



## Mælingar á afhendingu pantana

*Júlí 2015*

*04.08.2015*

*Eyjólfur Örn Snjólfsson*

**Efnisyfirlit**

Inngangur .....	3
Forsendur .....	3
Niðurstöður .....	3
Heimtaugar - Heildarniðurstaða (ekki bilanir) .....	3
Niðurstaða, niður á aðgerðir .....	3
Nýtengingar .....	4
Breytingar .....	5
Flutningar .....	6
Uppsagnir .....	7
Bilanir .....	8

## Inngangur

Í þessari skýrslu verður farið yfir mælingar á afhendingar- og afgreiðslutíma heimtauga hjá Mílu í júlí 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 símsstöð 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 júlímánaðar. 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 júlí var úrvinnsla á **4.926 pöntunum** á heimtaug lokið hjá Mílu (fækkun um 9,9% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími allra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki er **0,89 dagar**. Úrvinnsla **96,6%** 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 bilanatilkygningar.

- 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 símsstöð 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.

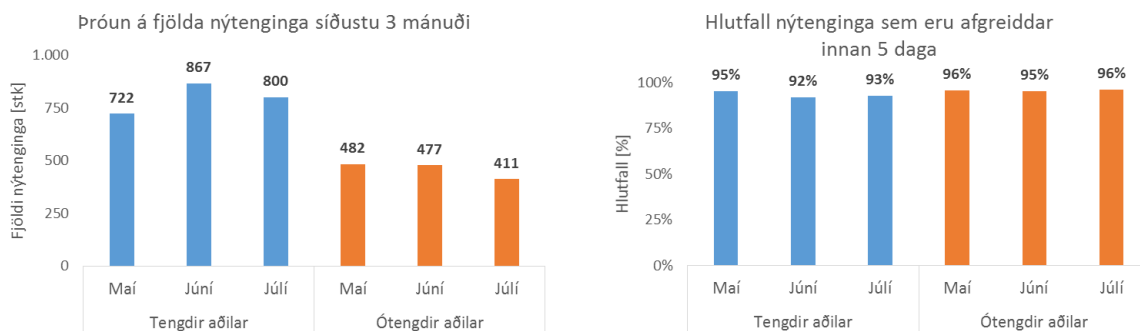
## Nýtengingar

Í júlí voru framkvæmdar 1.211 nýtengingar hjá Mílu (fækkun um 9,9% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími nýtenginga var 1,5 dagar og voru 93,7% af nýtengingum framkvæmdar innan 5 daga.

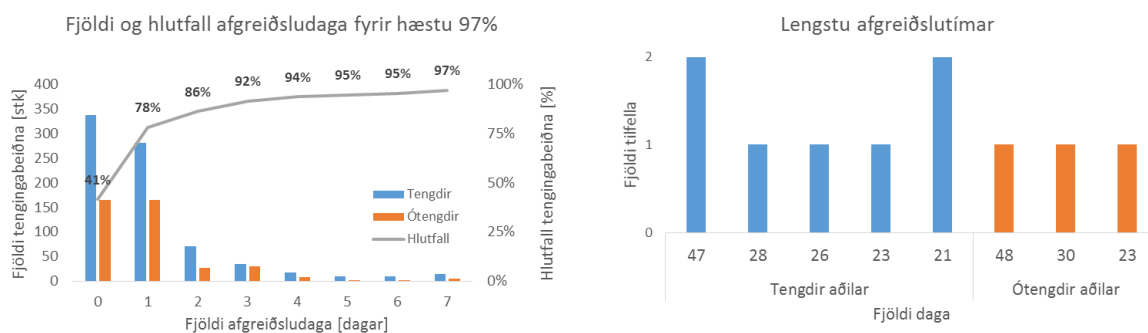
Tafla 1: Samantekt nýtenginga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi nýtenginga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	800	1.57
Ótengdir aðilar	411	1,36
<b>Alls</b>	<b>1.211</b>	<b>1,50</b>

Hér að neðan eru gröf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall nýtenginga hafa þróast síðustu mánuði og hins vegar hvernig fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga skiptist fyrir júlímánuð.



Mynd 1: Þróun nýtenginga síðustu 3 mánuði



Mynd 2: Fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga (nýtengingar) & Lengstu afgreiðslutímar

Fjöldi nýtenginga hefur farið fækkandi hjá bæði tengdum og ótengdum aðilum frá því í júní (-7,7% og -13,8%). 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 jafnmikill fjöldi daga og í júní.

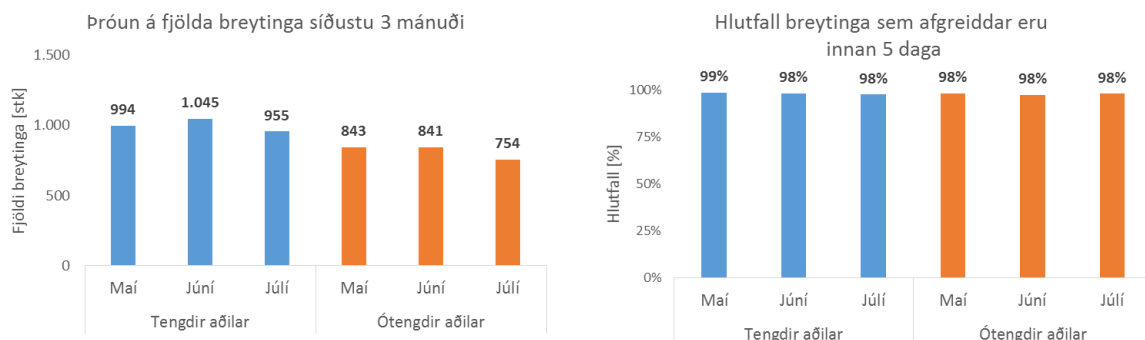
## Breytingar

Í júlí voru 1.709 breytingarbeiðnir framkvæmdar sem er lækkun um 9,4% frá því í júnímánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 0,80 dagar. 97,8% af breytingarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

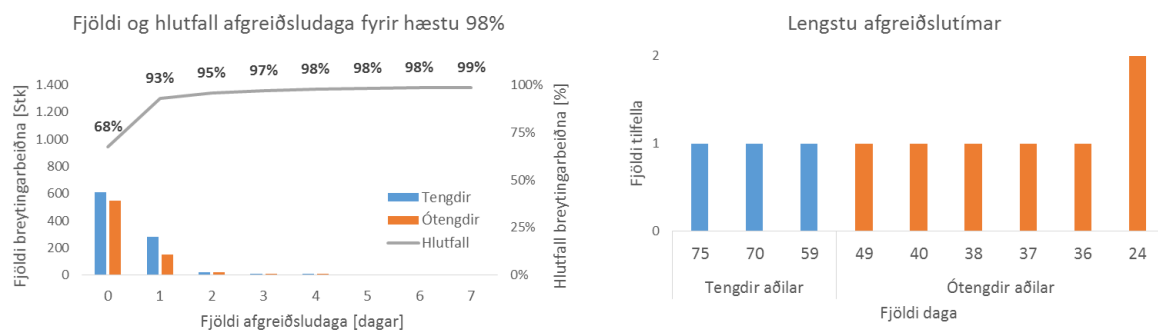
Tafla 2: Samantekt breytinga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi breytinga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	955	0,81
Ótengdir aðilar	754	0,78
<b>Alls</b>	<b>1.709</b>	<b>0,80</b>

Hér að neðan eru gröf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall breytinga hafa þróast síðustu mánuði og hins vegar hvernig fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga skiptist fyrir júlímánuð.



Mynd 3: Þróun breytinga síðustu 3 mánuði



Mynd 4: Fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga (breytingar) & Lengstu afgreiðslutímar

Fjöldi breytinga hjá bæði tengdum og ótengdum aðilum farið nokkuð fækkandi (-8,6% og -10,3%). 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 síðustu mánuðum.

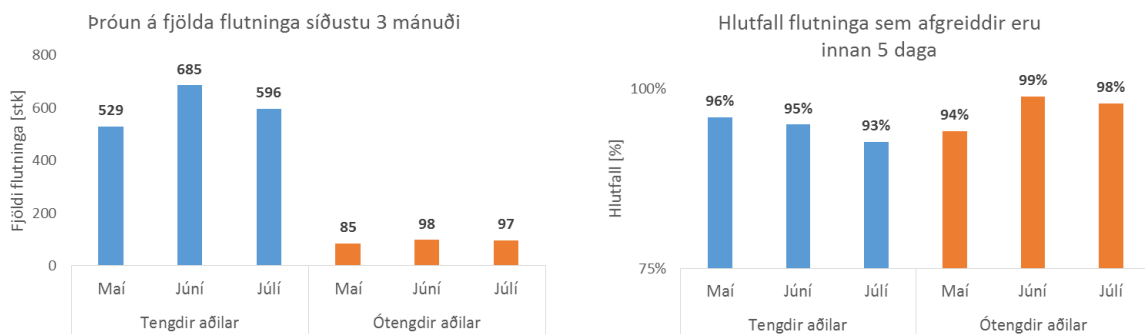
## Flutningar

Í júlí voru 693 flutningabeirni framkvæmdar sem er fækkun um 11,5% frá því í júnímánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 1,48 dagar. 93,4% af flutningabeirnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

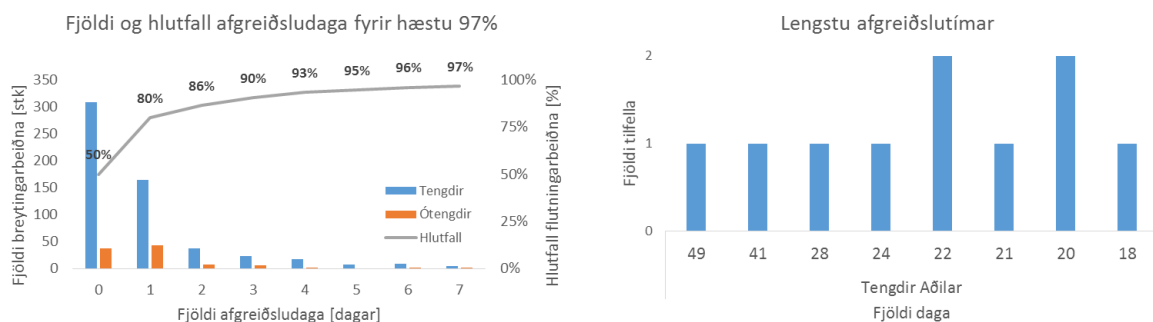
Tafla 3: Samantekt flutninga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi flutninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	596	1,56
Ótengdir aðilar	97	0,99
<b>Alls</b>	<b>693</b>	<b>1,48</b>

Hér að neðan eru gröf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall flutninga hafa þróast síðustu mánuði og hins vegar hvernig fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga skiptist fyrir júlímánuð.



Mynd 5: Þróun flutninga síðustu 3 mánuði



Mynd 6: Fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga (flutningar) & Lengstu afgreiðslutímar

Fjöldi flutninga hefur fækkað frá því í síðasta mánuði, sérstaklega hjá tengdum aðilum (-13,0% tengdir og -1,0% ótengdir). Hlutfall flutninga sem afgreiddar eru innan 5 daga er 93% hjá tengdum aðilum og 98% hjá ótengdum aðilum. Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan fjögurra daga sem er einum degi meir en í síðasta mánuði.

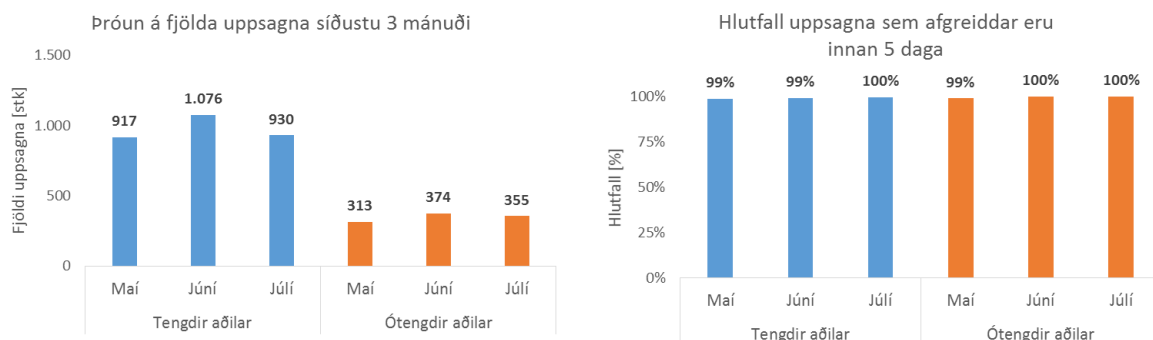
## Uppsagnir

Í júlí voru 1.285 uppsagnir afgreiddar sem er fækkun um 11,4% frá því í síðasta mánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 0,09 dagar. 99,8% af uppsagnarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

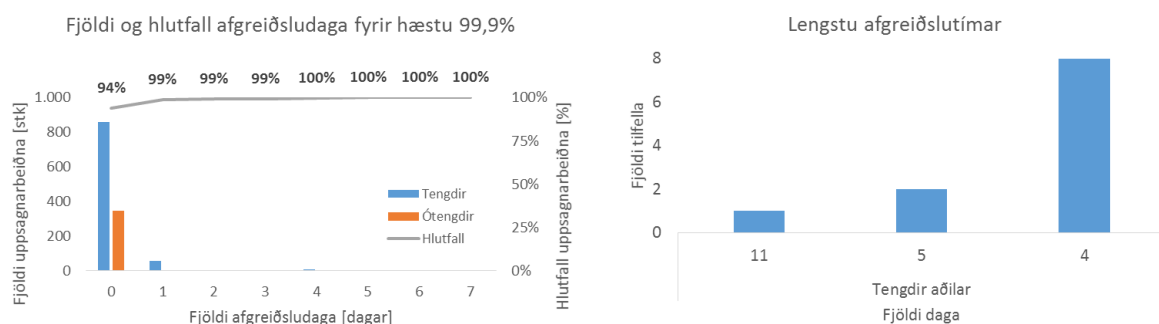
Tafla 4: Samantekt uppsagna eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi uppsagna	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	930	0,12
Ótengdir aðilar	355	0,02
<b>Alls</b>	<b>1.285</b>	<b>0,09</b>

Hér að neðan eru gröf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall uppsagna hafa þróast síðustu mánuði og hins vegar hvernig fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga skiptist fyrir júlímánuð.



Mynd 7: Þróun uppsagna síðustu 3 mánuði



Mynd 8: Fjöldi og hlutfall afgreiðslna eftir dögum (uppsagnir) & Lengstu afgreiðslutímar

Hlutfallslega er fækkun uppsagna mun meiri hjá tengdum en ótengdum aðilum (-13,6% og -5,1%). Hlutfall uppsagna sem afgreiddar eru innan 5 daga er 99,8% og er vel yfir 90% viðmiðið. Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan eins dags.

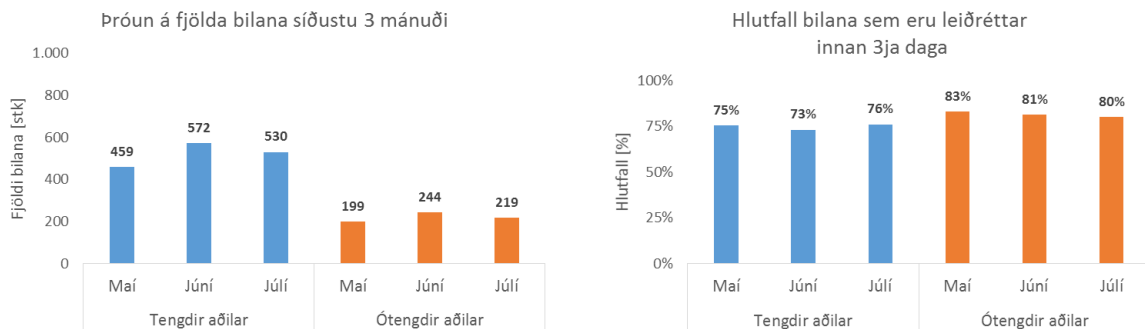
## Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í júlí voru 749 bilanatilkynningar afgreiddar hjá Mílu (fækkun um 8,2%) og voru 77,0% þeirra afgreiddar innan 3 daga.

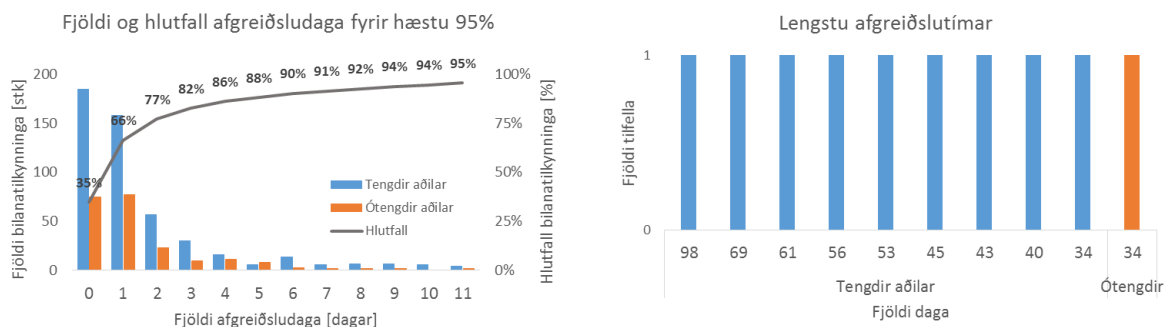
Tafla 5: Samantekt bilana eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	530	3,20
Ótengdir aðilar	219	1,84
<b>Alls</b>	<b>749</b>	<b>2,80</b>

Hér að neðan eru gröf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall bilana hafa þróast síðustu mánuði og hins vegar hvernig fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga skiptist fyrir júlímánuð.



Mynd 9: Þróun bilana síðustu 3 mánuði



Mynd 10: Fjöldi og hlutfall afgreiðslna eftir dögum (bilanir) & Lengstu afgreiðslutímar

Fjöldi bilana hefur fækkað nokkuð bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (-7,3% og -10,2%). Hlutfall bilana sem afgreiddar eru innan 3 daga hefur hækkað órlítið en er talsvert undir 90% viðmiðinu (76% fyrir tengda og 80% fyrir ótengda aðila). Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan sjö daga sem er sami dagafjöldi og fyrir síðastliðna 4 mánuði.