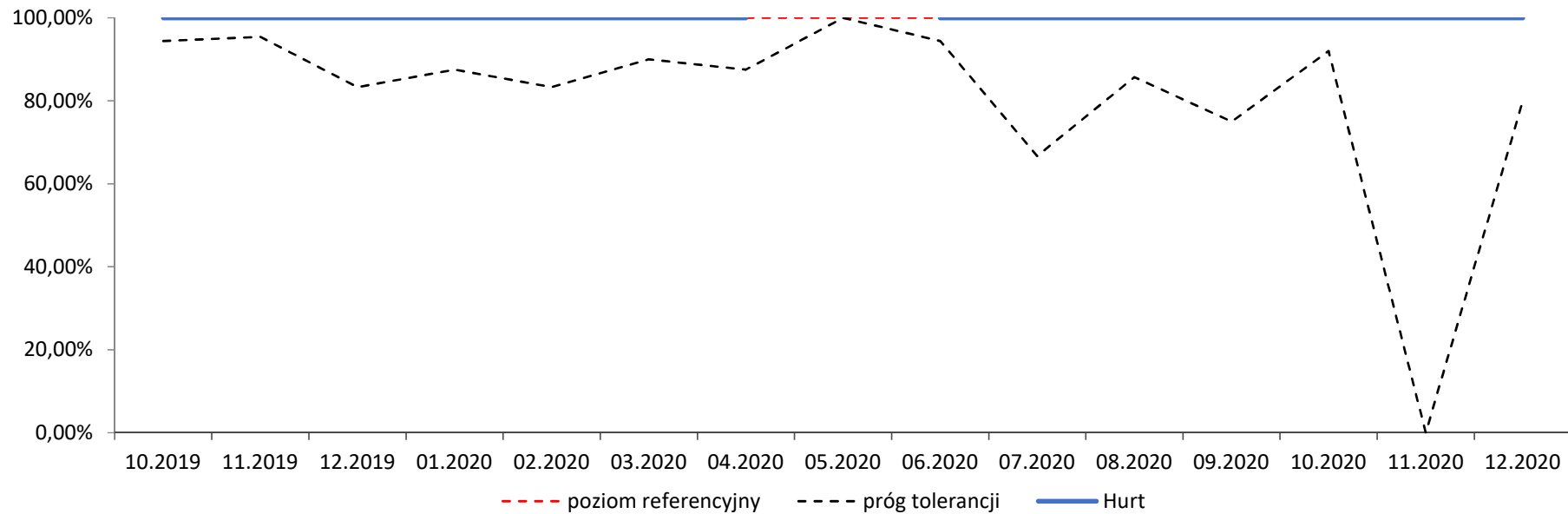


Rysunek 25. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOM1

Źródło: UKE

UOM1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować wynika 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 analizowanym czasie, wskaźnik był raportowany jedynie w październiku 2019 r. i we wrześniu 2020 r., osiągając w obydwu przypadkach 100%.

Wyniki dla Detalu mieściły się w ramach dopuszczalnych wartości.



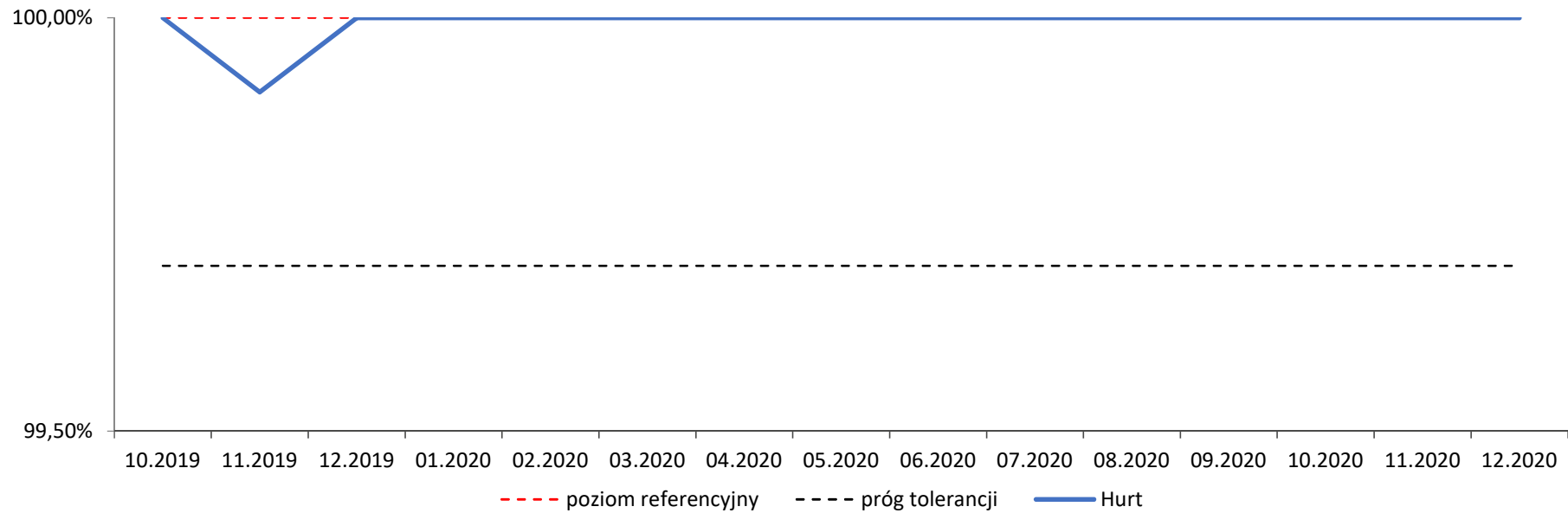
Rysunek 26. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOM2

Źródło: UKE

UOM2 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Minimalna dopuszczalna wartość jaką wskaźnik może przyjmować wynika 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.

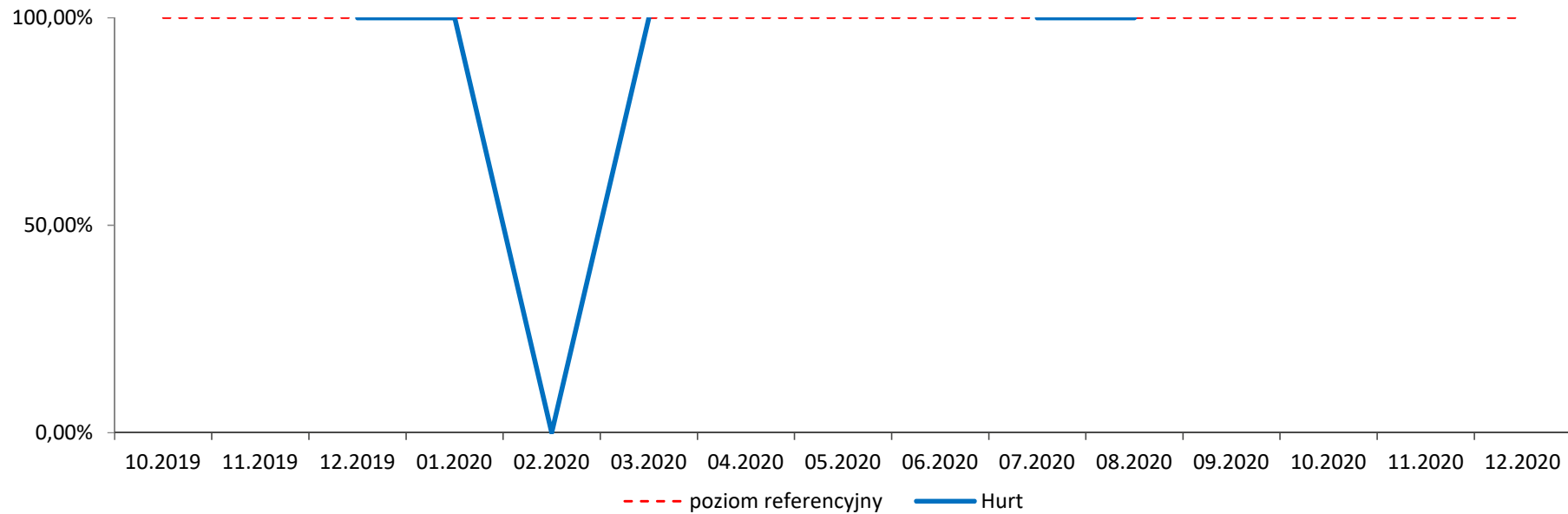
Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.



Rysunek 27. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika TTM1

Źródło: UKE

TTM1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Dla TTM1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,3 p.p. Terminowość realizacji migracji międzyoperatorskiej w ramach tej samej usługi w analizowanym czasie osiągnęła dopuszczalne wartości. Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.



Rysunek 28. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika TZN1

Źródło: UKE

TZN1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%.

Terminowość podpisywania umów na podstawie ofert ramowych osiągnęła poziom referencyjny 100% niemal w każdym miesiącu jaki podlegał ocenie. Wskaźnik osiągnął wartość 0% w lutym 2020r. - została zawarta jedna umowa i była to umowa nieterminowa.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

4 Ocena niedyskryminacji

W ocenie niedyskryminacji (równoważności wydajności procesów), podobnie jak w ocenie poziomu świadczenia usług, wyniki przedstawione są za pomocą, a tzw. „sygnalizacji świetlnej”. Światło zielone oznacza, że nie występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu. Światło czerwone oznacza, że takie przesłanki mogą mieć miejsce.

Na kolejnych dwóch rysunkach przedstawiona jest ocena niedyskryminacji w analizowanym kwartale oraz ocena niedyskryminacji krótko- i długookresowej.

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Wykonanie i światła								
		10 2020			11 2020			12 2020		
		Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D
UI1	Tak	100,00%	98,50%	●	100,00%	98,22%	●	100,00%	98,38%	●
UI2	Tak	0,93	2,20	●	1,35	2,27	●	1,24	2,48	●
UI3	ND	95,24%	100,22%	ND	98,04%	108,16%	ND	93,94%	104,37%	ND
UI4	ND	37,56%	58,67%	ND	39,02%	56,82%	ND	31,53%	61,51%	ND
UI5	Tak	96,34%	60,11%	●	94,17%	58,93%	●	96,27%	58,40%	●
UI6	ND	55,38%	121,42%	ND	63,48%	131,70%	ND	56,78%	127,58%	ND
UI7	ND	bd	bd	ND	bd	bd	ND	bd	bd	ND
UI8	Tak	1,17	1,16	●	1,17	1,17	●	1,17	1,18	●
UI9	Tak	100,00%	94,30%	●	99,52%	95,63%	●	100,00%	95,49%	●
UI10	Tak	2,34	3,98	●	1,96	2,86	●	2,03	2,67	●

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Wykonanie i światła								
		10 2020			11 2020			12 2020		
		Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D
LLU1	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND
LLU2	ND	6,06	ND	ND	5,56	ND	ND	5,41	ND	ND
LLU3	ND	98,51%	ND	ND	98,01%	ND	ND	99,05%	ND	ND
LLU4	ND	1,32	ND	ND	1,32	ND	ND	1,36	ND	ND

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Wykonanie i światła								
		10 2020			11 2020			12 2020		
		Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D
IK1	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND
IK2	ND	bd	ND	ND	bd	ND	ND	bd	ND	ND
IK3	ND	bd	ND	ND	bd	ND	ND	bd	ND	ND
IK4	ND	bd	ND	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Wykonanie i światła								
		10 2020			11 2020			12 2020		
		Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D
DZł1	Tak	100,00%	95,45%	●	100,00%	85,71%	●	100,00%	83,33%	●
DZł2	Tak	100,00%	75,61%	●	100,00%	66,10%	●	100,00%	72,73%	●
DZł3	ND	1,52	1,01	ND	1,50	1,04	ND	1,55	1,05	ND

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Wykonanie Q4 2020 i światła								
		10 2020			11 2020			12 2020		
		Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D
DZK1	Tak	100,00%	bd	●	100,00%	bd	●	100,00%	bd	●

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Wykonanie i światła								
		10 2020			11 2020			12 2020		
		Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D
UOI1	Tak	100,00%	75,68%	●	100,00%	95,00%	●	100,00%	86,76%	●
UOI2	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND
UOI3	ND	100,00%	ND	ND	bd	ND	ND	bd	ND	ND
UOM1	ND	bd	97,56%	ND	bd	96,56%	ND	bd	96,81%	ND
UOM2	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND
TMM1	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND
TZN1	ND	bd	ND	ND	100,00%	ND	ND	bd	ND	ND

Legenda:













ND oznacza, że dla danego wskaźnika niedyskryminacja nie jest liczona

bd oznacza, że w danym miesiącu nie występowały zdarzenia opisywane przed wskaźnik, wskaźnik nie jest kalkulowany

Badanie niedyskryminacji w poszczególnych miesiącach analizowanego, czwartego kwartału 2020 r., w relacji Hurt – Detal dało wyniki pozytywne dla analizowanego - nie występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu.





Rysunek 29. Ocena niedyskryminacji w Q4 2020 r.

Źródło: UKE

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Krótkoterminowa Długoterminowa	
UI1	Tak		
UI2	Tak		
UI3	ND	ND	ND
UI4	ND	ND	ND
UI5	Tak		
UI6	ND	ND	ND
UI7	ND	ND	ND
UI8	Tak		
UI9	Tak		
UI10	Tak		

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Krótkoterminowa Długoterminowa	
LLU1	ND	ND	ND
LLU2	ND	ND	ND
LLU3	ND	ND	ND
LLU4	ND	ND	ND

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Krótkoterminowa	Długoterminowa
IK1	ND	ND	ND
IK2	ND	ND	ND
IK3	ND	ND	ND
IK4	ND	ND	ND

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Krótkoterminowa	Długoterminowa
DZŁ1	Tak		
DZŁ2	Tak		
DZŁ3	ND	ND	ND

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Krótkoterminowa	Długoterminowa
DZK1	Tak		

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Krótkoterminowa	Długoterminowa
UOI1	Tak		
UOI2	ND	ND	ND
UOI3	ND	ND	ND
UOM1	ND	ND	ND
UOM2	ND	ND	ND
TMM1	ND	ND	ND
TZN1	ND	ND	ND

Legenda:

ND oznacza, że dla danego wskaźnika niedyskryminacja nie jest liczona

Rysunek 30. Ocena niedyskryminacji krótko- i długoterminowej

Źródło: UKE

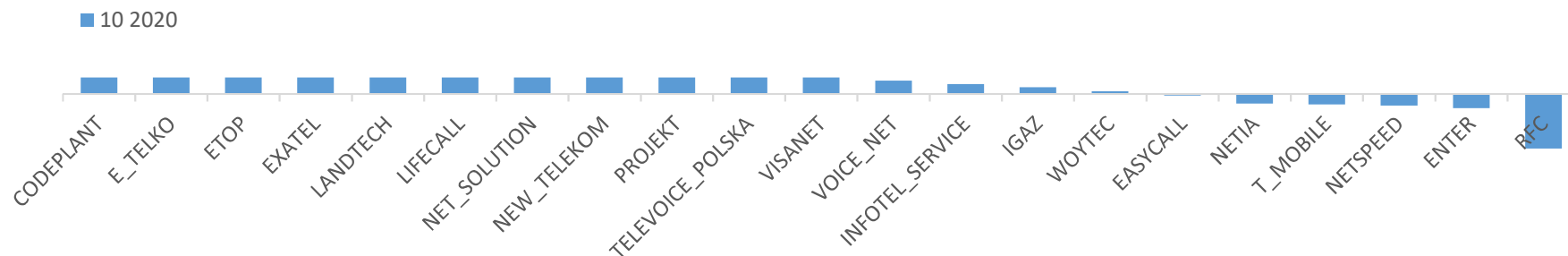
Dla krótko- i długookresowych testów niedyskryminacji w relacji Hurt – Detal wyniki były pozytywne dla analizowanego kwartału - nie występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu.

5 Porównanie poziomu jakości usług pomiędzy operatorami alternatywnymi

Poniżej prezentujemy porównanie poziomu jakości świadczonych przez OPL usług pomiędzy operatorami alternatywnymi w odniesieniu do trzech grup usług (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.

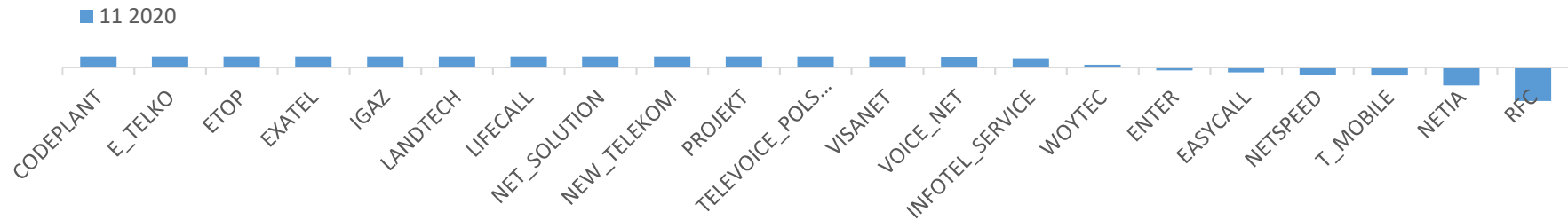
Poniższe rysunki przedstawiają wartości agregacji wskaźników dla największych pod względem liczby abonentów operatorów na rynku, uszeregowane od największej do najmniejszej. Wartość wskaźnika jest interpretowana jako odchylenie (mierzone w punktach procentowych) od średniej dla rynku.

Szerokopasmowe Usługi Internetowe



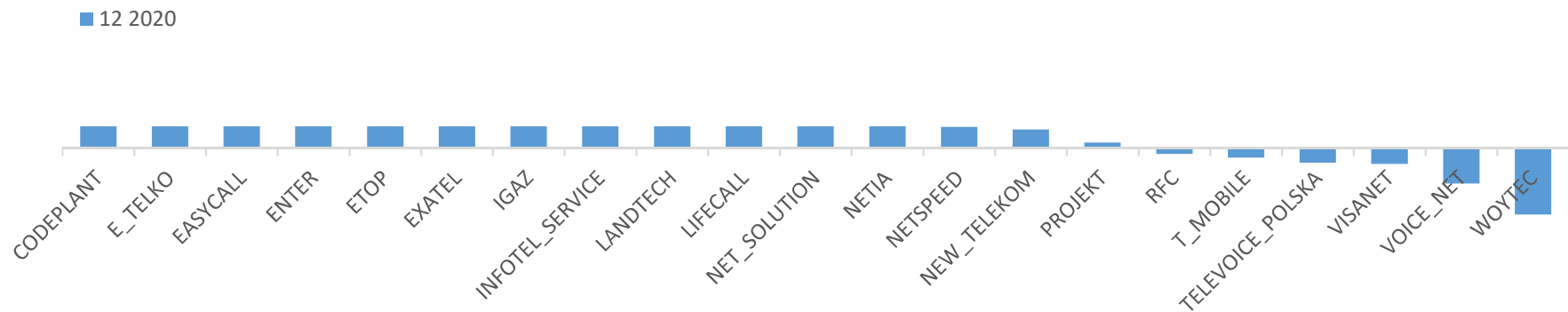
Rysunek 31. Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 10.2020 r.

Źródło: UKE



Rysunek 32. Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 11.2020 r.

Źródło: UKE

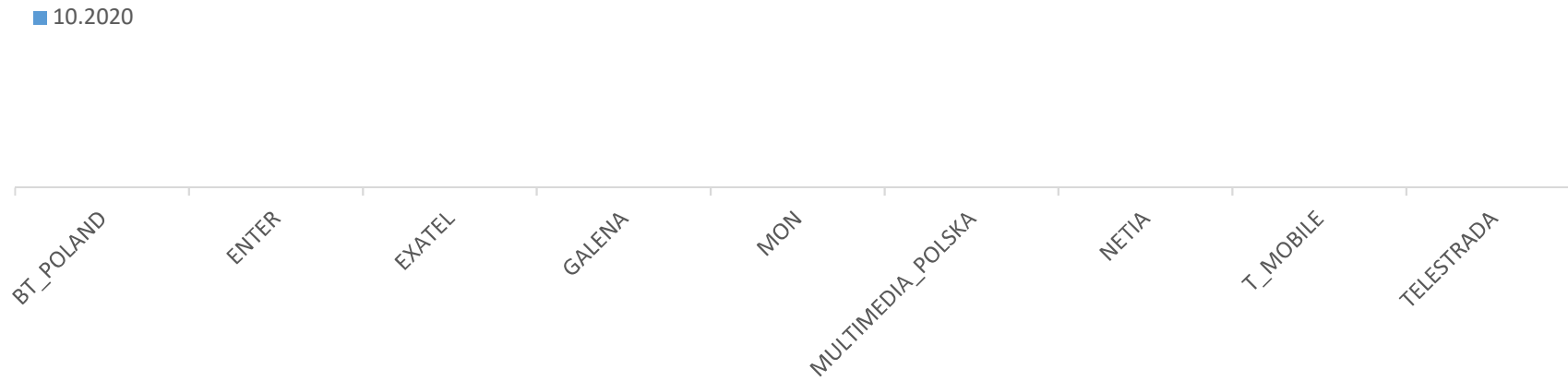


Rysunek 33. Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 12.2020 r.

Źródło: UKE

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

Usługi Infrastrukturalne



Rysunek 34. Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 10.2020 r.

Źródło: UKE



Rysunek 35. Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 11.2020 r.

Źródło: UKE

■ 12.2020



Rysunek 36. Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 12.2020 r.

Źródło: UKE

Wyniki wskaźnika zagregowanego dla Usług Infrastrukturalnych, dla analizowanego czwartego kwartału 2020 r. nie wskazują aby OPL, systematycznie gorzej lub lepiej, obsługiwała któregoś z operatorów alternatywnych.

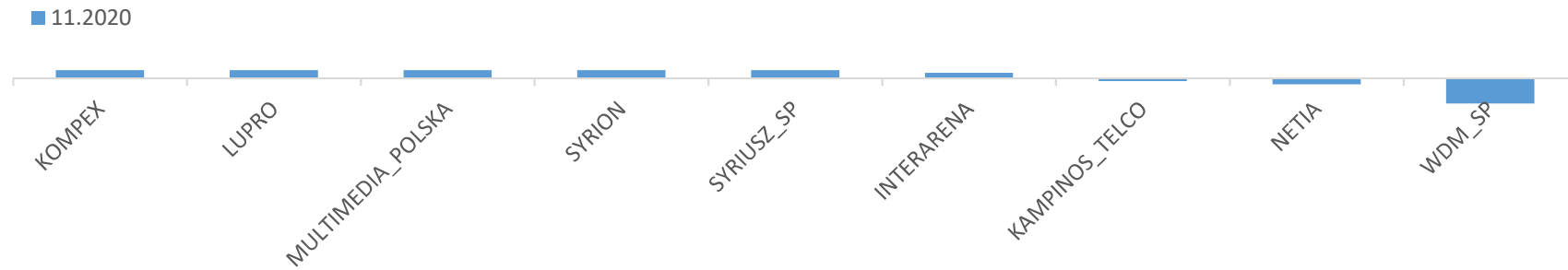
Usługi LLU

■ 10.2020



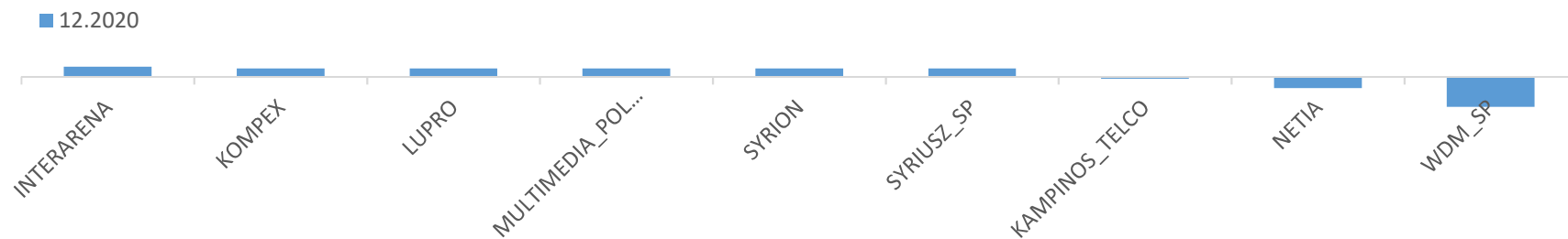
Rysunek 37. Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 10.2020 r.

Źródło: UKE



Rysunek 38. Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 11.2020 r.

Źródło: UKE



Rysunek 39. Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 12.2020 r.

Źródło: UKE

Wyniki wskaźnika zagregowanego dla Usług LLU, dla analizowanego czwartego kwartału 2020 r. nie wskazują aby OPL, systematycznie gorzej lub lepiej, obsługiwała któregoś z operatorów alternatywnych.

6 Podsumowanie

Istotną zmianą w analizowanym czwartym kwartale 2020 r. jest brak raportowania dla usług głosowych. Wynika to z faktu, że od 2 października 2020 r., OPL zgodnie z Decyzją Prezesa UKE (Decyzja, znak: DHRT.SMP.6041.5.2017.92, z dnia 26 września 2018 r.) nie ma już obowiązku świadczenia usługi WLR i usługi rozpoczynania połączeń w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej na zasadach regulowanych a tym samym raportowania wskaźników KPI w zakresie tych usług.

26 września 2018 r. Prezes UKE, wydał decyzje deregulujące detaliczne rynki dostępu do telefonii stacjonarnej oraz hurtowy rynek rozpoczynania połączeń w sieciach stacjonarnych. Deregulacja rynków wynikała z ich schyłkowego charakteru, co było konsekwencją występującej stałej i niezmiennej tendencji spadkowej pod względem liczby abonentów, wysokości przychodów oraz liczby usług regulowanych. Terminy uchylecia obowiązków dla rynków detalicznych zostały określone na dzień doręczenia decyzji Orange Polska S.A. (OPL). Natomiast w przypadku hurtowego rynku rozpoczynania połączeń był to okres dwuletni, od dnia doręczenia decyzji OPL, ze względu na potrzebę zapewnienia płynnej zmiany warunków biznesowych operatorów alternatywnych korzystających z usług regulowanych oraz ochronę konsumentów, będących ich użytkownikami. Wspomniane decyzje deregulacyjne zostały w pełni zaakceptowane przez Komisję Europejską oraz Prezesa UOKiK.

Jednocześnie OPL informuje, iż zamierza oferować ww. usługi na podstawie osobnej umowy komercyjnej, która będzie obowiązywała od 1 stycznia 2021 (po zakończeniu ustawowego 90 dniowego okresu przejściowego).

Prezes UKE przyjmuje wyjaśnienia OPL dotyczące negatywnych wyników dla wskaźników LLU2 i LLU4 za zasadne. Liczba usług LLU systematycznie maleje. Najbardziej aktualne dane będące w posiadaniu Prezesa UKE pokazują spadek ok. 9% w okresie półrocznym od 31.12.2019 r. do 30.06.2020 r. Pozostałe wskaźniki przyjmowały wartości poprawne.

W okresie objętym badaniem przeprowadzone testy nie wykazują występowania zjawisk dyskryminacyjnych w obsłudze operatorów alternatywnych względem części detalicznej OPL.

Żaden ze wskaźników zagregowanych nie wskazuje na działania dyskryminacyjne OPL względem któregokolwiek z uczestników rynku.

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Departament Strategii i Analiz

T +48 22 534 9335

F +48 22 534 9322

sekretariat.dsa@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl