



## Mælingar á afhendingu pantana

*Október 2015*

*10.11.2015*

*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 október 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 októbermánaðar. 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 október var úrvinnsla á **9.825 pöntunum** á heimtaug lokið hjá Mílu (aukning um 62,9% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími allra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki er **0,51 dagar**. Úrvinnsla **98,2%** 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.

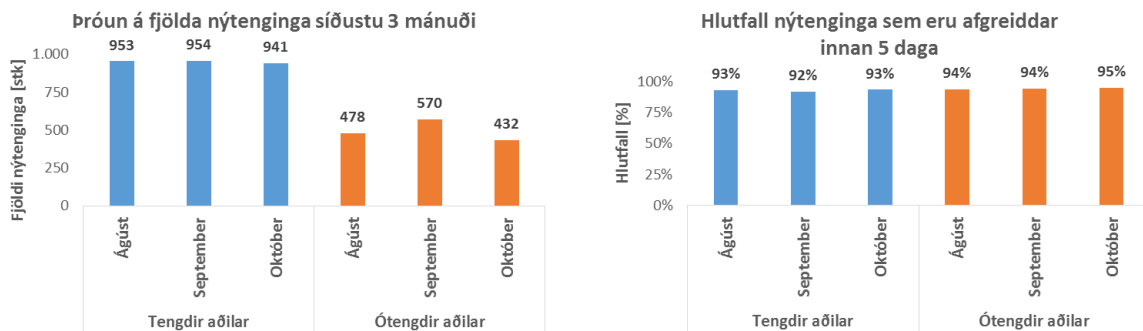
## Nýtengingar

Í október voru framkvæmdar 1.373 nýtengingar hjá Mílu (fækkun um 9,9% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími nýtenginga var 1,49 dagar og voru 93,7% nýtenginga framkvæmdar innan 5 daga.

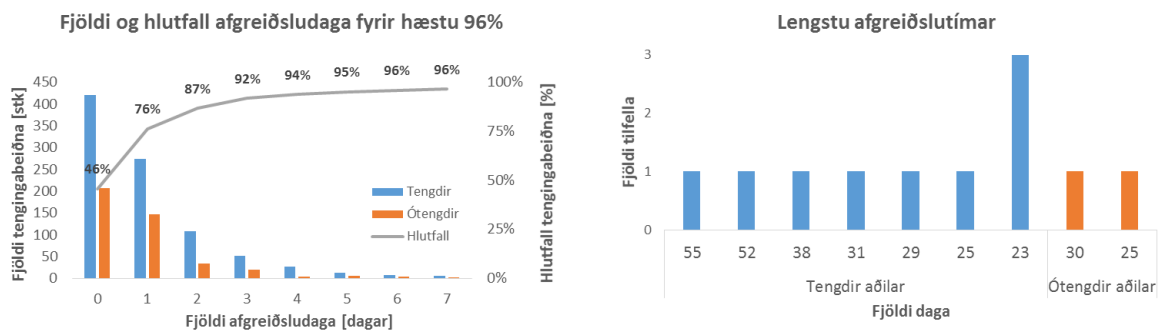
Tafla 1: Samantekt nýtenginga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi nýtenginga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	941	1,66
Ótengdir aðilar	432	1,13
<b>Alls</b>	<b>1.373</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 októbermánuð.



Mynd 1: Þróun nýtenginga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi nýtenginga hefur fækkað nokkuð en þó mun meir hjá ótengdum aðilum aðilum (-1,4% og -24,2%). 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 4 daga sem er sami fjöldi daga og fyrir síðastliðna þrjá mánuði.

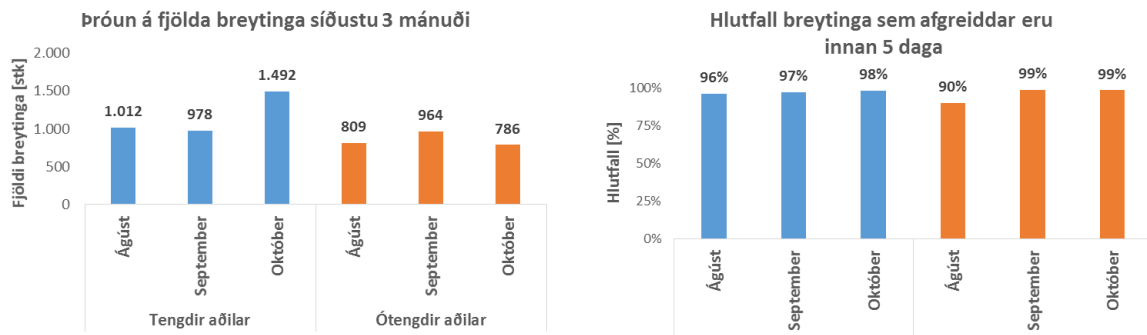
## Breytingar

Í október voru 2.278 breytingarbeiðnir framkvæmdar sem er aukning um 17,3% frá því í septembermánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 0,73 dagar. 98,3% af breytingarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

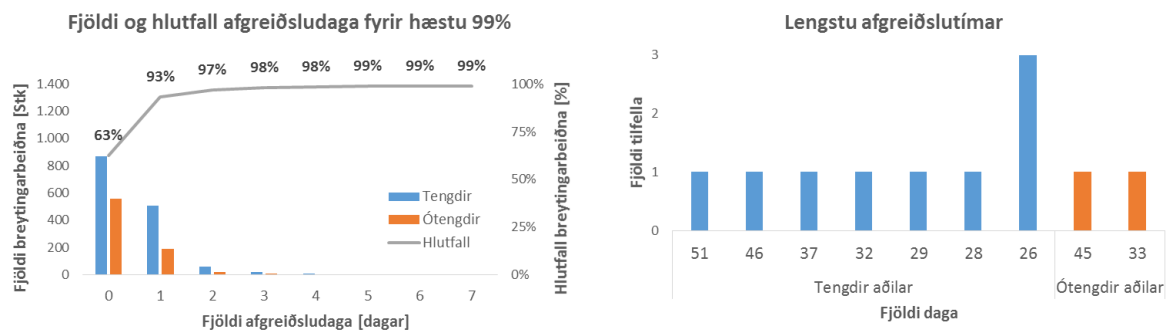
Tafla 2: Samantekt breytinga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi breytinga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	1.492	0,81
Ótengdir aðilar	786	0,59
<b>Alls</b>	<b>2.278</b>	<b>0,73</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 októbermánuði.



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 (52,6% og -18,5%). 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 í síðasta mánuði.

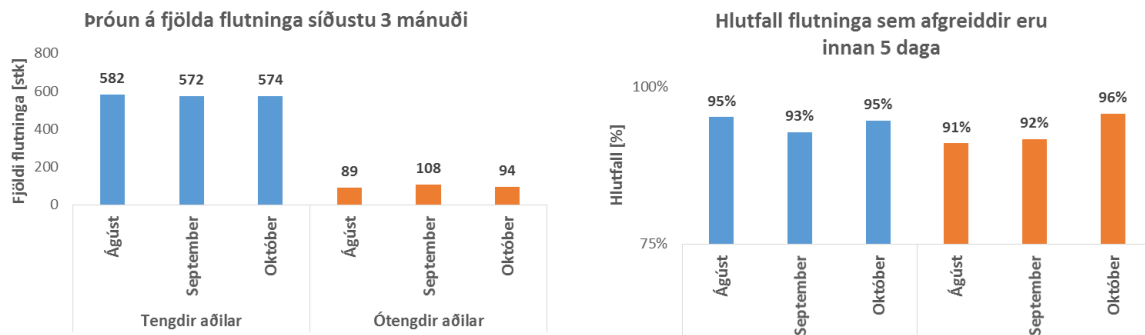
## Flutningar

Í október voru 668 flutningabeðnir framkvæmdar sem er fækkun um 1,8% frá því í septembermánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 1,23 dagar. 94,8% af flutningabeðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

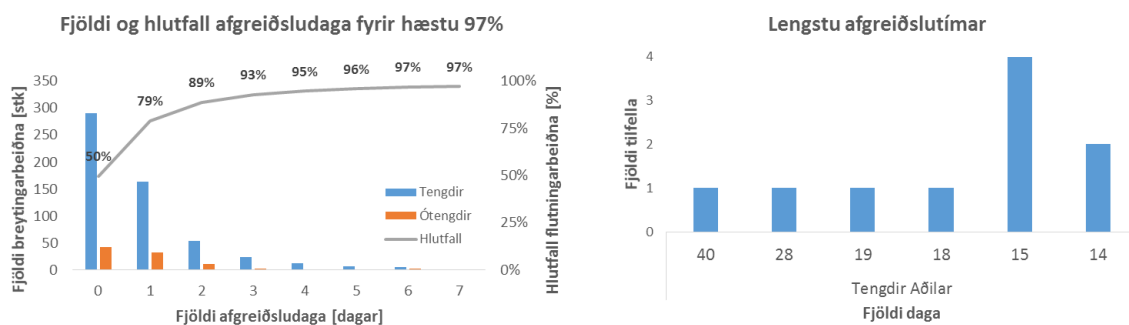
Tafla 3: Samantekt flutninga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi flutninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	574	1,27
Ótengdir aðilar	94	0,99
<b>Alls</b>	<b>668</b>	<b>1,23</b>

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 októbermánuði.



Mynd 5: Þróun flutninga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi flutninga er nánast óbreyttur fyrir ótengda aðila en hefur fækkað svolítið hjá ótengdum aðilum (0,3% og -13,0%). Hlutfall flutninga sem afgreiddir eru innan 5 daga er sambærilegt fyrir báða hópana (95% og 96%). 90% markinu náð innan fjögurra daga sem er einum degi skemur en fyrir síðasta mánuði.

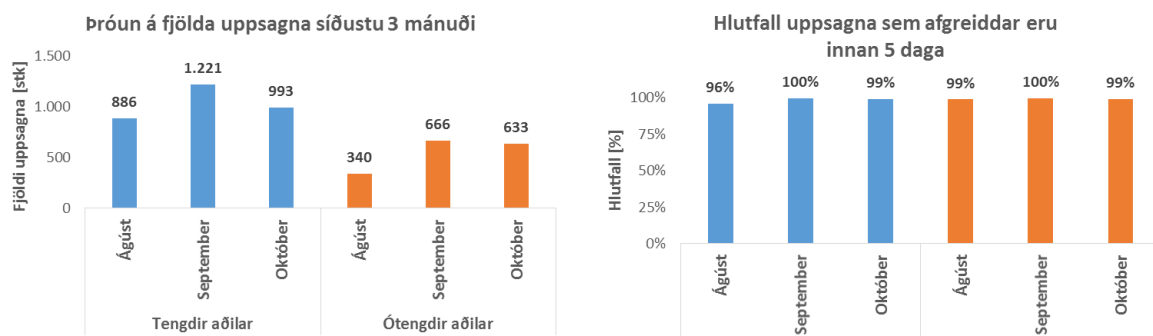
## Uppsagnir

Í október voru 1.626 uppsagnir afgreiddar sem er fækkun um 13,8% frá því í síðasta mánuði. Meðal-afgreiðslutími uppsagna var 0,23 dagar og 99,1% af uppsagnarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

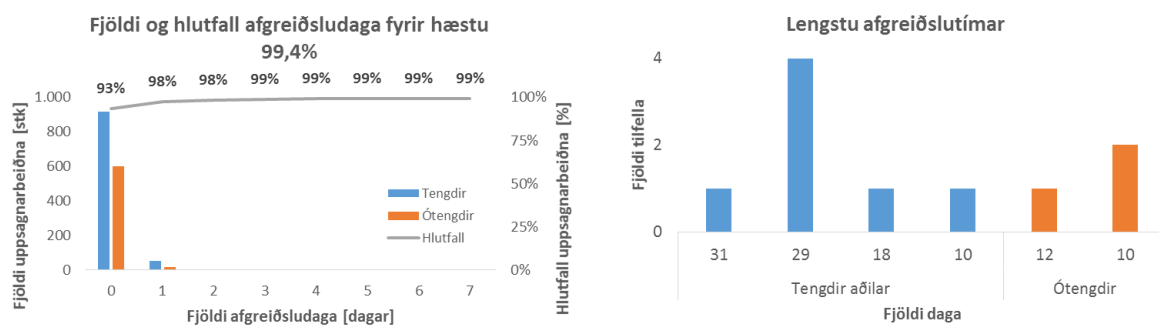
Tafla 4: Samantekt uppsagna eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi uppsagna	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	993	0,28
Ótengdir aðilar	633	0,13
<b>Alls</b>	<b>1.626</b>	<b>0,23</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 októbermánuði.



Mynd 7: Þróun uppsagna síðustu 3 mánuði



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

Uppsögnum hefur fækkað talsvert frá því í síðasta mánuði og er hlutfallið hærra hjá tengdum aðilum en ótengdum (-18,7% og -5,0%). Hlutfall uppsagna sem afgreiddar eru innan 5 daga er 99,1% sem er vel yfir 90% viðmiðið. Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan eins dags sem er sami dagafjöldi og fyrir síðastliðna mánuði.

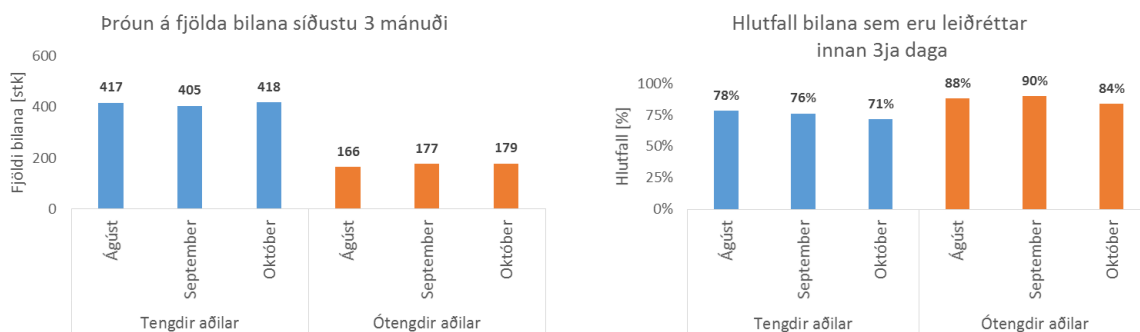
## Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í október voru 597 bilanatilkynningar afgreiddar hjá Mílu (aukning um 2,6%) og voru 75,0% þeirra afgreiddar innan 3 daga.

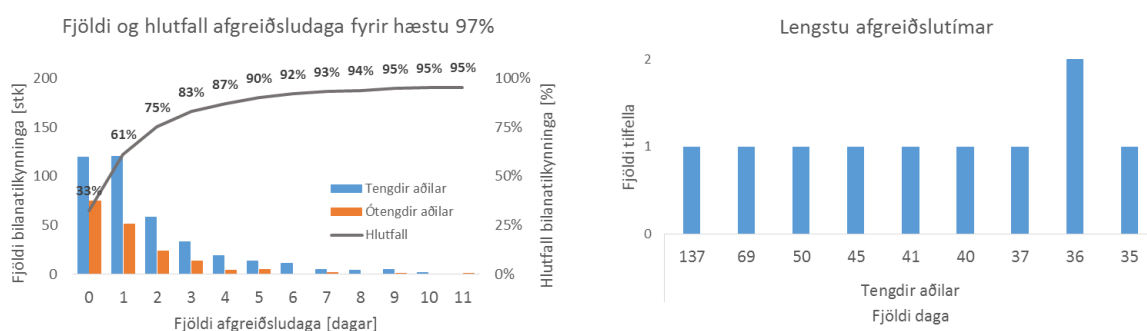
Tafla 5: Samantekt bilana eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	418	3,58
Ótengdir aðilar	179	1,45
<b>Alls</b>	<b>597</b>	<b>2,94</b>

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 októbermánuð.



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 tengdum aðilum (3,2% og 1,1%). Hlutfall bilana sem afgreiddar eru innan 3 daga hefur lækkað svolítið og er komið undir 90% viðmiðið fyrir báða aðila (71% og 84%). Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan 6 daga sem er sami dagafjöldi og fyrir síðasta mánuð.