



Mælingar á afhendingu pantana

Júní 2015

06.07.2015

Eyjólfur Örn Snjólfsson

Efnisyfirlit

Inngangur	3
Forsendur	3
Niðurstöður.....	3
Heimtaugar - Heildarniðurstaða (ekki bilanir)	3
Niðurstaða, niður á aðgerðir	3
Nýtengingar.....	4
Breytingar.....	4
Flutningar	5
Uppsagnir.....	5
Bilanir	6

Inngangur

Í þessari skýrslu verður farið yfir mælingar á afhendingar- og afgreiðslutíma heimtauga hjá Mílu í júní 2015. Í sátt Samkeppniseftirlitsins við Skipti, Símann og Mílu er kveðið á um að Míla skuli gæta jafnræðis í þjónustu við viðskiptavinum. Skýrslu þessari er ætlað að sýna hverjar rauntölur eru í þessu samhengi, en einnig til að útskýra hvað veldur mismunandi afhendingar- og afgreiðslutíma milli fyrirtækja, eigi það sér stað.

Forsendur

Eftirfarandi eru forsendur á útreikningum afhendingartíma á heimtaug:

- Í þessari skýrslu er tekið á aðgerðum (nýtengingum, breytingum, flutningi, uppsögn og bilunum) á allri þjónustu á heimtauginni & SHDSL+. Ekki er um að ræða sundurliðun niður á einstaka þjónustu á heimtauginni, s.s. ADSL, VDSL, heimasíma osfrv.
- Einungis beiðnir sem klárast í mánuðinum koma fram í listanum. Beiðni telst lokið þegar þjónusta er komin á og tilkynning þess efnis hefur verið send viðkomandi fjarskiptafyrirtæki.
- Beiðnir sem taka lengri tíma í úrvinnslu, t.d. þegar jarðframkvæmda er þörf, eru í listanum.
 - Sem dæmi má nefna, þegar pöntuð er ný heimtaug í nýbyggingu, og þegar stækka þarf xDSL búnað í sírstöð eða götuskáp.
- Beiðnir sem kláraðar eru samdægurs teljast afgreiddar á 0 dögum (eða innan 1 dags).
- Ekki er sérstaklega tekið tillit til þess þegar viðkomandi fjarskiptafyrirtæki hefur óskað eftir að tiltekin beiðni sé unnin eftir tiltekinn fjölda daga.
- Bið sem fyrirtæki geta lent í áður en beiðnir eru teknar til úrvinnslu á þjónustuborði, sjást ekki í þessum niðurstöðum heldur hefjast mælingar eftir að beiðni hefur verið færð inn í NMS.
 - Ekki er óalgengt er að beiðnir fari á bið þegar nægar upplýsingar koma ekki fram í beiðninni og þegar númer er tengt fyrir í hús sem stofna á tengingu í.
- Viðskiptavinum er skipt í tengda aðila (Símann og Míla) og ótengda aðila (aðrir).

Niðurstöður

Hér að neðan verður fjallað um niðurstöðutölur júnímánaðar. Niðurstöðurnar eru í nokkrum þrepum, þar sem sundurliðunin er mismikil milli þrepa. Um er að ræða meðalfjölda daga frá því pantanir skrást í kerfi Mílu, þar til þjónusta hefur verið virkjuð/afvirkjuð/breytt. Þjónustuviðmiðið er að 90% beiðna séu afgreiddar innan 5 virkra daga.

Heimtaugar - Heildarniðurstaða (ekki bilanir)

Í júní var úrvinnsla á **4.885 pöntunum** á heimtaug lokið hjá Mílu (aukning um 12% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími allra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki er **0,78 dagar**. Úrvinnsla **96,8%** allra pantana voru afgreiddar **innan 5 virkra daga**.

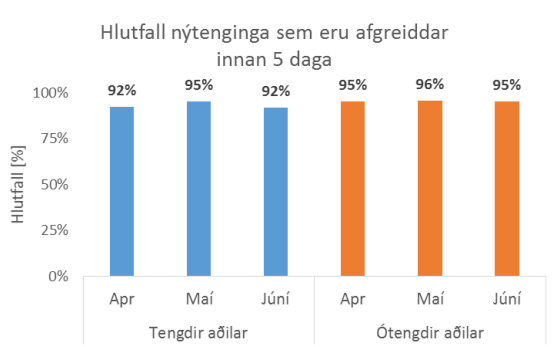
Niðurstaða, niður á aðgerðir

Hér að neðan er fjallað um fjórar tegundir pantana þ.e. nýtengingar, breytingar, flutningar og uppsagnir. Fjallað er sérstaklega um bilanatilkynningar.

- Nýtt, er pöntun á nýrri heimtaug
- Breyting, eru breytingar á fyrirliggjandi heimtaug sem er þegar í notkun, t.d.
 - Færsla á talsíma og eða xDSL milli fjarskiptafyrirtækja
 - Færsla á xDSL úr sírstöð í götuskáp
 - xDSL pantað/uppsagt á heimtaug sem er í notkun
 - xDSL fært af búnaði í eigu fjarskiptafyrirtækis yfir á xDSL kerfi Mílu
- Flutningur, búferlaflutningar frá einu heimilisfangi yfir á annað.
- Uppsagt, er uppsögn heimtauginni með allri þjónustu sem á henni er.

Nýtengingar

Í júní voru framkvæmdar 1.344 nýtengingar hjá Mílu (aukning um 11,6% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími nýtenginga var 1,53 dagar og voru 92,9% af nýtengingum framkvæmdar innan 5 daga.

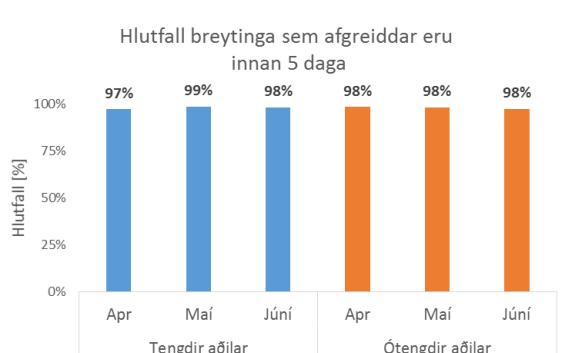


Mynd 1: Þróun nýtenginga síðustu 3 mánuði

Fjöldi nýtenginga hefur farið fjölgandi hjá tengdum aðilum en nánast staðið í stað hjá ótengdum aðilum frá því í maí (20,1% og -1,0%). Hlutfall nýtenginga sem afgreiddar eru innan 5 daga er hærra en 90%, bæði fyrir tengda og ótengda aðila. Samkvæmt neðsta grafinu til vinstri er 90% markinu náð innan 4 daga sem er einum degi lengur en fyrir maímánuð.

Breytingar

Í júní voru 1.886 breytingarbeiðnir framkvæmdar sem er hækkun um 2,7% frá því í maímánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 0,70 dagar. 97,9% af breytingarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

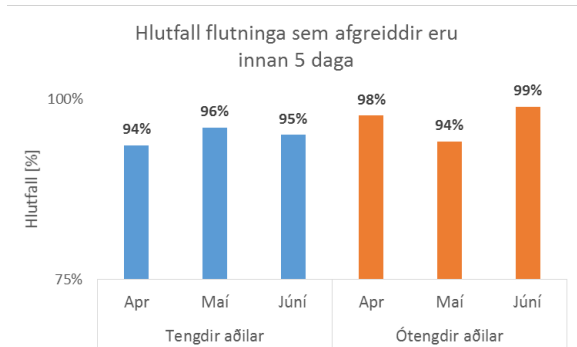


Mynd 2: Hlutfall breytinga framkvæmdar innan 5 daga

Fjöldi breytinga hjá tengdum aðilum farið nokkuð fjölgandi en hjá ótengdum aðilum hefur fjöldi breytinga nánast staðið í stað (5,1% og -0,2%). Hlutfall breytinga sem afgreiddar eru innan 5 daga hefur haldið sér vel yfir 90% viðmiðið og er 90% markinu náð innan 2ja daga samkvæmt neðsta grafinu sem er svipað og í síðasta mánuði.

Flutningar

Í júní voru 783 flutningabeirðir framkvæmdar sem er aukning um 27,5% frá því í maímánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 0,94 dagar. 95,5% af flutningabeirðum voru framkvæmdar innan 5 daga.

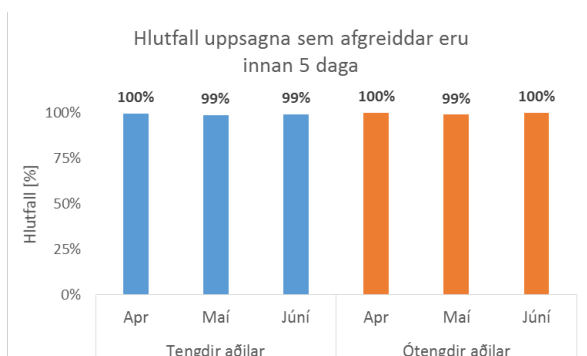


Mynd 3: Þróun flutninga síðustu 3 mánuði

Fjöldi flutninga hefur fjölgað töluvert frá því í síðasta mánuði, sérstaklega hjá tengdum aðilum (29,5% tengdir og 15,3% ótengdir). Hlutfall flutninga sem afgreiddar eru innan 5 daga er 95% hjá tengdum aðilum eog 99% hjá ótengdum aðilum. 90% markinu er náð innan þriggja daga sem er sami dagafjöldi og í síðasta mánuði.

Uppsagnir

Í júní voru 1.450 uppsagnir afgreiddar sem er auking um 17,9% frá því í síðasta mánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 0,12 dagar. 99,6% af uppsagnarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

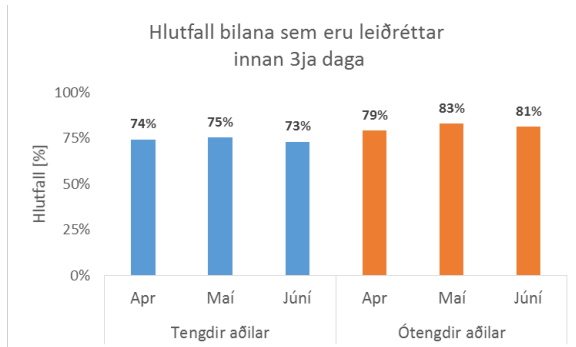


Mynd 4: Þróun uppsagna síðustu 3 mánuði

Hlutfallslega er fjölgun uppsagna af sömu stærðargráðu hjá tengdum og ótengdum aðilum (17,3% og 19,5%). Hlutfall uppsagna sem afgreiddar eru innan 5 daga er 99,6% og er vel yfir 90% viðmiðið.

Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í júní voru 816 bilanatilkynningar afgreiddar hjá Mílu (aukning um 24,0%) og voru 74,6% þeirra afgreiddar innan 3 daga.



Mynd 2: Þróun bilana síðustu 3 mánuði

Fjöldi bilana hefur aukist töluvert bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (24,6% og 22,6%). Hlutfall bilana sem afgreiddar eru innan 3 daga hefur lækkað frá því í maí og er töluvert undir 90% viðmiðinu. 90% markinu er náð innan sjö daga sem er sami dagafjöldi og fyrir síðastliðna 3 mánuði.