



## Mælingar á afhendingu pantana

*Desember 2015*

*12.01.2015*

*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 desember 2015. Í sátt Samkeppniseftirlitsins við Skipti, Símann og Mílu er kveðið á um að Míla skuli gæta jafnræðis í þjónustu við viðskiptavini. 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 (Síminn og Míla) og ótengda aðila (aðrir).

## Niðurstöður

Hér að neðan verður fjallað um niðurstöðutölur desembermánaðar. 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 desember var úrvinnsla á **6.677 pöntunum** á heimtaug lokið hjá Mílu (fækkun um 8,3% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími allra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki er **0,65 dagar**. Úrvinnsla **96,9%** 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.

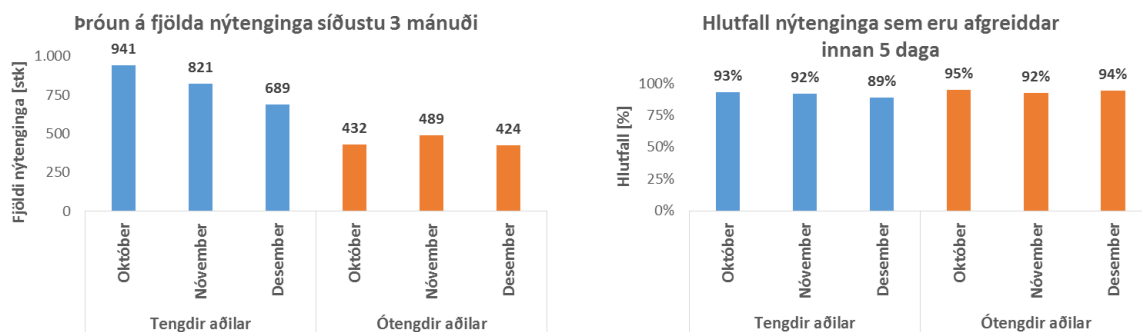
## Nýtengingar

Í desember voru framkvæmdar 1.113 nýtengingar hjá Mílu (fækkun um 15,0% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími nýtenginga var 1,49 dagar og voru 90,8% nýtenginga framkvæmdar innan 5 daga.

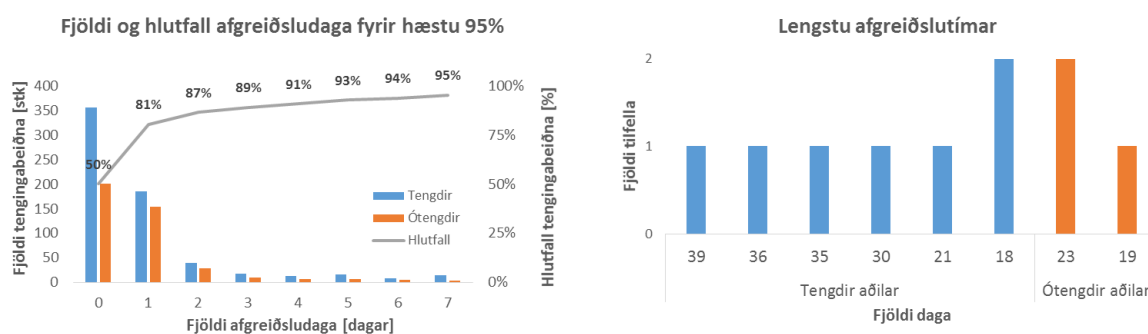
Tafla 1: Samantekt nýtenginga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi nýtenginga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	689	1,68
Ótengdir aðilar	424	1,19
<b>Alls</b>	<b>1.113</b>	<b>1,49</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 desembermánuð.



Mynd 1: Þróun nýtenginga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi nýtenginga hefur fækkað bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (-16,1% og -13,3%). Hlutfall nýtenginga sem afgreiddar eru innan 5 daga hefur aðeins lækkað hjá tengdum aðilum og hækkað hjá ótengdum aðilum (-3% og +2%). 90% markinu var náð innan 5 daga sem eru jafnmargir dagar og fyrir nóvembermánuð.

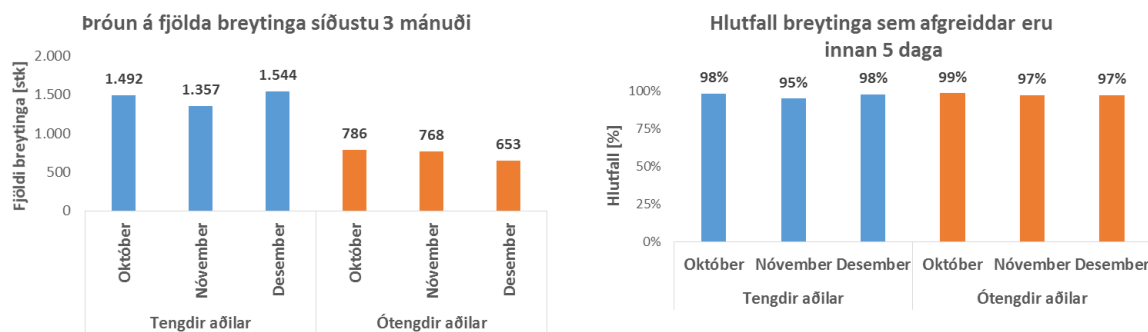
## Breytingar

Í desember voru 2.197 breytingarbeiðnir framkvæmdar sem er aukning um 3,4% frá því í nóvembermánuði. Meðalafgreiðslutími breytingarbeiðna var 0,72 dagar. 97,7% af breytingarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

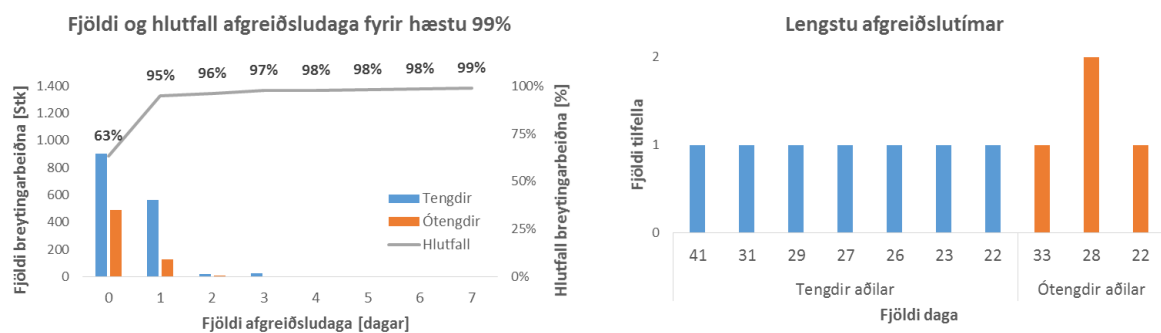
Tafla 2: Samantekt breytinga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi breytinga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	1.544	0,74
Ótengdir aðilar	653	0,67
<b>Alls</b>	<b>2.197</b>	<b>0,72</b>

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



Mynd 3: Þróun breytinga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi breytinga hefur fjölgað hjá tengdum aðilum en fækkað hjá ótengdum aðilum (13,8% og -15,0%). 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 sami dagafjöldi og fyrir síðustu 3 mánuði.

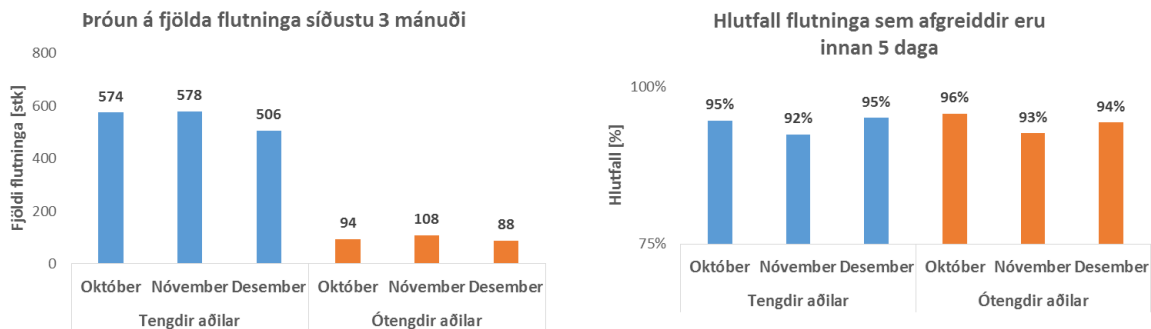
## Flutningar

Í desember voru 594 flutningabeirni framkvæmdar sem er fækkun um 13,4% frá því í nóvembermánuði. Meðalafgreiðslutími flutningabeirna var 1,00 dagar. 94,9% af flutningabeirnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

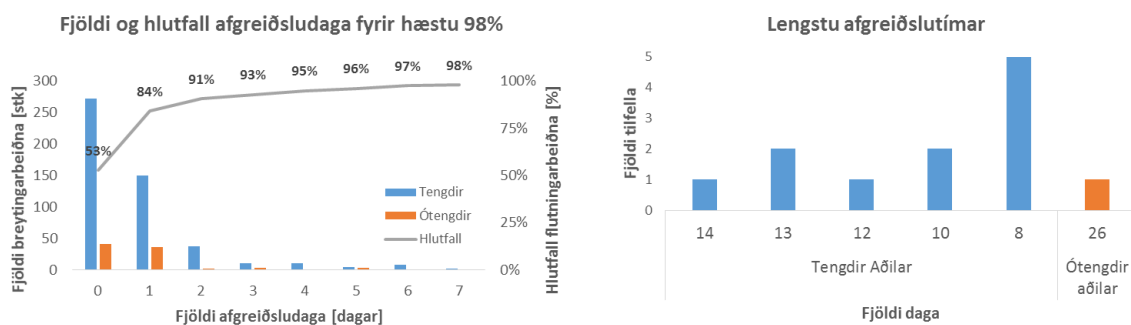
Tafla 3: Samantekt flutninga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi flutninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	506	0,98
Ótengdir aðilar	88	1,15
<b>Alls</b>	<b>594</b>	<b>1,00</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 desembermánuði.



Mynd 5: Þróun flutninga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi flutninga hefur fækkað töluvert, bæði fyrir tengda og ótengda aðila (-12,5% og -18,5%). Hlutfall flutninga sem afgreiddir eru innan 5 daga er sambærilegt fyrir báða hópana (95% og 94%). 90% markinu náð innan þriggja daga sem er tveimur dögum skemur en fyrir síðasta mánuði.

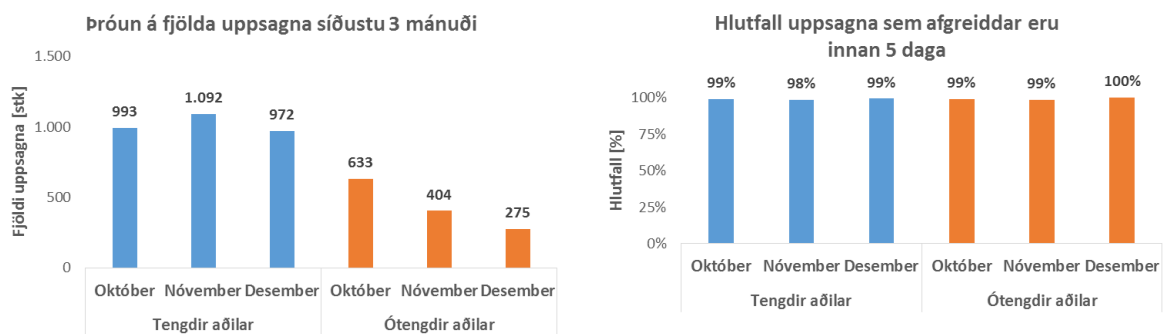
## Uppsagnir

Í desember voru 1.247 uppsagnir afgreiddar sem er fækkun um 16,6% frá því í síðasta mánuði. Meðalafgreiðslutími uppsagna var 0,14 dagar og 99,5% af uppsagnarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

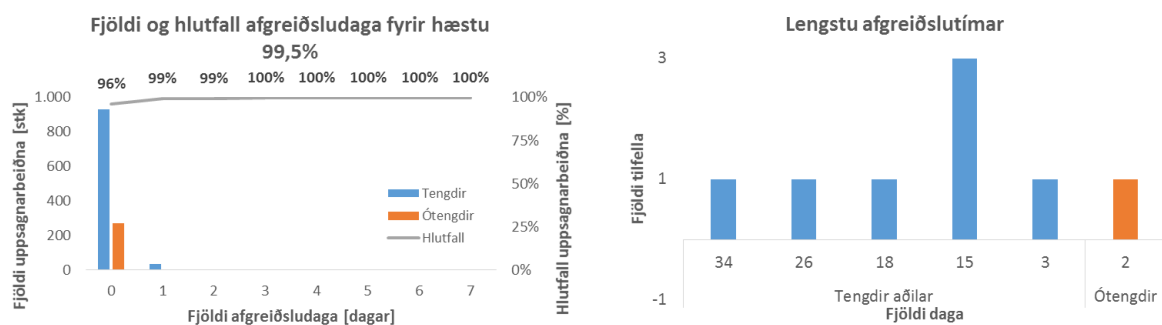
Tafla 4: Samantekt uppsagna eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi uppsagna	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	972	0,17
Ótengdir aðilar	275	0,03
<b>Alls</b>	<b>1.247</b>	<b>0,14</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 desembermánuði.



Mynd 7: Þróun uppsagna síðustu 3 mánuði



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

Uppsögnum hefur fækkað bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (-11,0% og -31,9%). Hlutfall uppsagna sem afgreiddar eru innan 5 daga er 99,5% sem er vel yfir 90% viðmiðið. Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan eins dags sem er sami dagafjöldi og fyrir síðastliðna mánuði.

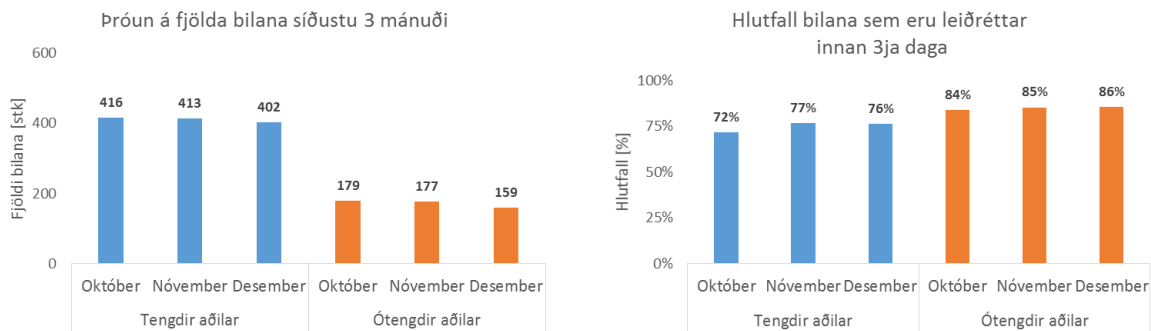
## Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í desember voru 561 bilanatilkynningar afgreiddar hjá Mílu (fækkun um 4,9%). Meðalafgreiðslutími bilana var 2,04 dagar og voru 78,6% bilanatilkynninga afgreiddar innan 3 daga.

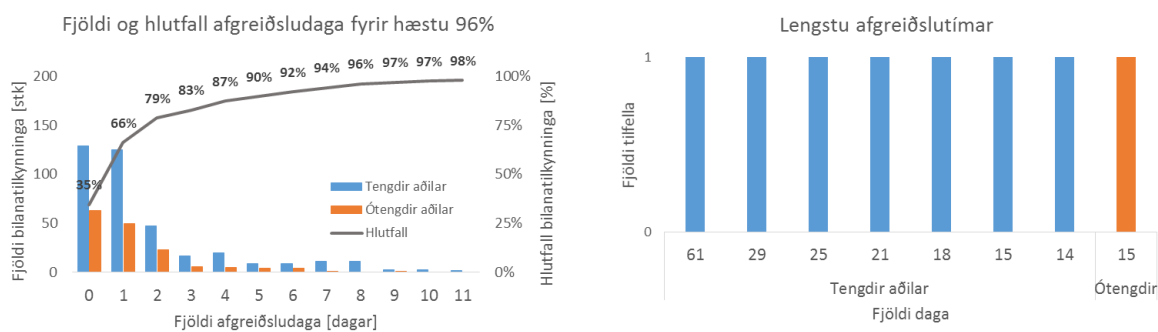
Tafla 5: Samantekt bilana eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	402	2,30
Ótengdir aðilar	159	1,39
<b>Alls</b>	<b>561</b>	<b>2,04</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 desembermánuði.



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, hlutfallslega er breytingin meiri hjá ótengdum aðilum (-2,7% og -10,2%). Hlutfall bilana sem afgreiddar eru innan 3 daga hefur nánast staðið í stað og er undir 90% viðmiðinu fyrir báða aðila (76% og 86%). Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan 6 daga sem er sami dagafjöldi og fyrir síðustu þrjú mánuði.