



Mælingar á afhendingu pantana

Nóvember 2015

02.12.2015

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 nóvember 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 nóvembermánaðar. 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 nóvember var úrvinnsla á **7.281 pöntunum** á heimtaug lokið hjá Mílu (fækkun um 25,9% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími allra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki er **0,72 dagar**. Úrvinnsla **95,9%** 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.

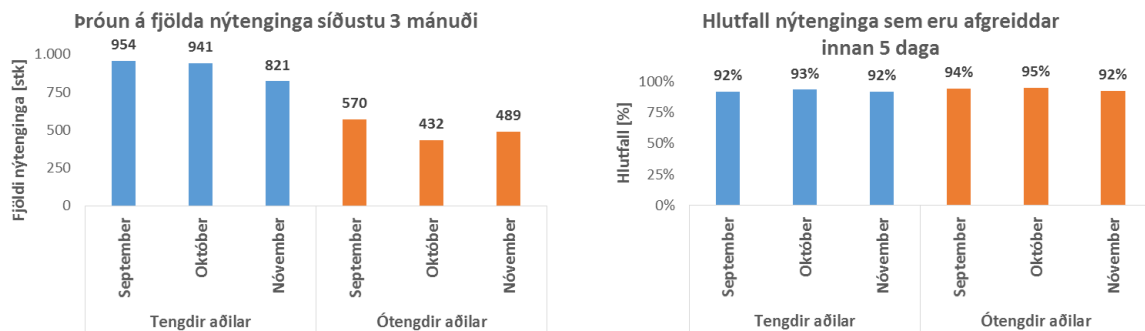
Nýtengingar

Í nóvember voru framkvæmdar 1.310 nýtengingar hjá Mílu (fækkun um 4,6% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími nýtenginga var 1,49 dagar og voru 92,0% nýtenginga framkvæmdar innan 5 daga.

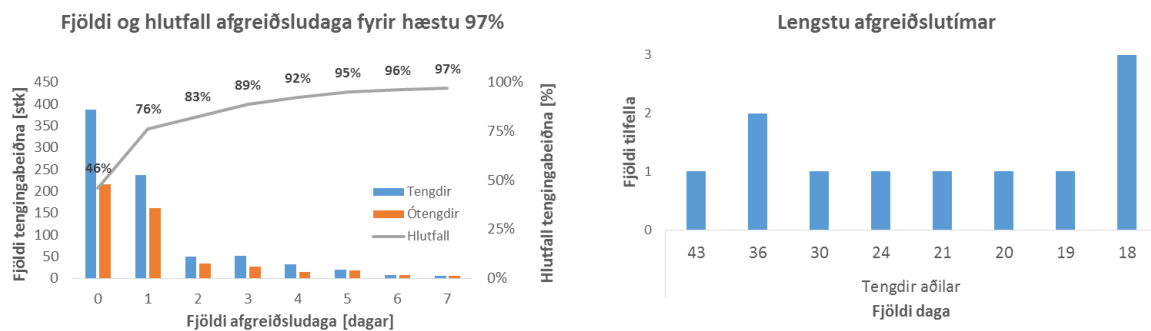
Tafla 1: Samantekt nýtenginga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi nýtenginga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	821	1,64
Ótengdir aðilar	489	1,24
Alls	1.310	1,49

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 nóvembermánuð.



Mynd 1: Þróun nýtenginga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi nýtenginga hefur fækkað hjá tengdum aðilum en fjölgað hjá ótengdum aðilum (-12,8% og -13,2%). Hlutfall nýtenginga sem afgreiddar eru innan 5 daga hefur aðeins hækkað og er hærra en 90%, bæði fyrir tengda og ótengda aðila. 90% markinu var náð innan 5 daga sem er einum degi meir en fyrir síðastliðna þrjá mánuði.

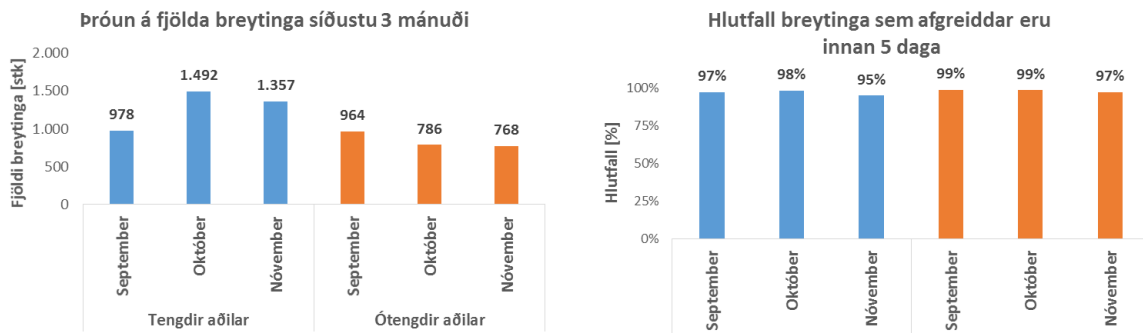
Breytingar

Í nóvember voru 2.125 breytingarbeiðnir framkvæmdar sem er fækkun um 6,7% frá því í októbermánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 0,79 dagar. 95,8% af breytingarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

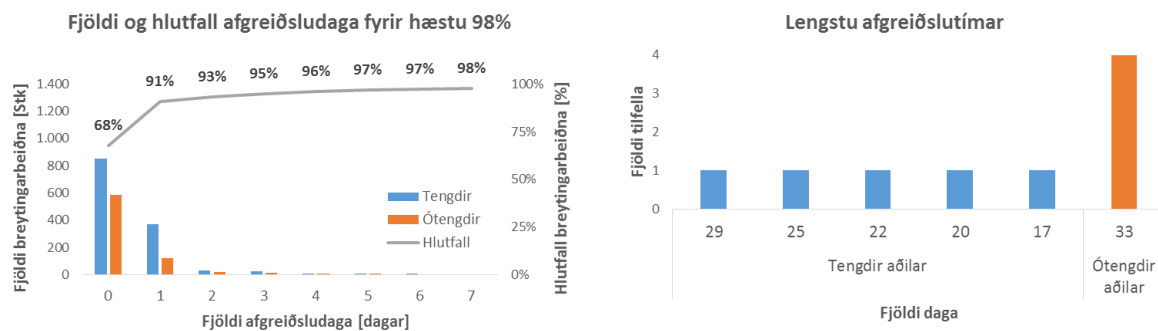
Tafla 2: Samantekt breytinga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi breytinga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	1.357	0,89
Ótengdir aðilar	768	0,61
Alls	2.125	0,79

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 nóvembermánuði.



Mynd 3: Þróun breytinga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi breytinga hefur farið fækkandi, hlutfallslega meir hjá tengdum en ótengdum aðilum (-9,0% og -2,3%). 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 sami dagafjöldi og fyrir síðustu 2 mánuði.

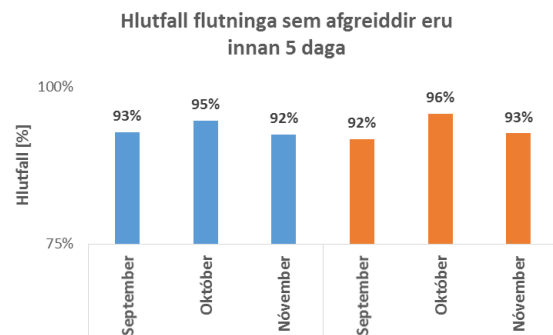
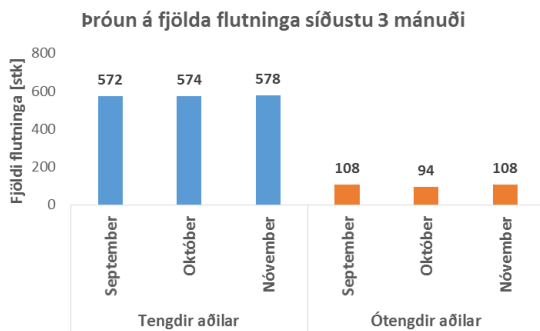
Flutningar

Í nóvember voru 686 flutningabeirðir framkvæmdar sem er aukning um 2,7% frá því í októbermánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 1,33 dagar. 92,4% af flutningabeirðum voru framkvæmdar innan 5 daga.

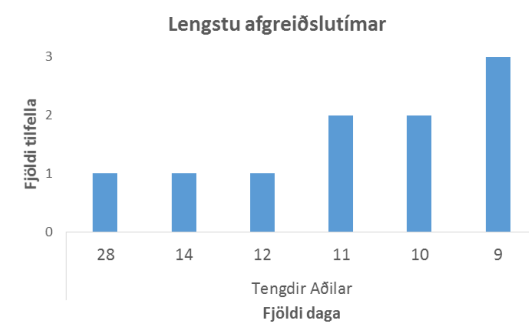
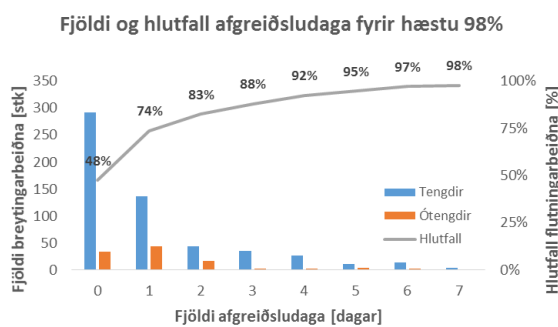
Tafla 3: Samantekt flutninga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi flutninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	578	1,33
Ótengdir aðilar	108	1,32
Alls	686	1,33

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



Mynd 5: Þróun flutninga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi flutninga er nánast óbreyttur fyrir tengda aðila en hefur fjölgað svolítið hjá ótengdum aðilum (0,7% og 14,9%). Hlutfall flutninga sem afgreiddir eru innan 5 daga er sambærilegt fyrir báða hópana (92% og 93%). 90% markinu náð innan fimm daga sem er einum degi lengur en fyrir síðasta mánuð.

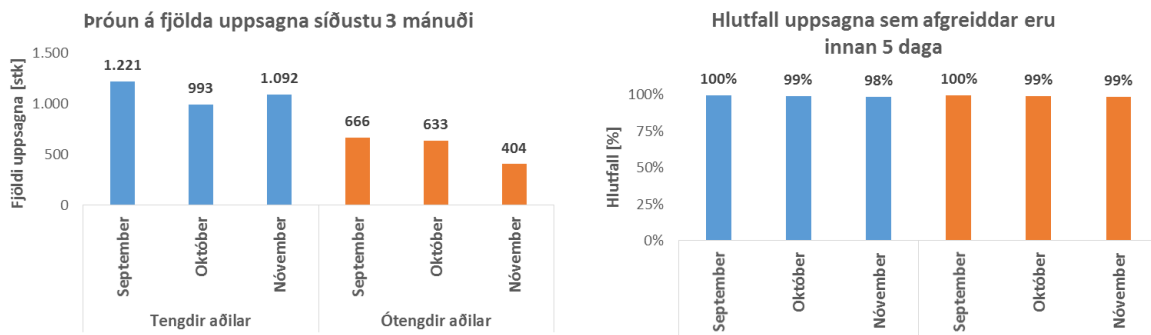
Uppsagnir

Í nóvember voru 1.496 uppsagnir afgreiddar sem er fækkun um 8,0% frá því í síðasta mánuði. Meðal-afgreiðslutími uppsagna var 0,23 dagar og 98,5% af uppsagnarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

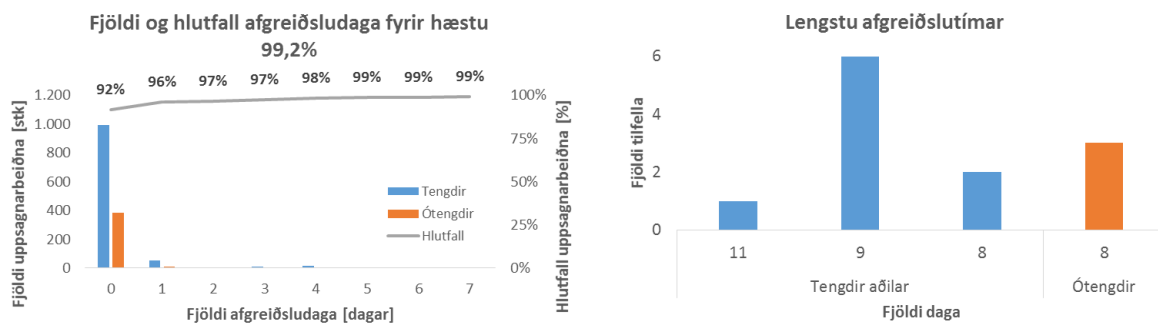
Tafla 4: Samantekt uppsagna eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi uppsagna	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	1.092	0,26
Ótengdir aðilar	404	0,15
Alls	1.496	0,23

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



Mynd 7: Þróun uppsagna síðustu 3 mánuði



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

Uppsögnum hefur fjölgað hjá tengdum aðilum og fækkað töluvert hjá ótengdum aðilum (10,0% og -36,2%). Hlutfall uppsagna sem afgreiddar eru innan 5 daga er 98,5% sem er vel yfir 90% viðmiðið. Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan eins dags sem er sami dagafjöldi og fyrir síðastliðna mánuði.

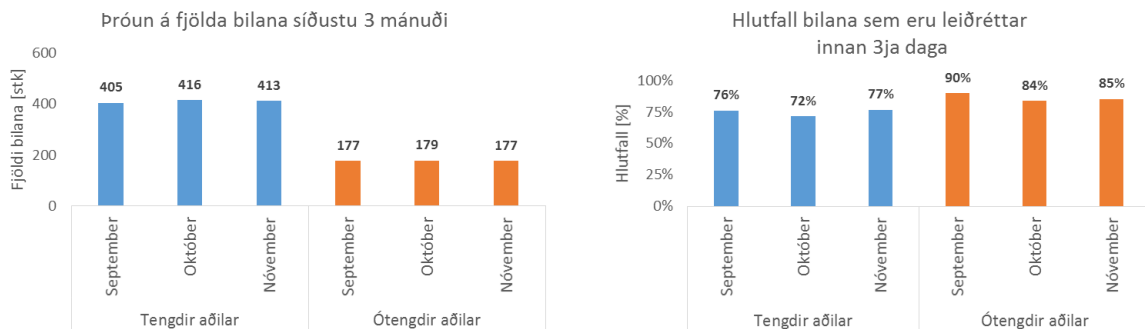
Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í nóvember voru 590 bilanatilkynningar afgreiddar hjá Mílu (fækkun um 1,2%) og voru 79,3% þeirra afgreiddar innan 3 daga.

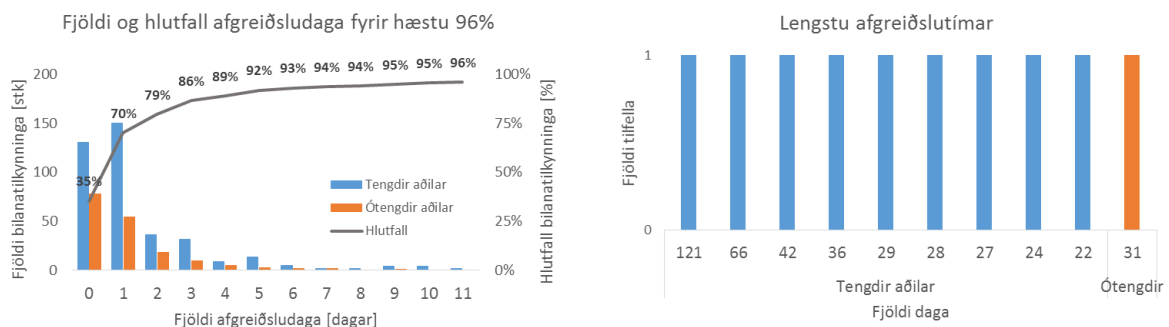
Tafla 5: Samantekt bilana eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	413	2,86
Ótengdir aðilar	177	1,45
Alls	590	2,44

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 nóvembermánuði.



Mynd 9: Þróun bilana síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi bilana hefur nánast staðið í stað frá því í síðasta mánuði, hlutfallslega er breytingin meiri hjá ótengdum aðilum (-0,7% og -1,1%). Hlutfall bilana sem afgreiddar eru innan 3 daga hefur hækkað svolítið en er undir 90% viðmiðinu fyrir báða aðila (77% og 85%). Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan 6 daga sem er sami dagafjöldi og fyrir síðustu tvo mánuði.