

# Raport NSKPI za Q3 2022

Warszawa, grudzień 2022 r.

Spis treści:

1	Wykaz wskaźników raportowanych w Q3 2022 .....	4
2	Ocena poziomu świadczenia usług.....	6
3	Ocena poziomu świadczenia usług - wykresy dla poszczególnych KPI.....	8
4	Ocena niedyskryminacji.....	31
5	Porównanie poziomu jakości usług pomiędzy operatorami alternatywnymi .....	35
6	Podsumowanie.....	39

Spis rysunków:

Rysunek 1.	Wskaźniki raportowane w Q3 2022 r. ....	5
Rysunek 2.	Ocena poziomu świadczenia usług w Q3 2022 r. ....	7
Rysunek 3.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI1 .....	8
Rysunek 4.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI2 .....	9
Rysunek 5.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI3 .....	10
Rysunek 6.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI4 .....	11
Rysunek 7.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI5 .....	12
Rysunek 8.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI6 .....	13
Rysunek 9.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI8 .....	14
Rysunek 10.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI9 .....	15
Rysunek 11.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI10 .....	16
Rysunek 12.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU1 .....	17
Rysunek 13.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU2 .....	18
Rysunek 14.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU3 .....	19
Rysunek 15.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU4 .....	20
Rysunek 16.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika IK1 .....	21
Rysunek 17.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika IK4 .....	22
Rysunek 18.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika DZK1 .....	23
Rysunek 19.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOI1 .....	24
Rysunek 20.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOI2 .....	25
Rysunek 21.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOI3 .....	26
Rysunek 22.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOM1 .....	27
Rysunek 23.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOM2 .....	28
Rysunek 24.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika TTM1 .....	29
Rysunek 25.	Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika TZN1 .....	30
Rysunek 26.	Ocena niedyskryminacji w Q3 2022 r. ....	32
Rysunek 27.	Ocena niedyskryminacji krótko- i długoterminowej .....	34
Rysunek 28.	Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 07.2022 r. ....	35
Rysunek 29.	Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 08.2022 r. ....	36
Rysunek 30.	Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 09.2022 r. ....	36
Rysunek 31.	Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 07.2022 r. ....	37
Rysunek 32.	Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 08.2022 r. ....	37

Rysunek 33.	Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 09.2022 r. ....	37
Rysunek 34.	Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 07.2022 r. ....	38
Rysunek 35.	Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 08.2022 r. ....	38
Rysunek 36.	Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 09.2022 r. ....	39

Prezes UKE przedstawia analizę wykonania wskaźników KPI przez Orange Polska S.A. (OPL) za trzecie kwartał 2022 r.

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

## 1 Wykaz wskaźników raportowanych w Q3 2022

Wykaz wskaźników raportowanych w analizowanym, trzecim kwartale 2022 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.	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 Q3 2022 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	07 2022		08 2022		09 2022	
UI1	-	100,00%	0,20pp.	100,00%		100,00%		100,00%	
UI2	-	2,83	1,76	1,18		0,00		0,64	
UI3	-	100,00%	-	88,89%		100,00%		95,24%	
UI4	-	100,00%	-	38,43%		41,06%		39,94%	
UI5	-	96,00%	2,8pp.	89,11%		90,87%		92,41%	
UI6	-	100,00%	-	73,48%		86,17%		81,50%	
UI7	-	100,00%	-	bd		bd		bd	
UI8	1,67	1,60	-	1,16		1,17		1,16	
UI9	99,20%	99,70%		100,00%		100,00%		100,00%	
UI10	-	1,51	0,94	0,72		0,68		0,77	

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	07 2022		08 2022		09 2022	
LLU1	-	100,00%	0,2pp.	100,00%		100,00%		100,00%	
LLU2	-	3,80	1,94	0,00		0,00		0,00	
LLU3		95,00%	1 pp.	95,91%		97,33%		91,78%	
LLU4	1,20	1,00	-	1,18		1,18		1,16	

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	07 2022		08 2022		09 2022	
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	100,00%		100,00%		100,00%	

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	07 2022		08 2022		09 2022	
DZK1	-	100,00%	0,50pp.	100,00%		100,00%		100,00%	

Lp.	Wartości odniesienia			Wykonanie i światła					
	Startowa	Referencyjna	Tolerancja	07 2022		08 2022		09 2022	
UOI1	-	100,00%	0,30pp.	100,00%		100,00%		100,00%	
UOI2	-	100,00%	L2	bd		100,00%		100,00%	
UOI3	-	100,00%	L2	100,00%		bd		100,00%	
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%	-	100,00%		100,00%		100,00%	

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 Q3 2022 r.

Źródło: UKE

W trzecim kwartale 2022 r. czerwone światło w ocenie poziomu świadczenia usług „zapaliło się” w odniesieniu do wskaźnika UI5, we wszystkich trzech miesiącach i dla wskaźnika LLU3, we wrześniu.

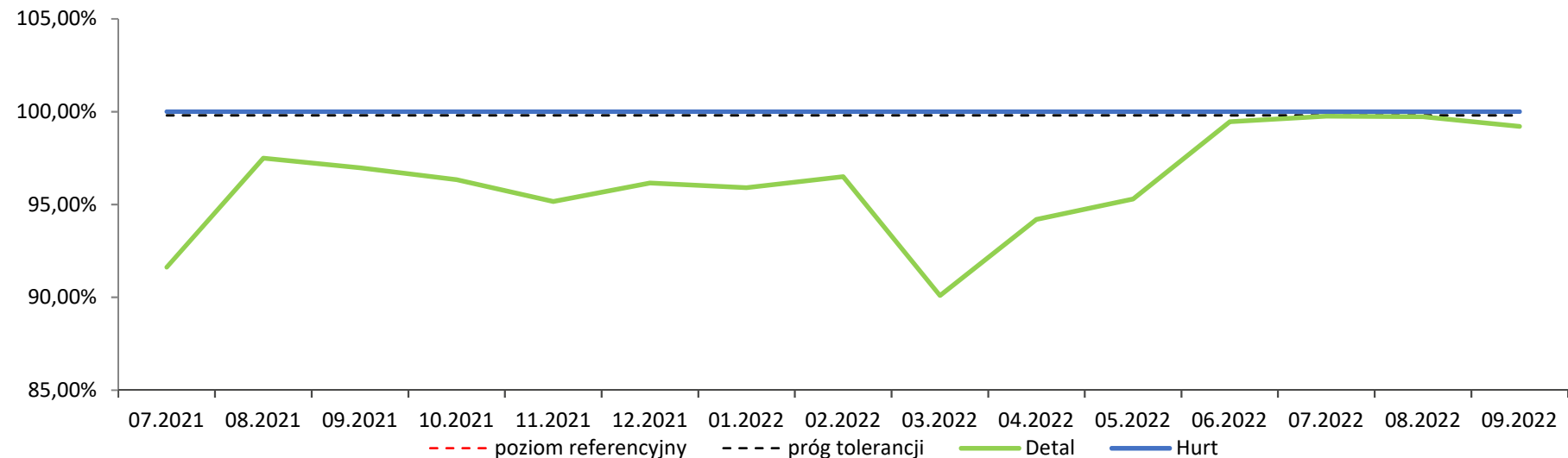


### 3 Ocena poziomu świadczenia usług - wykresy dla poszczególnych KPI

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 2021 r.

Czerwona przerywana linia to poziom referencyjny dla danego wskaźnika.

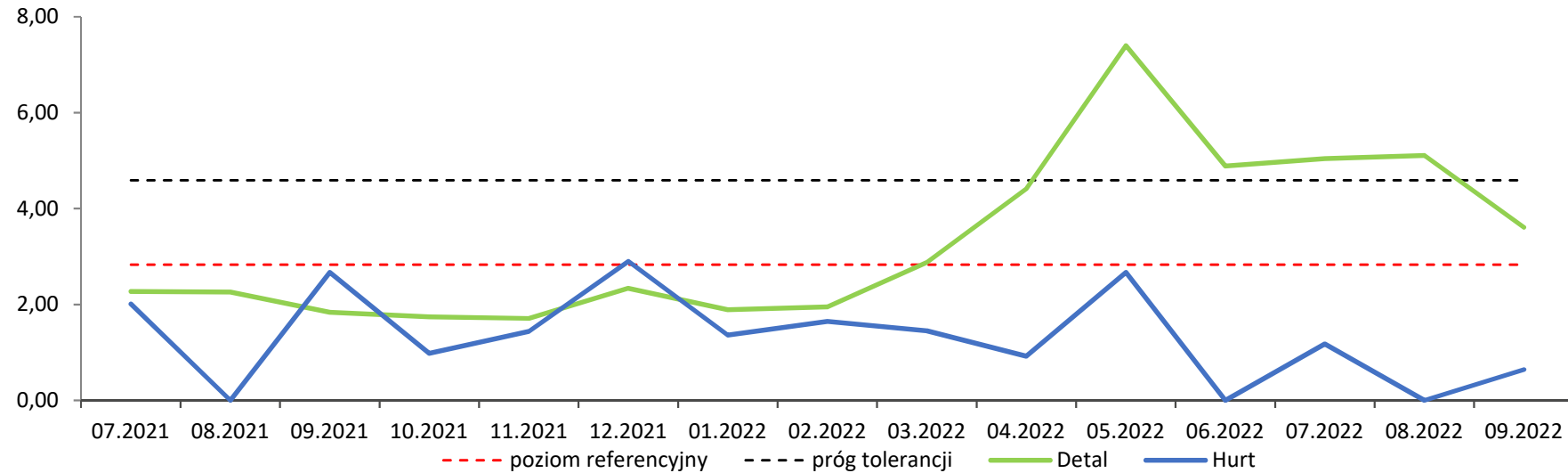
Czarna przerywana linia to minimalny (dla wskaźników będących stymulantami, których pożądana wartość powinna być maksymalnie jak najwyższa, najczęściej 100%) bądź maksymalny (dla wskaźników będących destymulantami, których pożądana wartość powinna być maksymalnie niska, najczęściej 0,00) dopuszczalny 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

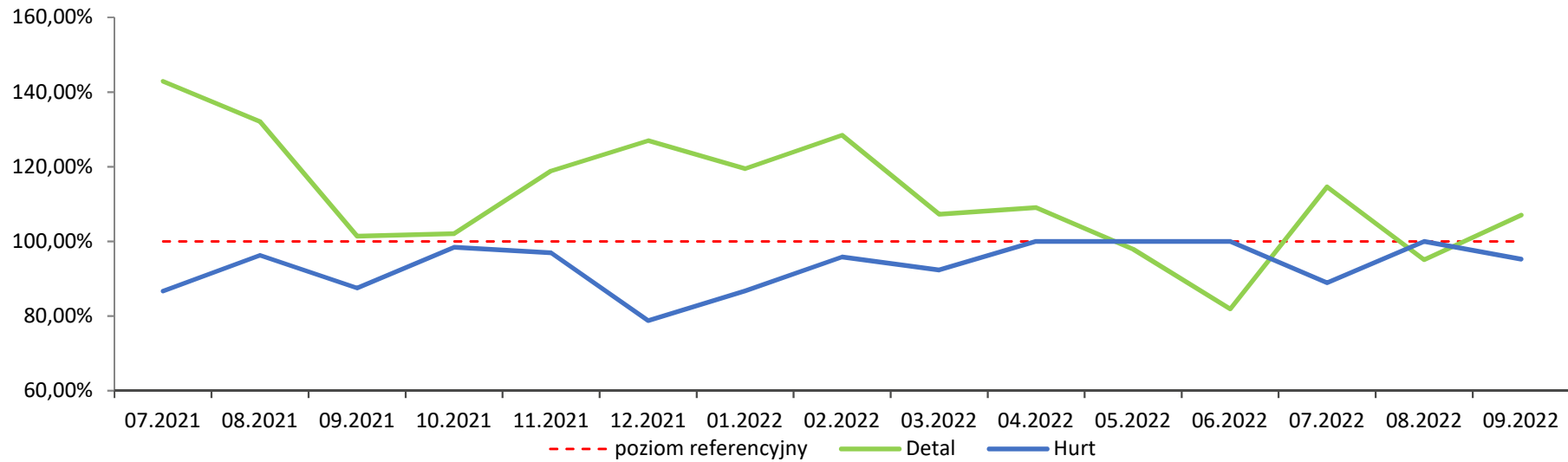
UI1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Dla UI1 zakładanym progiem tolerancji jest wartość 0,2 p.p.  
 W analizowanych miesiącach wyniki dla wskaźnika UI1 były poprawne.  
 Wskaźnik dla Detalu notował niższe (niepoprawne) wartości.



Rysunek 4. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI2

Źródło: UKE

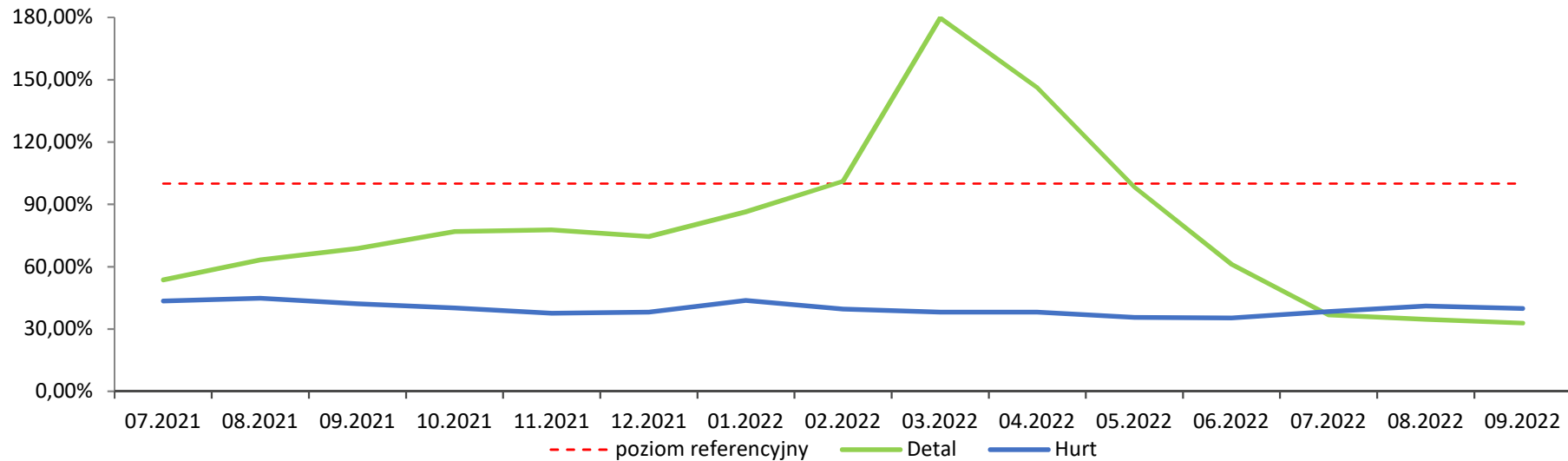
UI2 jest destymulantem. W przypadku UI2 przyjęty poziom referencyjny (przerywana czerwona linia) wynosi 2,83, a przyjęta tolerancja 1,76. Maksymalny dopuszczalny próg wartości dla wskaźnika UI2, wynikający z przyjętego poziomu referencyjnego oraz zakresu tolerancji (przerywana czarna linia) wynosi 4,59.  
 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 zwykle przekraczał dopuszczalne wartości.



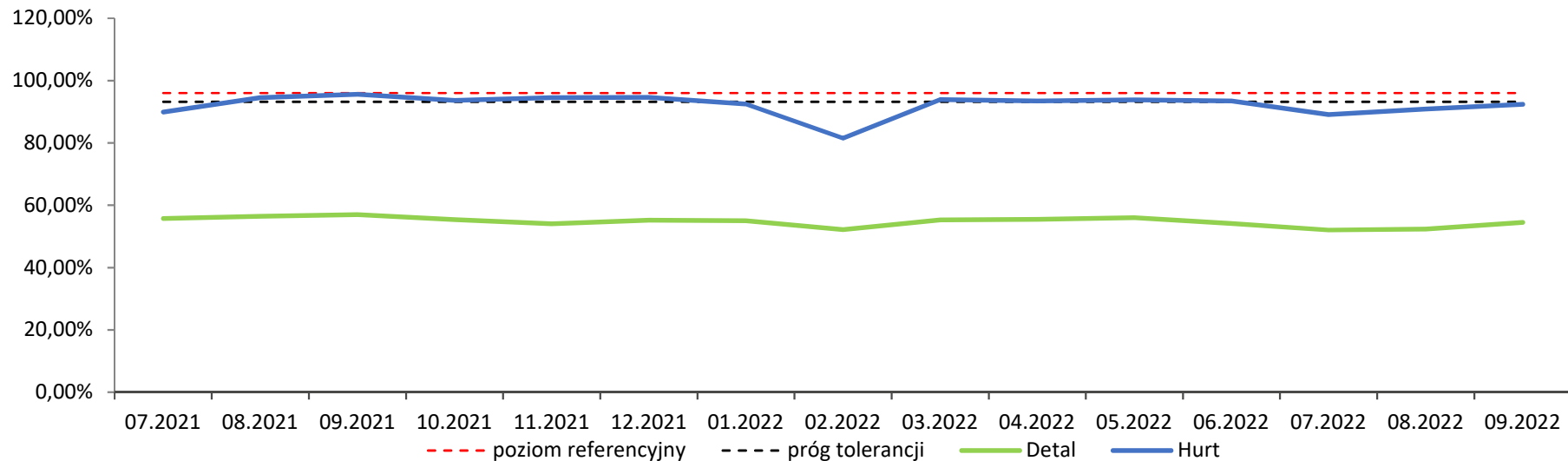
Rysunek 6. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI4

Źródło: UKE

UI4 jest wskaźnikiem prezentującym względny czas dostarczania 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, poza lutym, marcem i kwietniem br.



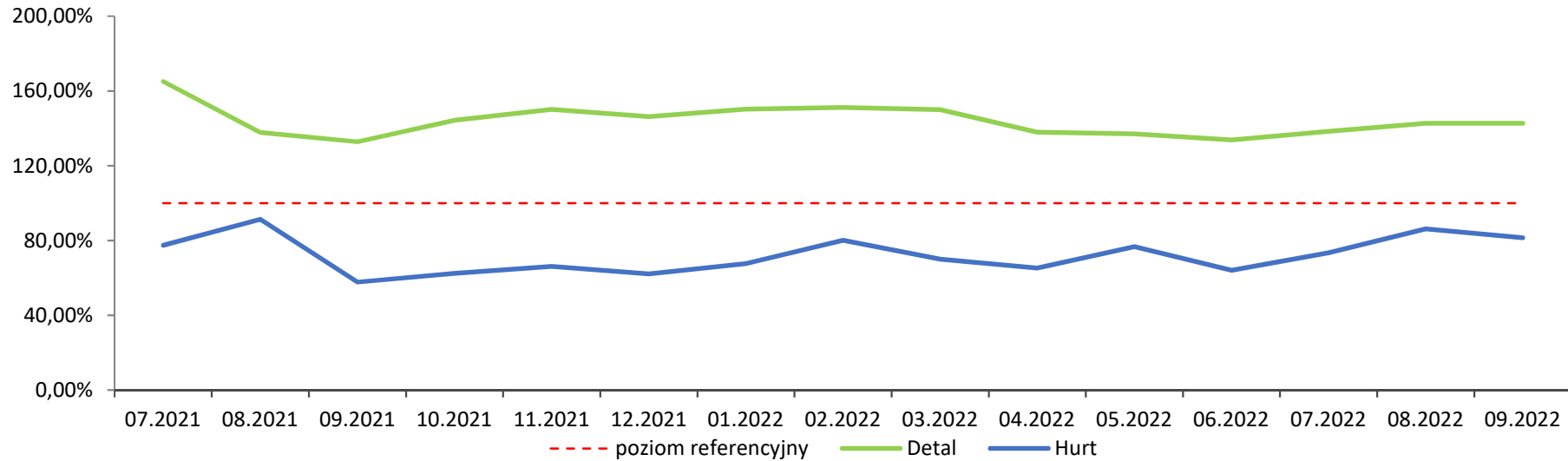
Rysunek 7. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI5

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 lipcem 2021 r. oraz styczniem, lutym oraz czerwcem, lipcem i wrześniem 2022 r. W lipcu 2021 r. przyczyną niewykonania celu były utrudnienia wynikające z anomalii pogodowych oraz wyłączenia systemów informatycznych (GoLive 02-05.07.2021 r. oraz GoLive Wdrożenia OPL 21.7 (23-26.07.2021 r.)). Wskaźnik UI5 w styczniu nie osiągnął założonego poziomu referencyjnego. Powodem niewykonania celu były trudne warunki atmosferyczne, szczególnie liczne wichury, które miały miejsce w styczniu oraz wyłączenia systemów w związku z Wdrożeniem OPL 22.1. Wskaźnik nie osiągnął założonego poziomu referencyjnego także w lutym. Powodem niewykonania celu były anomalie pogodowe, które miały miejsce z końcem stycznia oraz w lutym. Jak wyjaśnia OPL gwałtowny wzrost liczby uszkodzeń oraz trudne warunki atmosferyczne uniemożliwiały bieżącą obsługę uszkodzeń. Na początku lutego zamykane były zgłoszenia powstałe pod koniec stycznia (bardzo silne porywy wiatru oraz intensywne opady deszczu i śniegu za sprawą niżu Nadia), a w drugiej połowie lutego kolejną falę skumulowanych uszkodzeń przyniosło załamanie pogody, szczególnie silne wichury związane z niżem Dudley, kilka dni później Eunice. Sytuacja zbiegła się z niedostępnością systemów informatycznych w związku z Wdrożeniem nOSS - 16-21.02.2022 i obsługą zgłoszeń w trybie awaryjnym. W lipcu i sierpniu 2022 r. wskaźnik nie osiągnął założonego poziomu referencyjnego. Powodem niewykonania celu były awarie długotrwałe, spowodowane trudnymi warunkami atmosferycznymi - burze, wichury. Ponadnormatywne napływy zgłoszeń przekraczały bieżące możliwości usuwania uszkodzeń przez PT. Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego także we wrześniu. Główna przyczyna opóźnień to awarie długotrwałe powstałe w wyniku anomalii pogodowych. Dodatkowo niedostępność systemów informatycznych w związku z Wdrożeniem OPL 22.9 w dn. 03-

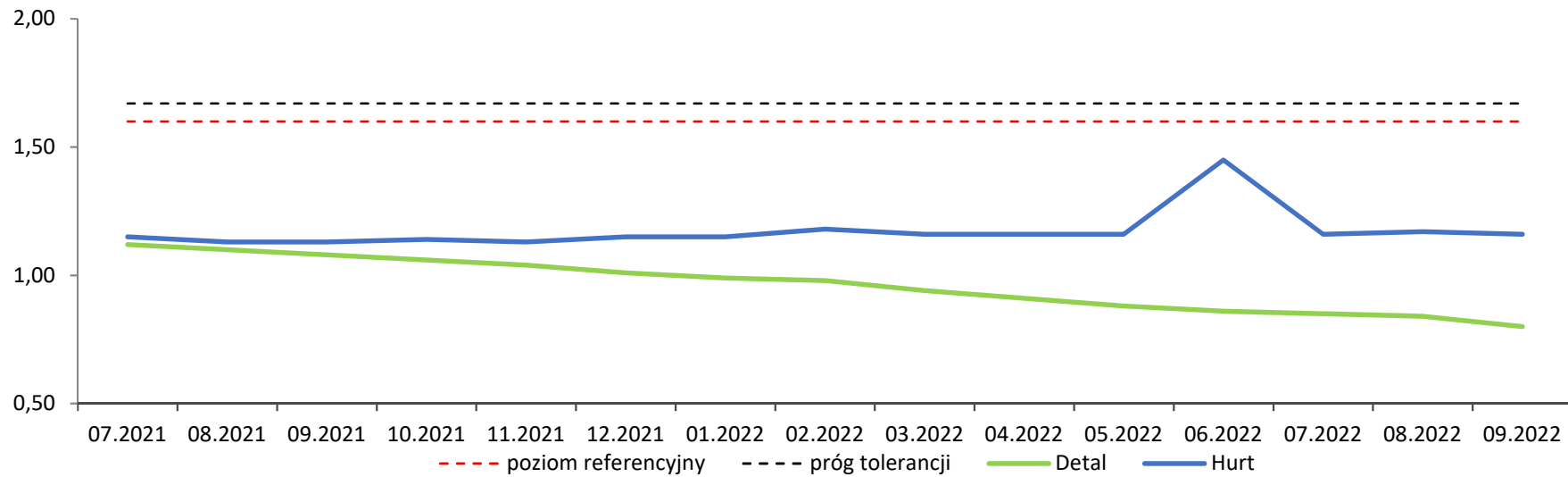
05.09.2022r., Wdrożeniem NOSS/OSA22.9. w dn. 17-19.09.2022 oraz problemy z jednym hostem EAI.H błąd certyfikatu w dn. 22.09.2022r.  
Dla Detalu wskaźnik osiągał wyniki gorsze niż dla Hurtu.



Rysunek 8. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI6

Źródło: UKE

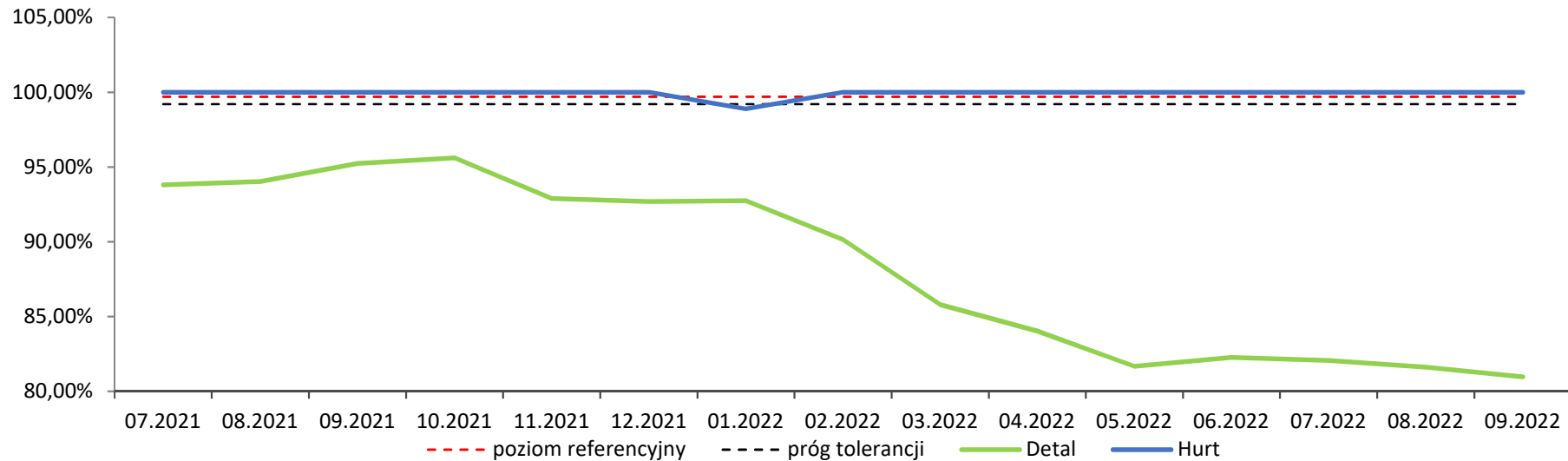
Wartość referencyjna wskaźnika UI6 wynosi 100%. Dla tego wskaźnika nie jest określana wartość tolerancji - każdy wynik w zakresie 0-100% jest wynikiem prawidłowym. Względny czas naprawy awarii szerokopasmowych na rynku hurtowym nie przekraczał w analizowanym czasie dopuszczalnego progu. Względny czas naprawy awarii dla rynku detalicznego osiągał, dla 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

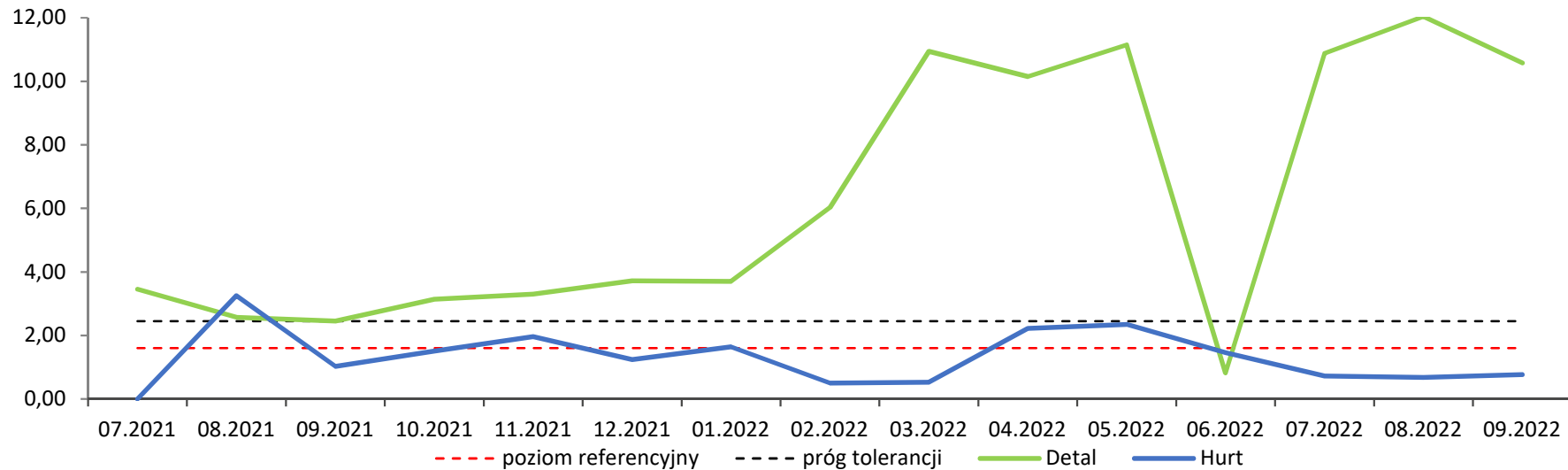
Źródło: UKE

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

Niemal w całym analizowanym przedziale czasu (poza styczniem 2022 r.) wartości wskaźnika terminowości realizacji zamówień na zmianę prędkości usług szerokopasmowych dla rynku hurtowego były równe lub przekraczały wartość referencyjną. Wskaźnik U19 nie osiągnął założonego poziomu referencyjnego w styczniu 2022 r. z powodu błędu systemowego na etapie komunikacji końcowej z OA. Dodatkowo przekroczenie wskaźnika związane jest ze spadkiem wolumenu zamówień.

Wyniki dla Detalu odbiegały od założonych progów.



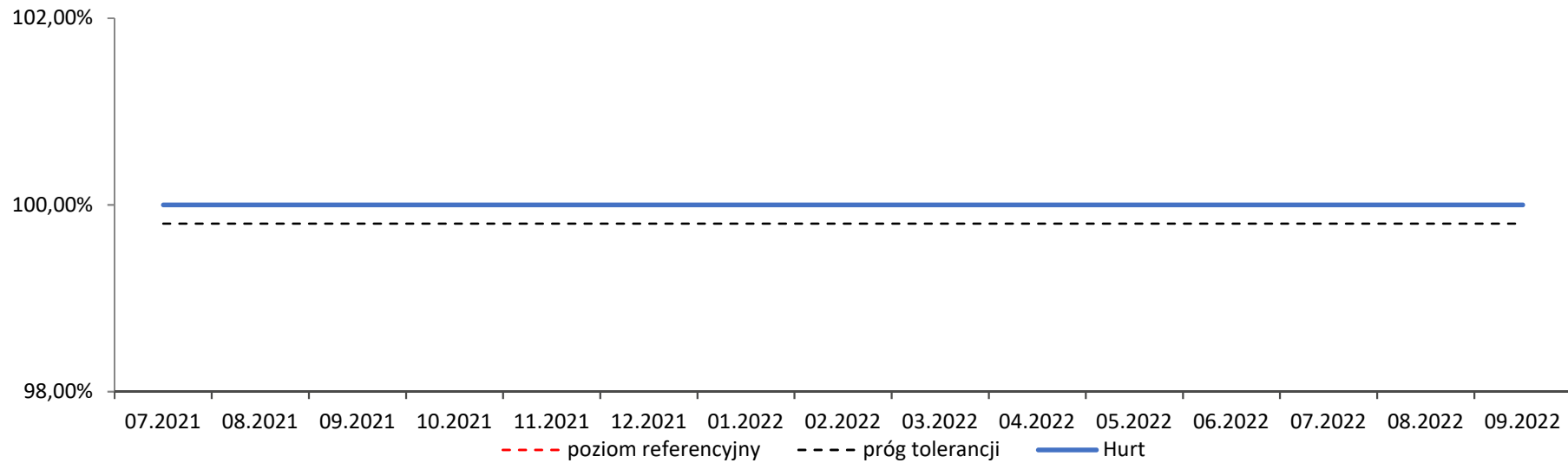


Rysunek 11. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UI10

Źródło: UKE

UI10 jest destymulantem. W przypadku UI10 przyjęty poziom referencyjny wynosi 1,6. Wartość referencyjna wynosi 0,94. Przyjęty maksymalny, dopuszczalny próg wartości wynosi 2,45.

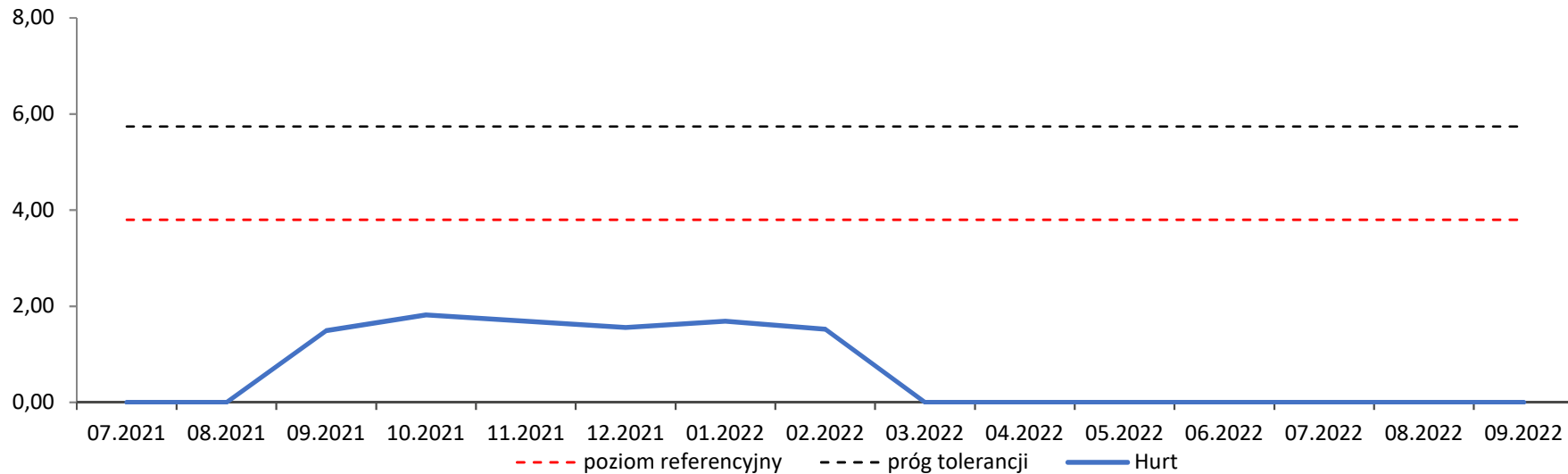
Poziom wykonania wskaźnika dla Hurtu był satysfakcjonujący niemal w całym analizowanym czasie. Jedynie w sierpniu 2021r. wskaźnik odnotował niewłaściwy wynik. Powodem niewykonania celu było 8 odrzutów z powodu braku możliwości technicznych do aktywowania usług. Zamówienia w technologii VDSL dotyczyły modyfikacji opcji dla usług ETH na up to 81920 - WT odbywa się na podstawie bazy VDSL, natomiast faktyczna weryfikacja techniczna odbywa się podczas realizacji. Zamówienie w technologii ADSL dotyczyło zmiany poziomu dostępu z ATM na Ethernet (brak możliwości uruchomienia usługi, brak wolnych portów). 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.



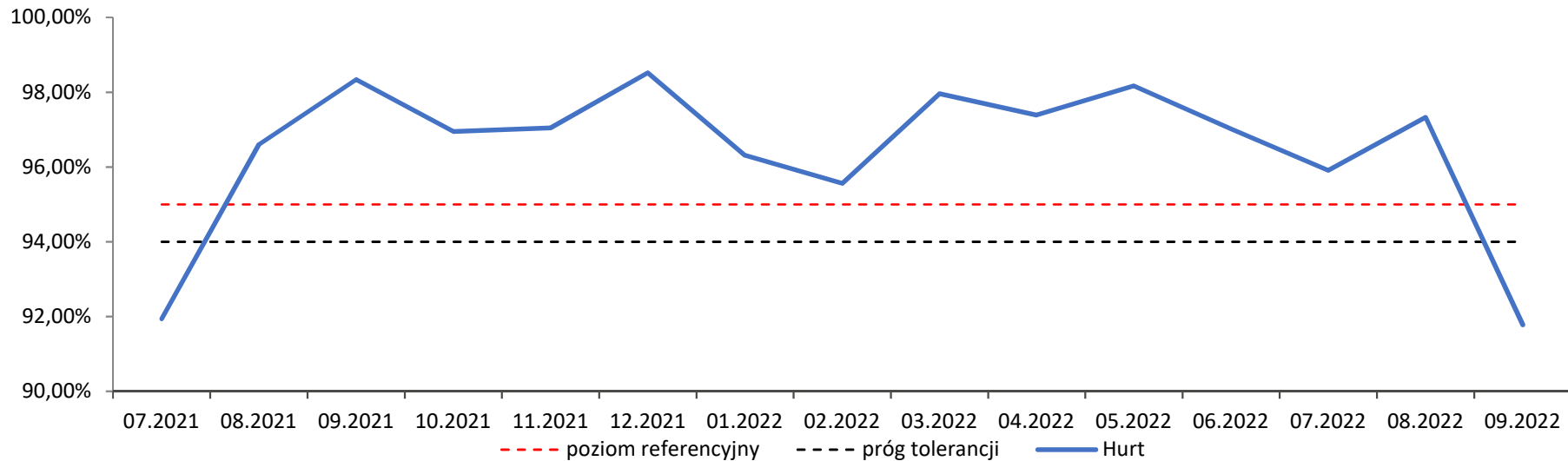
Rysunek 13. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU2

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.

W trzecim kwartale 2021 r. wskaźnik był kalkulowany jedynie we wrześniu i osiągnął wynik prawidłowy. W Q4 2021 i w Q1 2022 wskaźnik utrzymywał wartości dozwolone. W drugim i trzecim kwartałach wskaźnik nie był kalkulowany, nie wystąpiły zdarzenia opisywane tym wskaźnikiem.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.



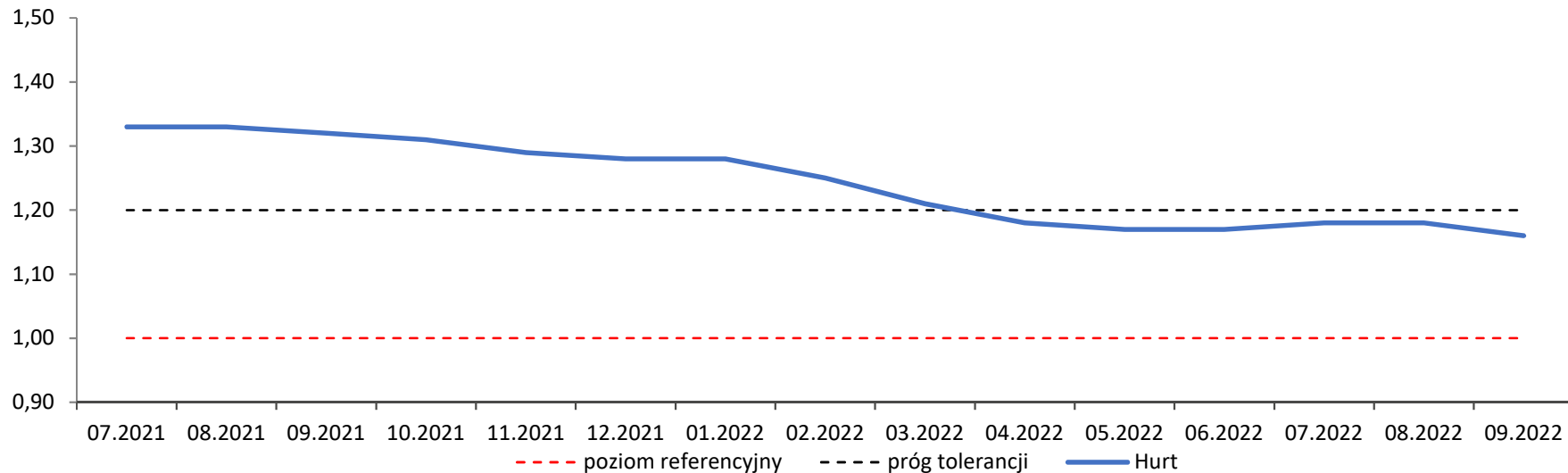
Rysunek 14. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU3

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 niemal całym analizowanym przedziale czasu, poza lipcem 2021 r. i wrześniem 2022 r. W lipcu 2021 r. przyczyną niewykonania celu były utrudnienia wynikające z anomalii pogodowych oraz wyłączenia systemów informatycznych (GoLive 02-05.07.2021 r. oraz GoLive Wdrożenia OPL 21.7 (23-26.07.2021 r.)). Natomiast we wrześniu 2022 r. główna przyczyna opóźnień to awarie długotrwałe powstałe w wyniku anomalii pogodowych. Dodatkowo niedostępność systemów informatycznych w związku z Wdrożeniem OPL 22.9 w dn. 03-05.09.2022r., Wdrożeniem NOSS/OSA22.9. w dn. 17-19.09.2022 oraz problemy z jednym hostem EAI.H błąd certyfikatu w dn. 22.09.2022r.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.

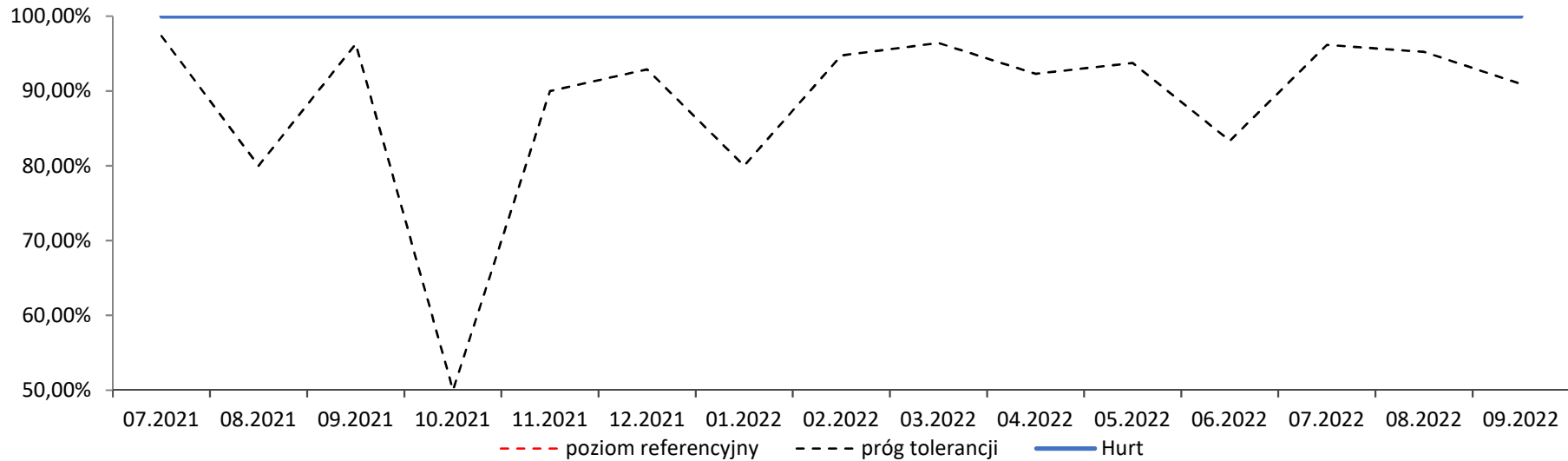


Rysunek 15. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika LLU4

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. Jak tłumaczy OPL przyczyną przekroczenia poziomu referencyjnego jest szybszy spadek średniej liczby łączy w stosunku do spadku średniej liczby awarii zasadnych. 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 miesięcy. W okresie 02.2021 – 01.2022 liczba łączy spadła o ok. 18,16%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych spadła o 24,11%. W okresie 03.2021 – 02.2022 liczba łączy spadła o ok. 18,03%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych spadła o 27,09%. W okresie 04.2021 – 03.2022 liczba łączy spadła o ok. 17,83%, podczas gdy liczba uszkodzeń zasadnych spadła o 29,33%. Daje się zaobserwować tendencję spadkową dla wskaźnika rok do roku, jednak jego wolnozmiennosc wynikająca ze specyfiki wyliczeń spowodowała, że powrót do wartości referencyjnych (poniżej 1,20) nastąpił dopiero w drugim kwartale 2022 r. W Q2 2022 wskaźnik odnotował wartości prawidłowe. We wrześniu 2022 r. wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Główna przyczyna opóźnień to awarie długotrwałe powstałe w wyniku anomalii pogodowych. Dodatkowo niedostępność systemów informatycznych w związku z Wdrożeniem OPL 22.9 w dn. 03-05.09.2022r., Wdrożeniem NOSS/OSA22.9. w dn. 17-19.09.2022 oraz problemy z jednym hostem EAI.H błąd certyfikatu w dn. 22.09.2022r

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.



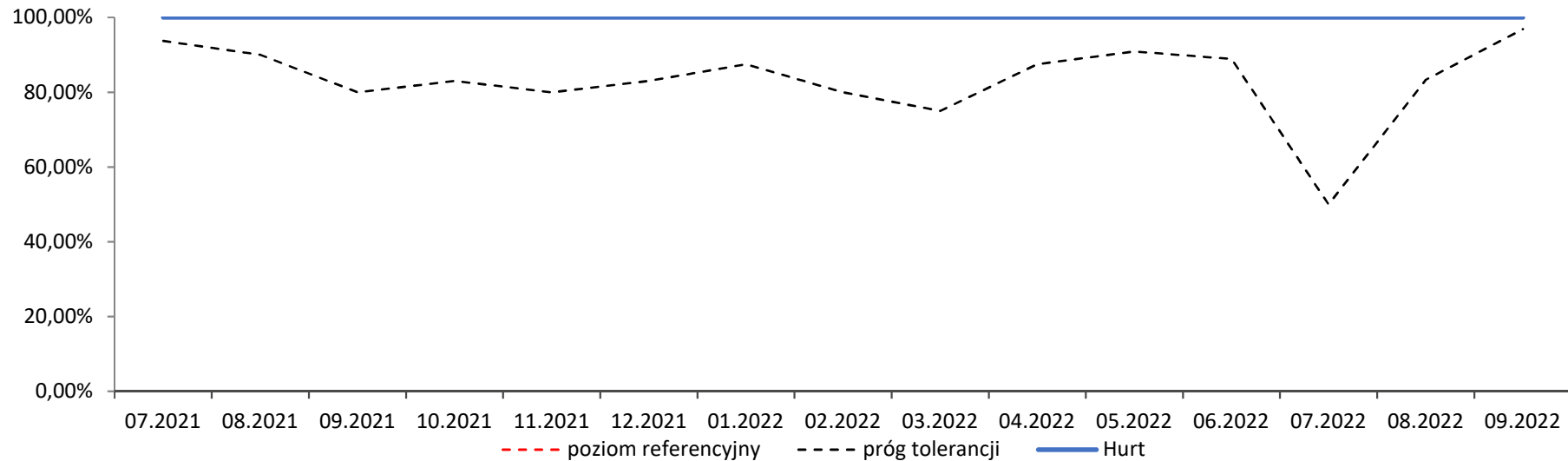
Rysunek 16. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika IK1

Źródło: UKE

IK1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Przerywana 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.



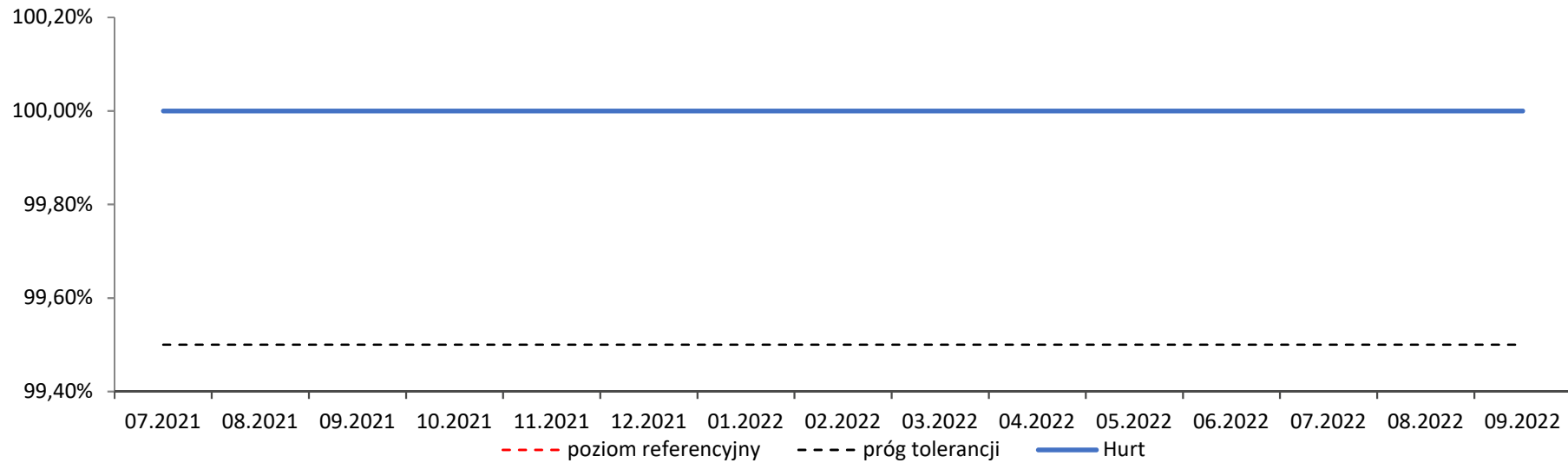
Rysunek 17. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika IK4

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 DZK1

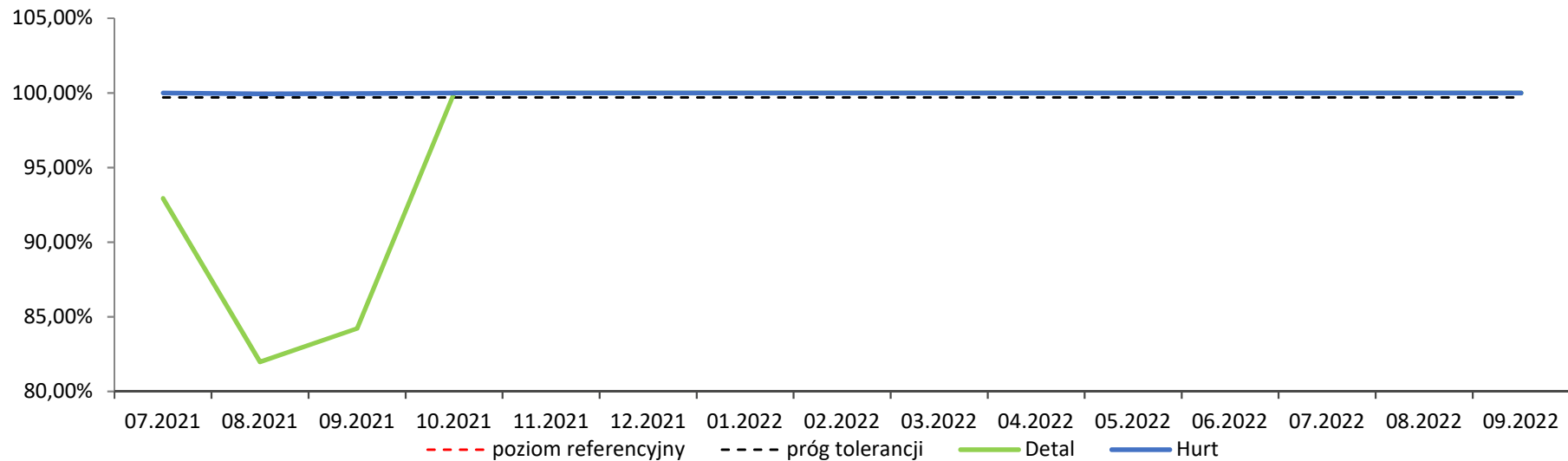
Źródło: UKE

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.





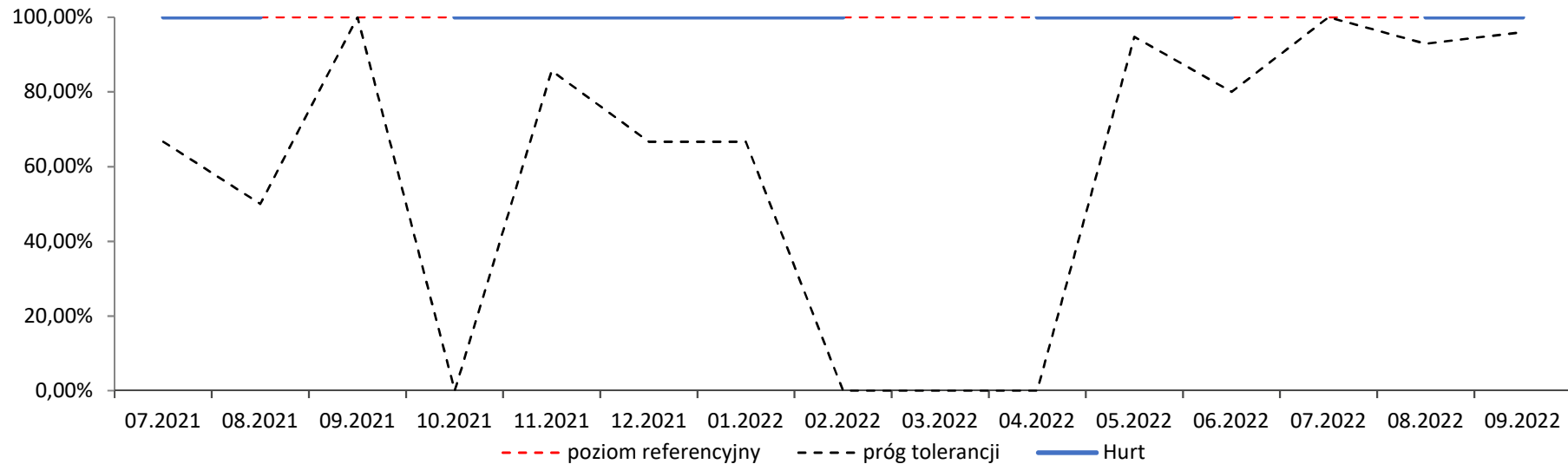
Rysunek 19. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOI1

Źródło: UKE

UOI1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Dla UOI1 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 2021 r., osiągała wysokie wartości, bliskie poziomowi referencyjnemu, w granicach określonych dopuszczalną tolerancją dla Hurtu.

Wyniki KPI w odniesieniu do części detalicznej były poniżej dopuszczalnego minimalnego poziomu do września 2021 r.



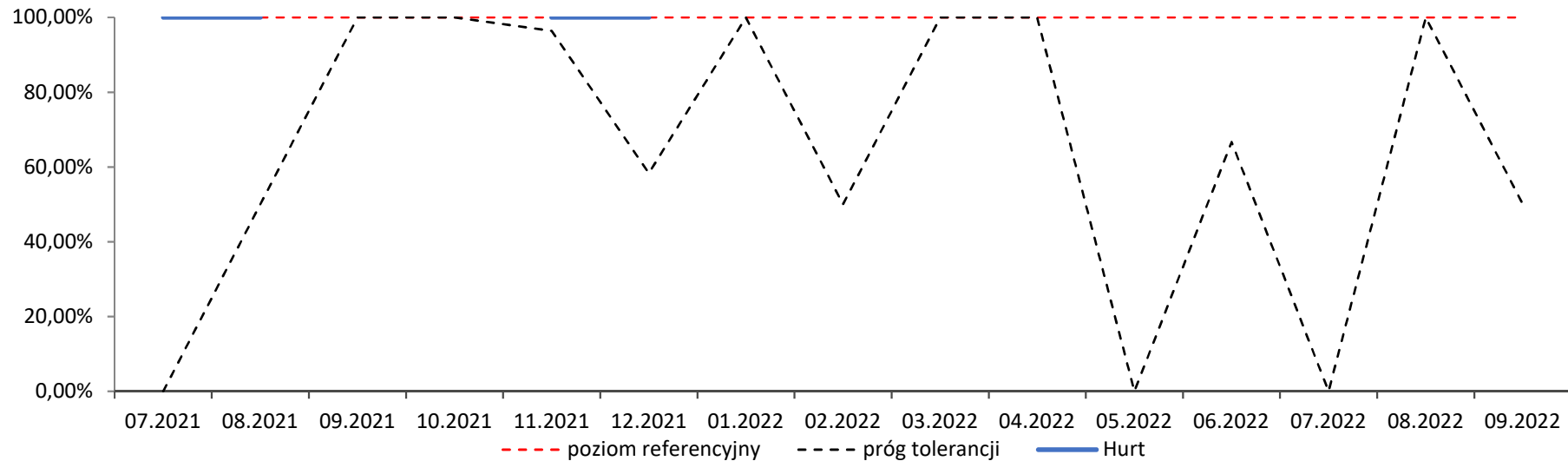
Rysunek 20. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOI2

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. Jedynie w lutym i we wrześniu 2021 r., oraz w marcu i lipcu 2022 r. wskaźnik nie był raportowany.

Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.



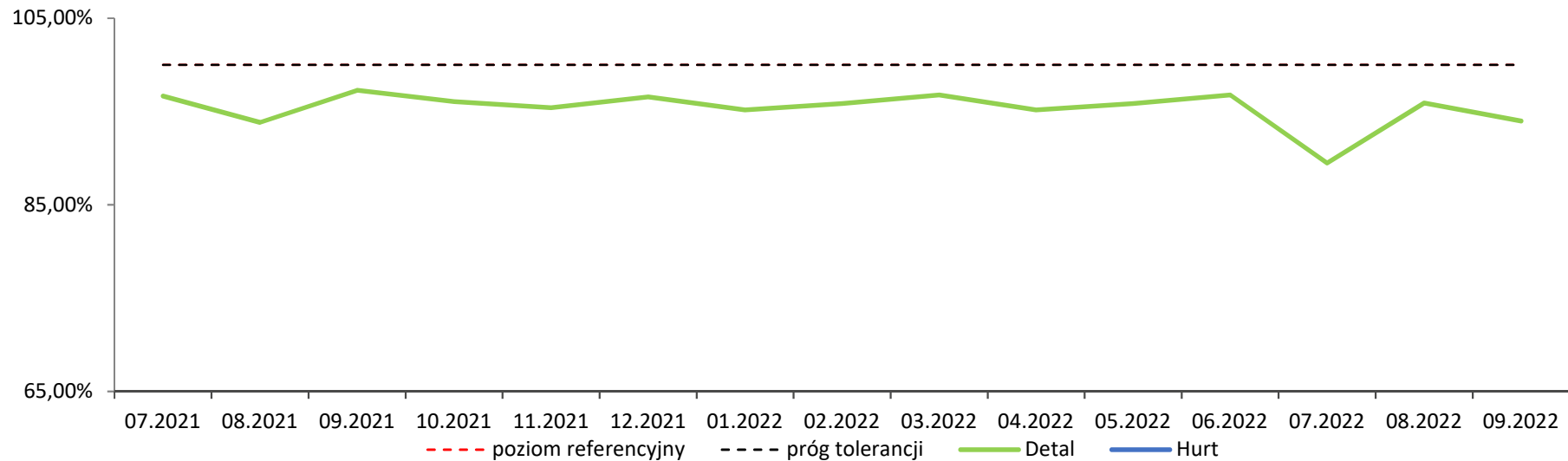
Rysunek 21. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UO13

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.

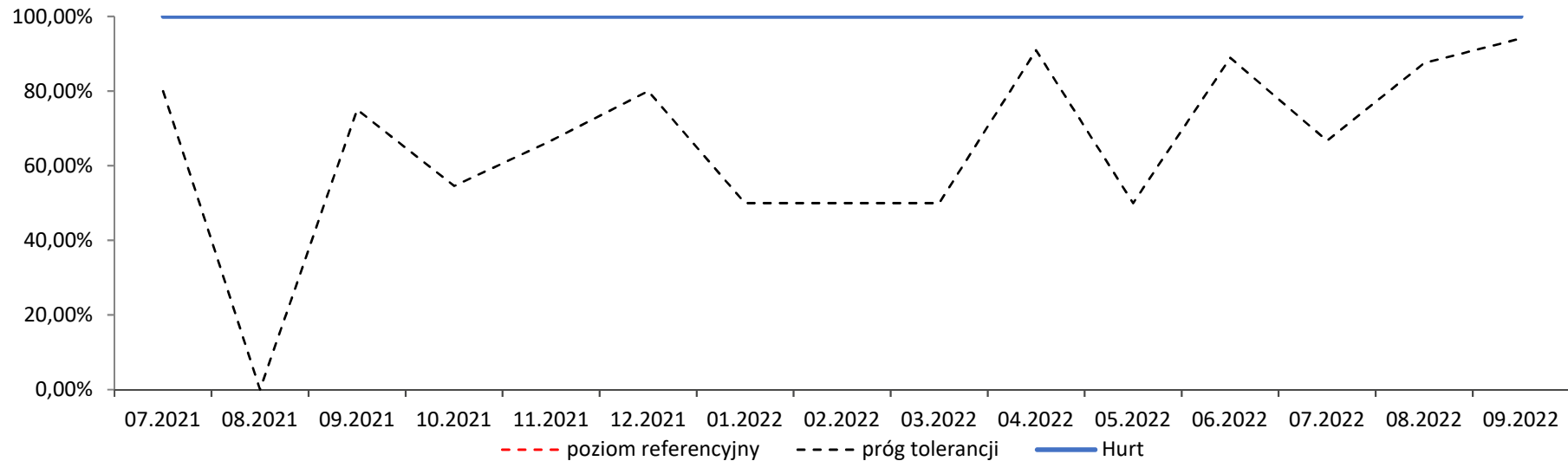


Rysunek 22. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOM1

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 nie był raportowany.

Wyniki dla Detalu mieściły się w ramach dopuszczalnych wartości.

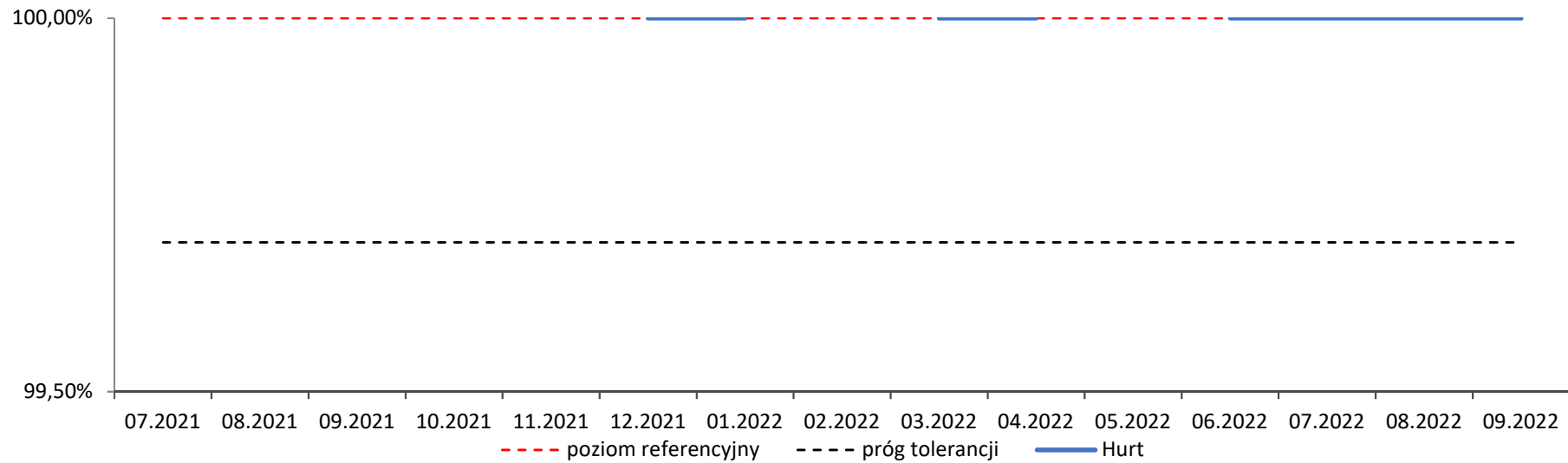


Rysunek 23. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika UOM2

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%).

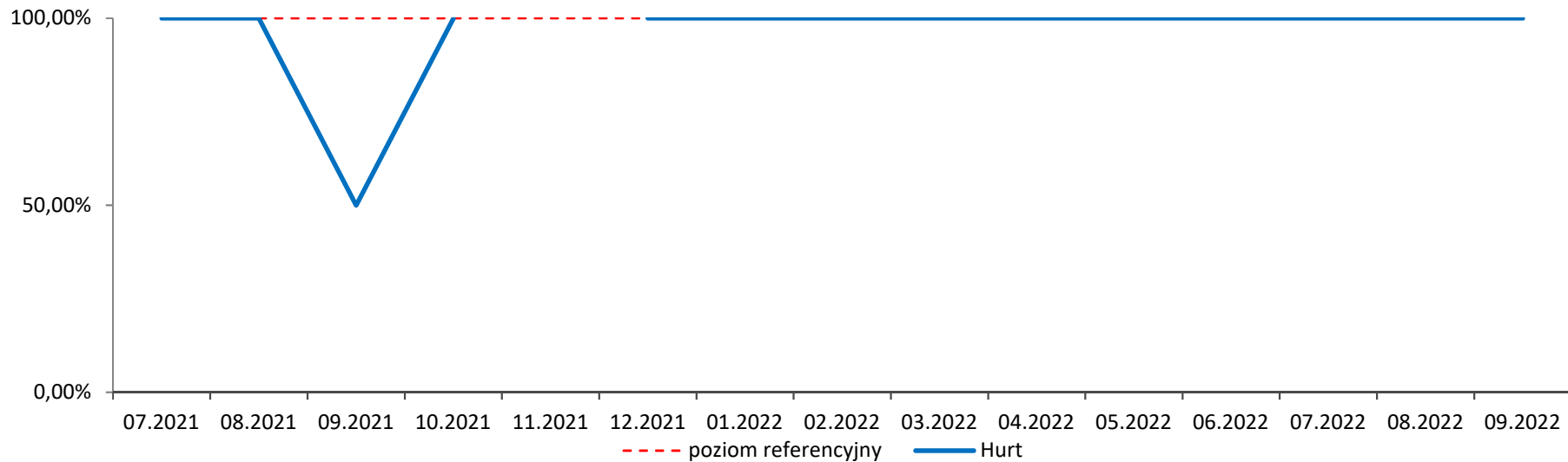
Terminowość udzielania odpowiedzi na WTF dla usługi LLU osiągnęła poziom referencyjny 100% w każdym miesiącu z analizowanych kwartałów, kiedy był raportowany. Wskaźnik nie jest liczony dla części detalicznej.



Rysunek 24. Ocena poziomu świadczenia usług dla wskaźnika TTM1

Źródło: UKE

TMM1 jest stymulantem. Wartość referencyjna tego wskaźnika wynosi 100%. Dla TMM1 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 25. 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 TZN1 nie osiągnął poziomu referencyjnego we wrześniu 2021 r., ze względu na nieterminowość podpisania jednej z umów. Była ona skutkiem przerw w komunikacji OPL-OA, wynikających z potrzeby dwukrotnego dostosowania negocjowanej umowy do oferty OPL (z uwagi na jej aktualizację przez UKE) oraz okresu urlopowego (urlopy osób odpowiedzialnych za negocjacje po obu stronach).

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 „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								
		07 2022			08 2022			09 2022		
		Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D
UI1	Tak	100,00%	99,76%	●	100,00%	99,73%	●	100,00%	99,20%	●
UI2	Tak	1,18	5,04	●	0,00	5,11	●	0,64	3,61	●
UI3	ND	88,89%	114,67%	ND	100,00%	95,09%	ND	95,24%	107,06%	ND
UI4	ND	38,43%	36,79%	ND	41,06%	34,68%	ND	39,94%	32,83%	ND
UI5	Tak	89,11%	52,04%	●	90,87%	52,40%	●	92,41%	54,52%	●
UI6	ND	73,48%	138,46%	ND	86,17%	142,80%	ND	81,50%	142,80%	ND
UI7	ND	bd	bd	ND	bd	bd	ND	bd	bd	ND
UI8	Tak	1,16	0,85	●	1,17	0,84	●	1,16	0,80	●
UI9	Tak	100,00%	82,07%	●	100,00%	81,62%	●	100,00%	80,97%	●
UI10	Tak	0,72	10,88	●	0,68	12,04	●	0,77	10,58	●

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Wykonanie i światła								
		07 2022			08 2022			09 2022		
		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	0,00	ND	ND	0,00	ND	ND	0,00	ND	ND
LLU3	ND	95,91%	ND	ND	97,33%	ND	ND	91,78%	ND	ND
LLU4	ND	1,18	ND	ND	1,18	ND	ND	1,16	ND	ND



Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Wykonanie i światła								
		07 2022			08 2022			09 2022		
		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	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND

Lp.	Niedyskryminacja Hurt-Detal	Wykonanie i światła								
		07 2022			08 2022			09 2022		
		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								
		07 2022			08 2022			09 2022		
		Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D	Hurt	Detal	N-D
UOI1	Tak	100,00%	100,00%	●	100,00%	100,00%	●	100,00%	100,00%	●
UOI2	ND	bd	ND	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND
UOI3	ND	100,00%	ND	ND	bd	ND	ND	100,00%	ND	ND
UOM1	ND	bd	89,49%	ND	bd	95,92%	ND	bd	94,00%	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	100,00%	ND	ND	100,00%	ND	ND	100,00%	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

Rysunek 26. Ocena niedyskryminacji w Q3 2022 r.

Źródło: UKE

Badanie niedyskryminacji w poszczególnych miesiącach analizowanego, trzeciego kwartału 2022 r., w relacji Hurt – Detal dało wyniki pozytywne w przypadku większości wskaźników dla analizowanego dla których nie występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu. Wyjaśnienia wymaga czerwone światło dla wskaźnika UI8.

Wg OPL - w trzecim kwartale 2022 r., mimo realizacji celu, pojawiło się czerwone światło dla niedyskryminacji HURT – DETAL. Awaryjność łączy jest silnie związana z technologią - jest 5x wyższa na miedzi niż na FTTH. Udział łączy FTTH w ogólnej liczbie łączy NEO (DETAL) jest bardzo istotny i obecnie wynosi ok 52% podczas, gdy udział łączy FTTH w bazie BSA (HURT) stanowi mniej niż 1%. Można powiedzieć, że KPI UI8 HURT pokazuje jakość jedynie sieci miedzianej. Przyjmując to założenie, porównanie wyników HURT-DETAL dla miedzi - gdzie UI8 DETAL= 1,23 w lipcu (1,36 w sierpniu i 1,35 we wrześniu) oraz odpowiednio UI8 HURT=1,16 (1,17; 1,16) - pokazuje, że KPI UI8 jest dużo lepszy dla HURT-u oraz potwierdza tezę, że czerwone światło nie jest efektem dyskryminacji, a jedynie skutkiem różnicy w jakości sieci, wynikającej z technologii łączy.

Na podstawie prognozy dalszego wzrostu udziału łączy FTTH w bazie NEO (DETAL) można stwierdzić, że czerwone światło dla wykonania KPI UI8 może być częstym zjawiskiem w kolejnych miesiącach. Wyjaśnienia OPL w zakresie wskaźnika UI8, Prezes UKE przyjmuje jako uzasadnione

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
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 27. Ocena niedyskryminacji krótko- i długoterminowej

Źródło: UKE

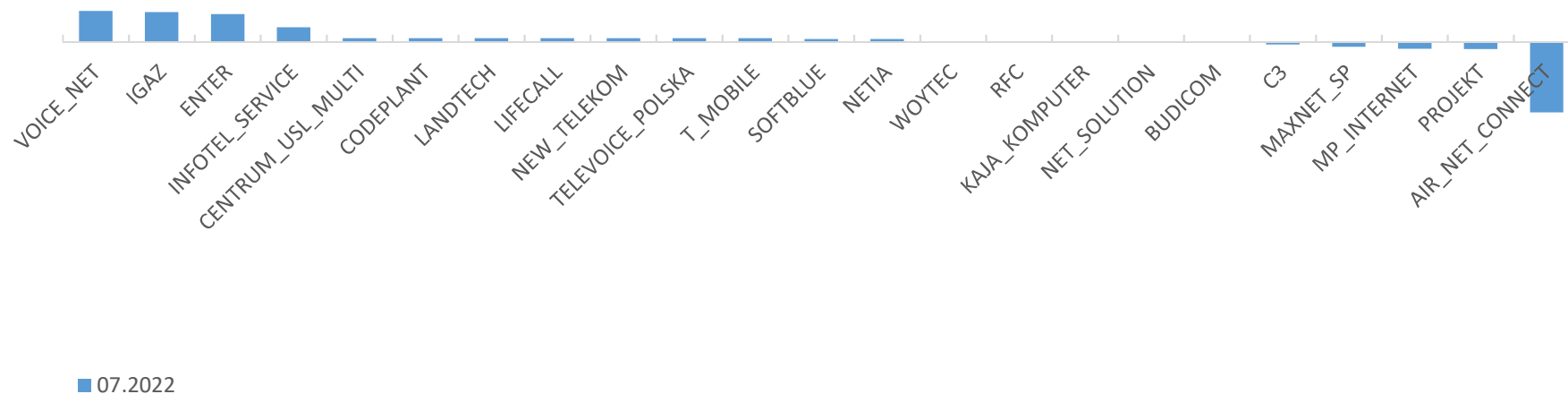
Dla krótko- i długookresowych testów niedyskryminacji w relacji Hurt – Detal wyniki były pozytywne dla analizowanego kwartału - nie występują przesłanki do istnienia dyskryminacji w poziomie obsługi Hurtu względem Detalu. Wyjaśnienia OPL w zakresie wskaźnika UI8, Prezes UKE przyjmuje jako uzasadnione.

## 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.

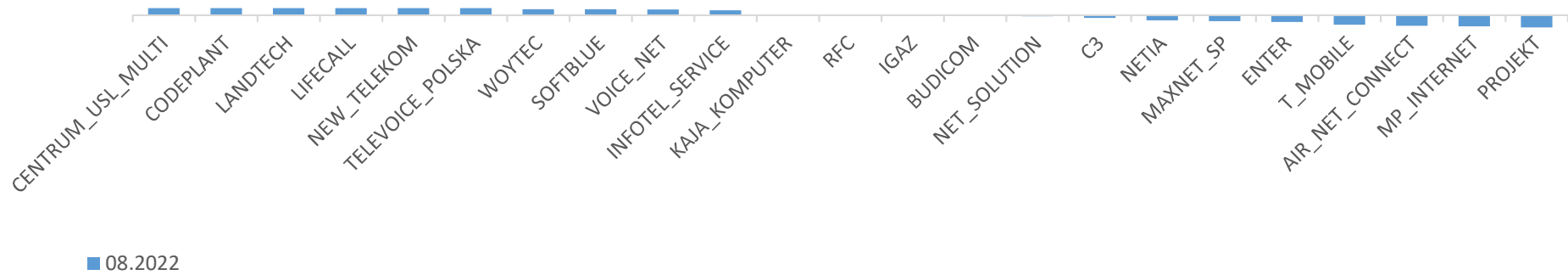
Poniższe rysunki przedstawiają wartości agregacji wskaźników dla największych pod względem liczby abonentów operatorów na rynku, uszeregowane od największej do najmniejszej. Wartość wskaźnika jest interpretowana jako odchylenie (mierzone w punktach procentowych) od średniej dla rynku.

### Szerokopasmowe Usługi Internetowe



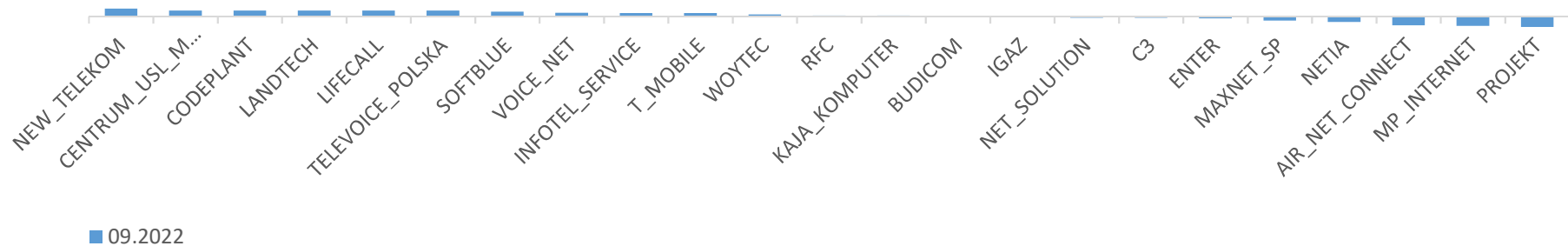
Rysunek 28. Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 07.2022 r.

Źródło: UKE



Rysunek 29. Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 08.2022 r.

Źródło: UKE



Rysunek 30. Wskaźnik zagregowany dla szerokopasmowych usług internetowych za 09.2022 r.

Źródło: UKE

Wyniki wskaźnika zagregowanego dla Szerokopasmowych Usług Internetowych, dla analizowanego trzeciego kwartału 2022 r., nie wskazują aby OPL, systematycznie gorzej lub lepiej, obsługiwała któregoś z operatorów alternatywnych.

## Usługi Infrastrukturalne



Rysunek 31. Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 07.2022 r.

Źródło: UKE



Rysunek 32. Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 08.2022 r.

Źródło: UKE

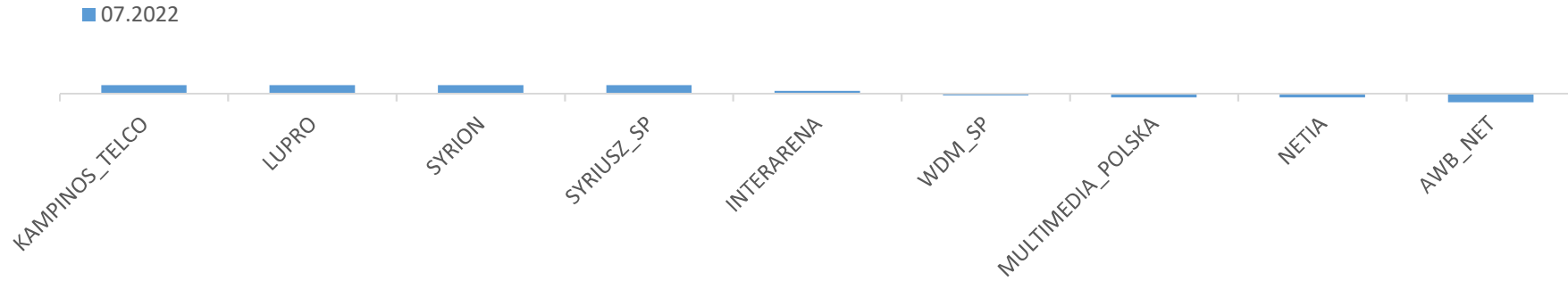


Rysunek 33. Wskaźnik zagregowany dla usług infrastrukturalnych za 09.2022 r.

Źródło: UKE

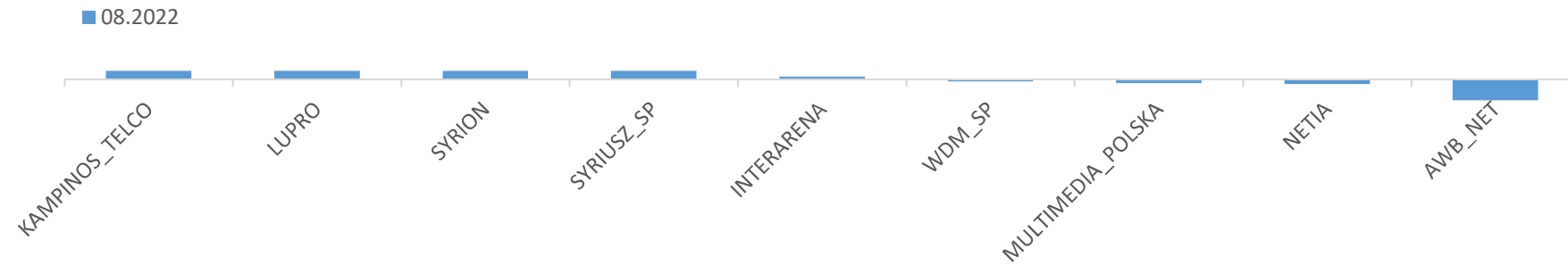
Wyniki wskaźnika zagregowanego dla Usług Infrastrukturalnych, dla analizowanego trzeciego kwartału 2022 r., nie wskazują aby OPL, systematycznie gorzej lub lepiej, obsługiwała któregoś z operatorów alternatywnych.

Usługi LLU



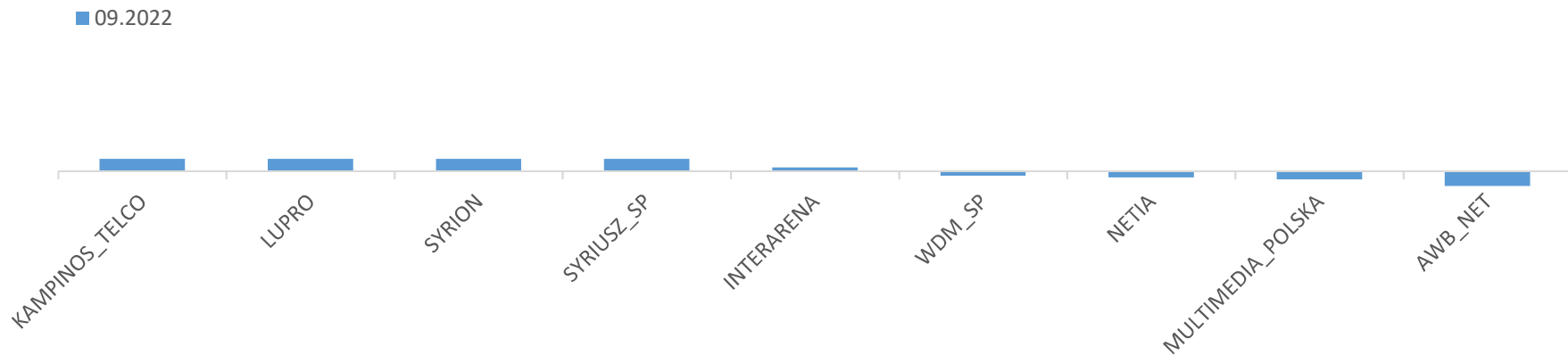
Rysunek 34. Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 07.2022 r.

Źródło: UKE



Rysunek 35. Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 08.2022 r.

Źródło: UKE



Rysunek 36. Wskaźnik zagregowany dla usług LLU za 09.2022 r.

Źródło: UKE

Wyniki wskaźnika zagregowanego dla Usług LLU, dla analizowanego trzeciego kwartału 2022 r., wskazują na niższe niż średnia dla rynku, wyniki dla operatora AWB\_NET.

## 6 Podsumowanie

W trzecim kwartale 2022 r. czerwone światło w ocenie poziomu świadczenia usług „zapaliło się” dla wskaźnika UI5 (Terminowość naprawy awarii internetowych usług szerokopasmowych) w lipcu, sierpniu i we wrześniu oraz dla wskaźnika LLU3 (Terminowość naprawy awarii LLU) we wrześniu. Pozostałe wskaźniki odnotowały wartości poprawne.

W okresie objętym badaniem przeprowadzone testy nie wykazują występowania zjawisk dyskryminacyjnych w obsłudze operatorów alternatywnych względem części detalicznej OPL. Wyjaśnienia OPL w zakresie wskaźnika UI8, Prezes UKE przyjmuje jako uzasadnione.

Jedynie wskaźnik zagregowany dla Usług LLU, dla analizowanego trzeciego kwartału 2022 r., wskazuje, że wyniki dla operatora AWB\_NET są niższe niż średnia dla rynku. Fakt ten nie wskazuje jednoznacznie na działania dyskryminacyjne OPL względem tego z uczestnika rynku ale wyniki wymagają monitoringu w kolejnych okresach raportowych.



**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](http://www.uke.gov.pl)