



Mælingar á afhendingu pantana

Ágúst 2015

09.09.2015

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 ágúst 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 ágústmánaðar. 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 ágúst var úrvinnsla á **5.184 pöntunum** á heimtaug lokið hjá Mílu (aukning um 5,2% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími allra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki er **3,28 dagar**. Úrvinnsla **94,3%** 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 bilanatilkyrningar.

- 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.

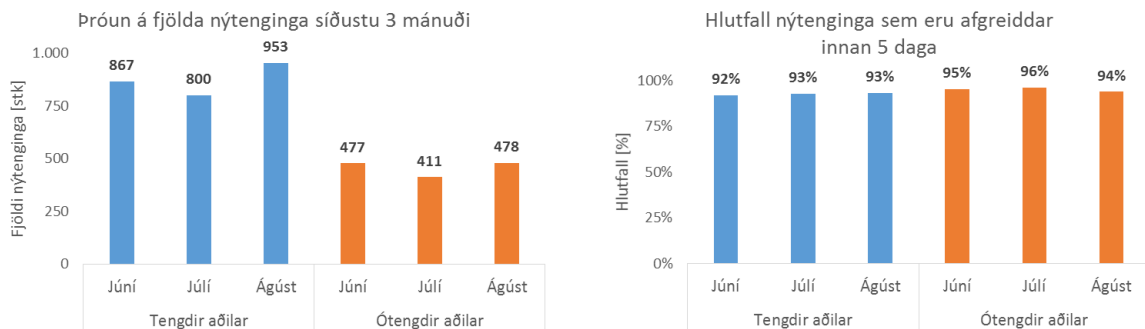
Nýtengingar

Í ágúst voru framkvæmdar 1.431 nýtengingar hjá Mílu (aukning um 18,2% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími nýtenginga var 2,24 dagar og voru 93,2% af nýtengingum framkvæmdar innan 5 daga.

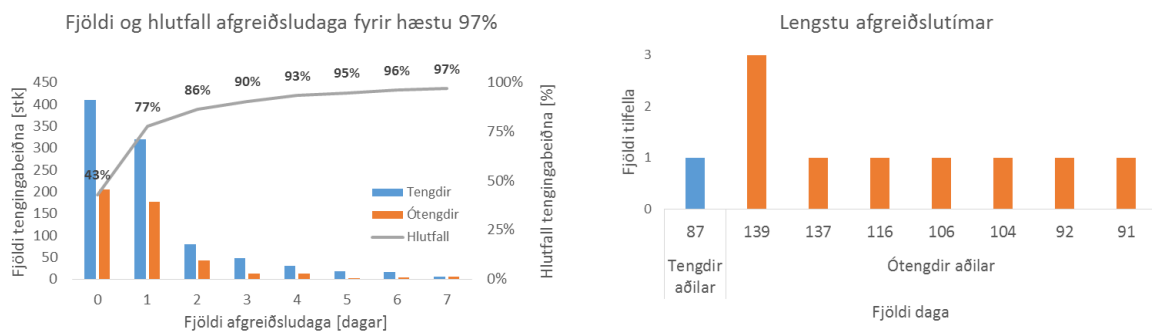
Tafla 1: Samantekt nýtenginga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi nýtenginga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	953	1.68
Ótengdir aðilar	478	3,35
Alls	1.431	2,24

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 ágústmánuð.



Mynd 1: Þróun nýtenginga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi nýtenginga hefur fjölgað töluvert bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (19,1% og -16,3%). Hlutfall nýtenginga sem afgreiddar eru innan 5 daga er hærra en 90%, bæði fyrir tengda og ótengda aðila. 90% markinu náð innan 4 daga sem er jafnmikill fjöldi daga og í júlí.

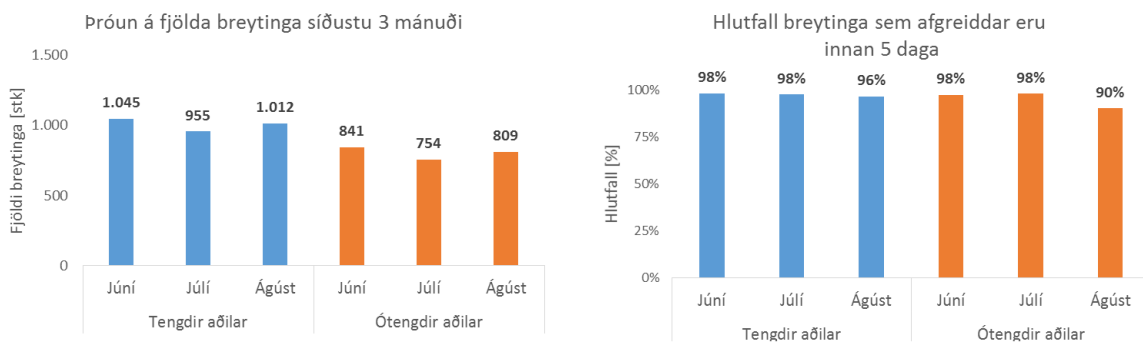
Breytingar

Í ágúst voru 1.821 breytingarbeiðnir framkvæmdar sem er aukning um 6,6% frá því í júlímánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 5,21 dagar. 93,7% af breytingarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga¹.

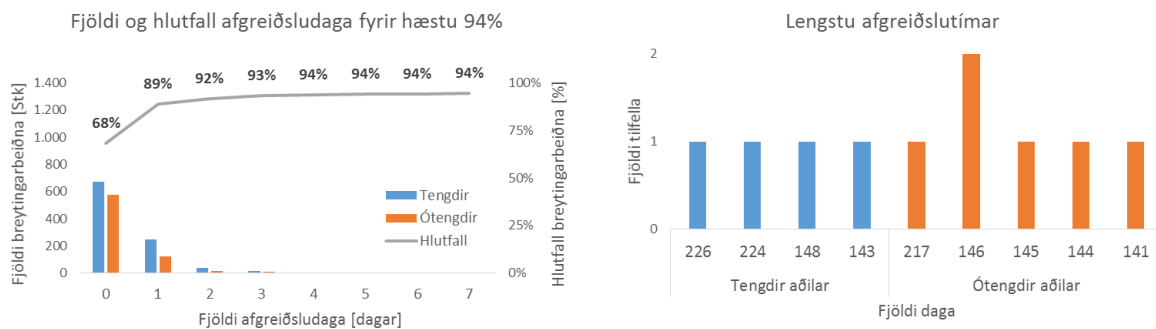
Tafla 2: Samantekt breytinga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi breytinga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	1.012	2,83
Ótengdir aðilar	809	8,18
Alls	1.821	5,21

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 ágústmánuð.



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 fjölgandi (6,0% og 7,3%). Hlutfall breytinga sem afgreiddar eru innan 5 daga hefur haldið sér yfir 90% viðmiðið og er 90% markinu náð innan 3ja daga samkvæmt neðsta grafinu sem er einum degi meir en fyrir undanfarna mánuði.

¹ Vegna hreinsana á villulistum í ágúst þá kunna gildin fyrir pantanir að vera eitthvað hærri en annars mætti við búast. Orsökina er sú að einstaka pantanir sem teljast afgreiddar í ágúst hafa í raun verið afgreiddar fyrr.

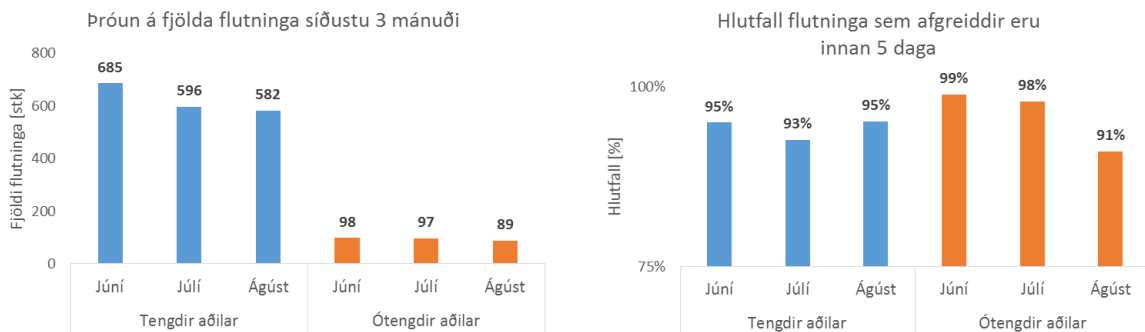
Flutningar

Í ágúst voru 671 flutningabeðnir framkvæmdar sem er fækkun um 3,2% frá því í júlímánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 1,18 dagar. 94,6% af flutningabeðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

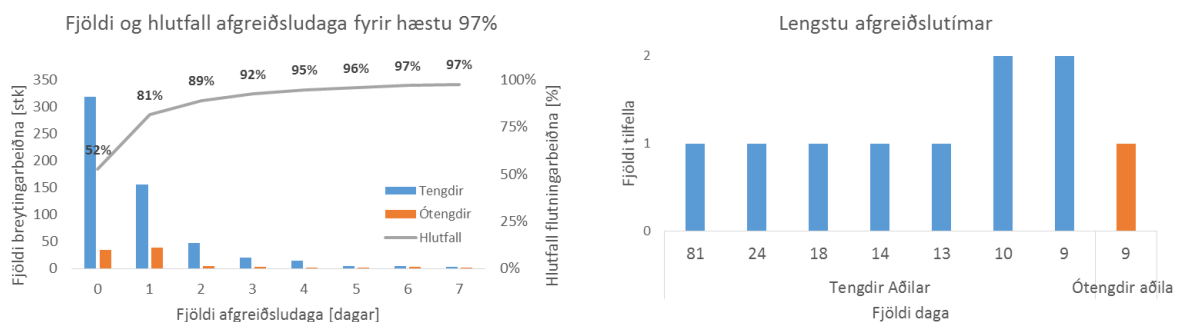
Tafla 3: Samantekt flutninga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi flutninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	582	1,16
Ótengdir aðilar	89	1,26
Alls	671	1,18

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 ágústmánuði.



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, bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (-2,3% og -8,2%). Hlutfall flutninga sem afgreiddar eru innan 5 daga er nær 90% markinu fyrir báða hópa (95% og 91%). Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan fjögurra daga sem er sami dagafjöldi og í síðasta mánuði.

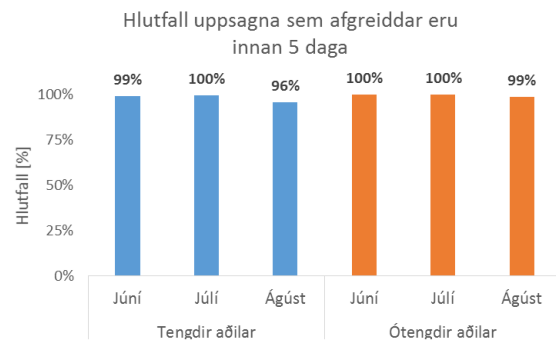
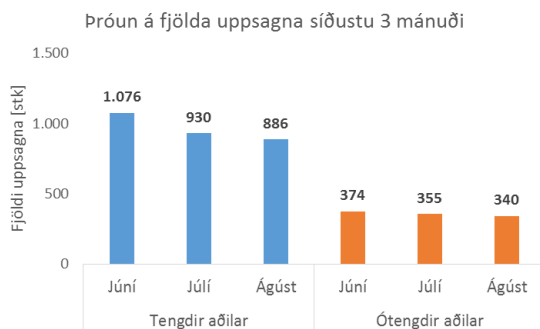
Uppsagnir

Í ágúst voru 1.226 uppsagnir afgreiddar sem er fækkun um 4,6% frá því í síðasta mánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 2,74 dagar og 96,7% af uppsagnarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

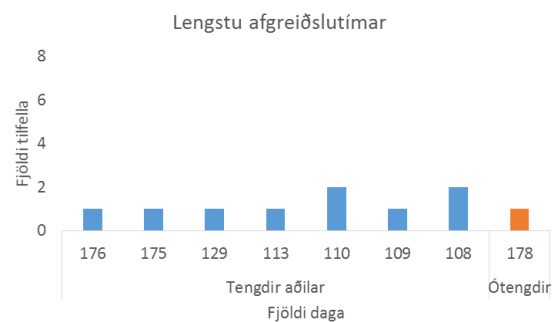
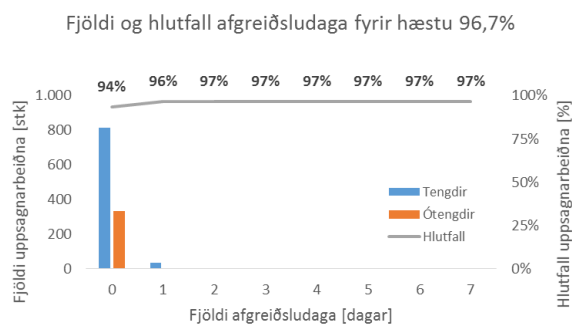
Tafla 4: Samantekt uppsagna eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi uppsagna	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	886	3,48
Ótengdir aðilar	340	0,80
Alls	1.226	2,74

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 ágústmánuð.



Mynd 7: Þróun uppsagna síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi uppsagna hefur fækkað nokkuð frá því í síðasta mánuði og er hlutfallið svipað hjá tengdum og ótengdum aðilum (-4,7% og -4,2%). Hlutfall uppsagna sem afgreiddar eru innan 5 daga er 96,7% sem er vel yfir 90% viðmiðið. Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan eins dags sem er sami dagafjöldi og fyrir síðastliðna mánuði.

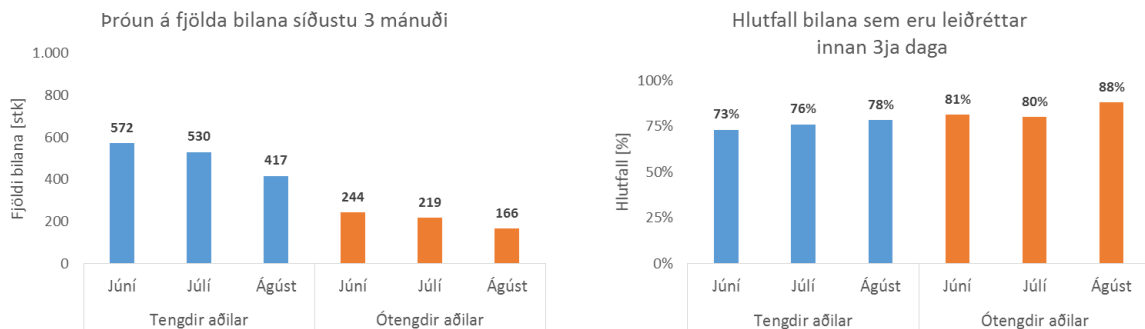
Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í ágúst voru 583 bilanatilkynningar afgreiddar hjá Mílu (fækkun um 22,2%) og voru 81,1% þeirra afgreiddar innan 3 daga.

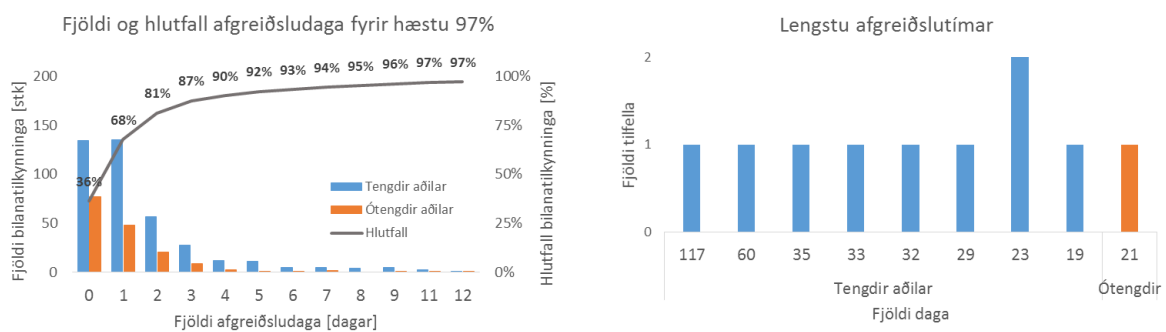
Tafla 5: Samantekt bilana eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	417	2,64
Ótengdir aðilar	166	1,25
Alls	583	2,25

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



Mynd 9: Þróun bilana síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi bilana hefur fækkað nokkuð frá því í síðasta mánuði, bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (-21,3% og -24,2%). Hlutfall bilana sem afgreiddar eru innan 3 daga hefur hækkað örflítið en er talsvert undir 90% viðmiðinu (78% fyrir tengda og 88% fyrir ótengda aðila). Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan 5 daga sem er tveimur dögum skemur en fyrir síðastliðna 5 mánuði.