



Mælingar á afhendingu pantana

September 2015

06.10.2015

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 september 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 (Síminn og Míla) og ótengda aðila (aðrir).

Niðurstöður

Hér að neðan verður fjallað um niðurstöðutölur septembermánaðar. 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 september var úrvinnsla á **6.033 pöntunum** á heimtaug lokið hjá Mílu (aukning um 16,4% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími allra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki er **0,81 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 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.

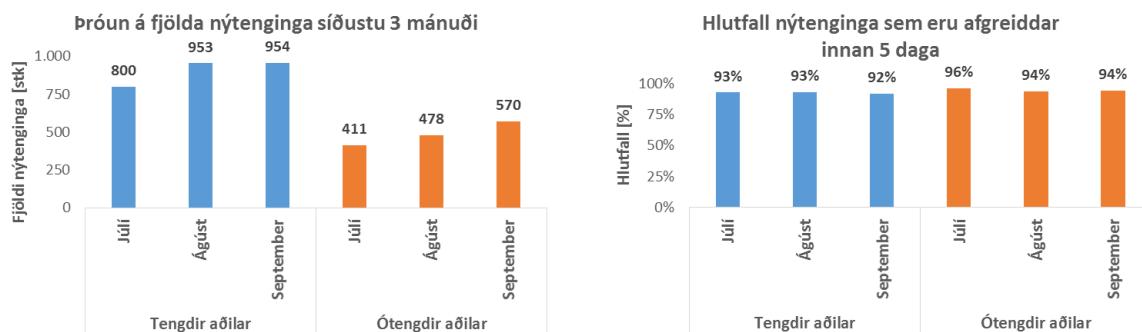
Nýtingingar

Í september voru framkvæmdar 1.524 nýtingingar hjá Mílu (aukning um 6,5% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími nýtinginga var 1,55 dagar og voru 92,7% af nýtingingum framkvæmdar innan 5 daga.

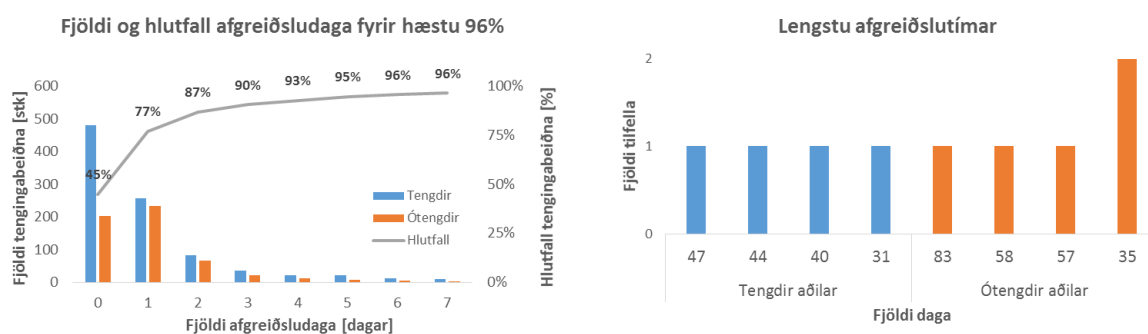
Tafla 1: Samantekt nýtinginga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi nýtinginga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	954	1,43
Ótengdir aðilar	570	1,76
Alls	1.524	1,55

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



Mynd 1: Þróun nýtinginga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi nýtinginga hefur nánast staðið í stað hjá tengdum aðilum en fjölgað nokkuð hjá ótengdum aðilum (0,3% og 19,5%). Hlutfall nýtinginga sem afgreiddar eru innan 5 daga er hærra en 90%, bæði fyrir tengda og ótengda aðila. 90% markinu náð innan 4 daga sem er sami fjöldi daga og fyrir síðastliðna tvo mánuði.

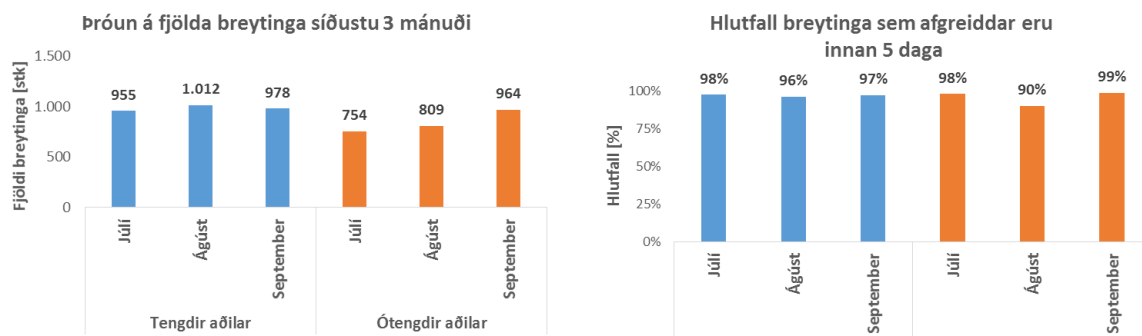
Breytingar

Í september voru 1.942 breytingarbeiðnir framkvæmdar sem er aukning um 6,6% frá því í ágústmánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 0,72 dagar. 98,0% af breytingarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

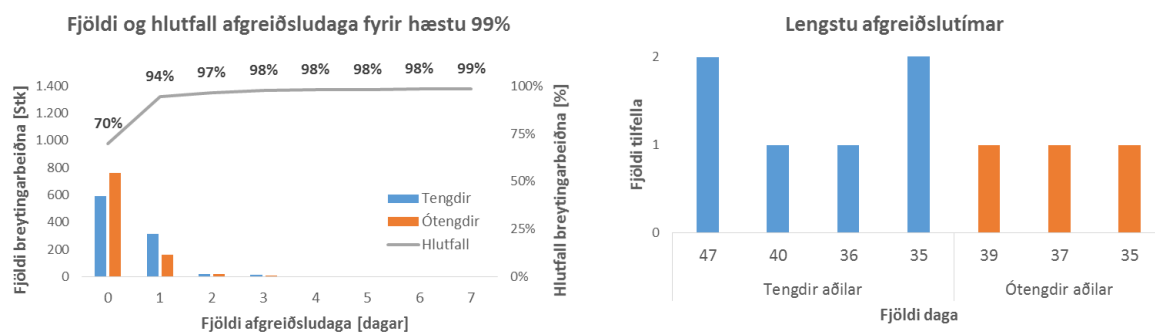
Tafla 2: Samantekt breytinga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi breytinga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	978	1,02
Ótengdir aðilar	964	0,42
Alls	1.942	0,72

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 septembermánuð.



Mynd 3: Þróun breytinga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi breytinga hefur farið aðeins fækkandi hjá tengdum aðilum en fjölgað nokkuð hjá ótengdum aðilum (-3,4% og 19,2%). Hlutfall breytinga sem afgreiddar eru innan 5 daga hefur haldið sér yfir 90% viðmiðið og er 90% markinu náð innan 2ja daga samkvæmt neðsta grafinu sem er einum degi skemur en fyrir síðasta mánuð.

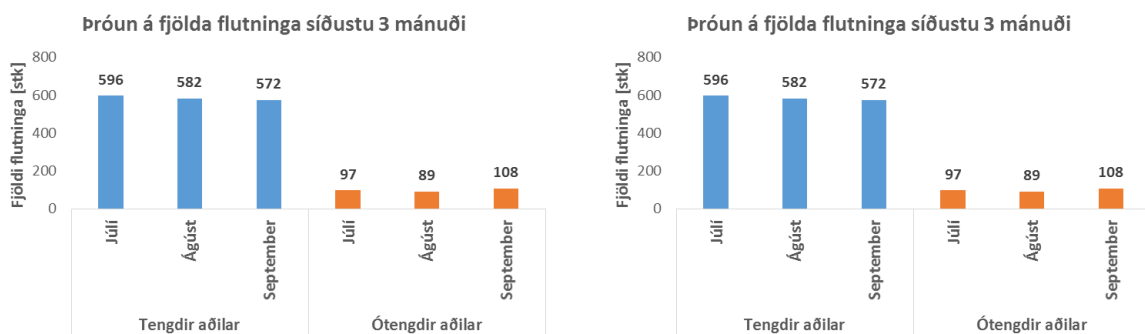
Flutningar

Í september voru 680 flutningabeðnir framkvæmdar sem er aukning um 1,3% frá því í ágústmánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 1,36 dagar. 92,6% af flutningabeðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

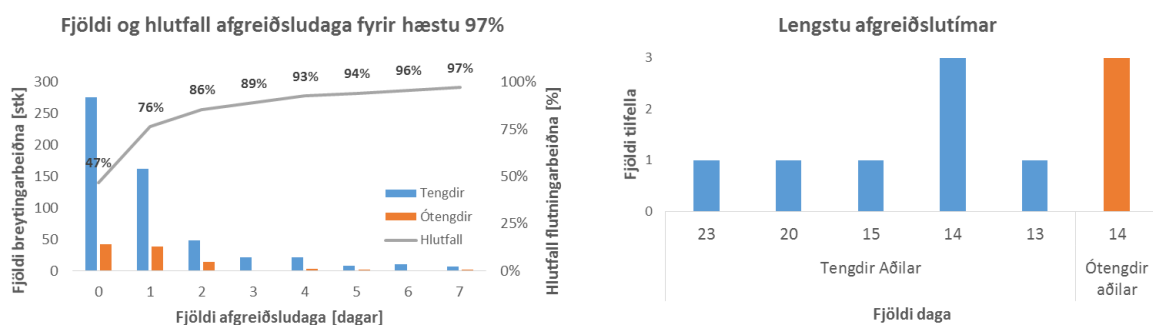
Tafla 3: Samantekt flutninga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi flutninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	572	1,33
Ótengdir aðilar	108	1,50
Alls	680	1,36

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 septembermánuð.



Mynd 5: Þróun flutninga síðustu 3 mánuði



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

Fjöldi flutninga hefur fækkað örlítið hjá tengdum aðilum en fjölgað töluvert hjá ótengdum aðilum (-1,7% og 21,3%). Hlutfall flutninga sem afgreiddir eru innan 5 daga er sambærilegt fyrir báða hópana (93% og 92%). 90% markinu náð innan fimm daga sem er einum degi lengur en fyrir síðasta mánuð.

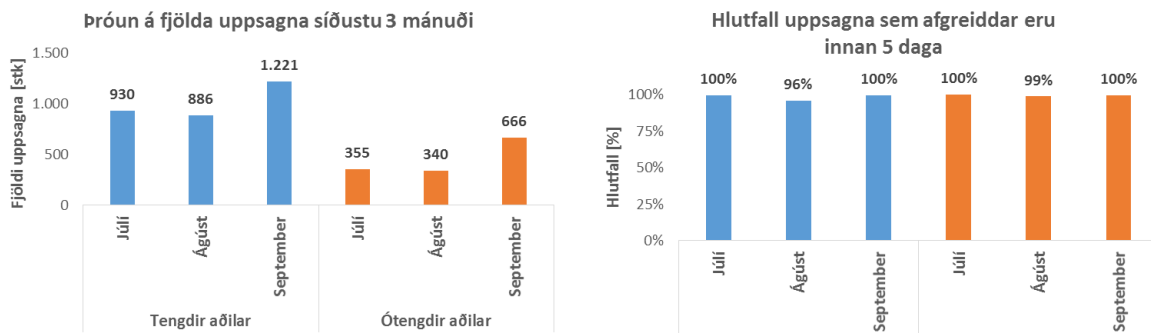
Uppsagnir

Í september voru 1.887 uppsagnir afgreiddar sem er aukning um 53,9% frá því í síðasta mánuði. Meðalafgreiðslutími þeirra var 0,09 dagar og 99,5% af uppsagnarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

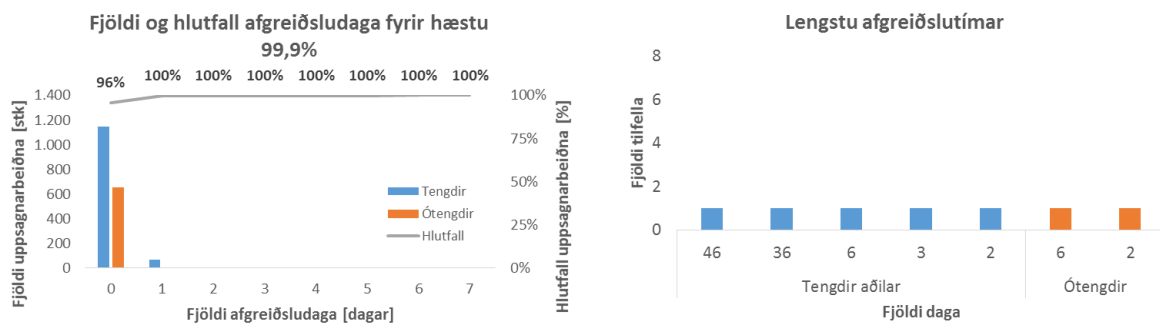
Tafla 4: Samantekt uppsagna eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi uppsagna	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	1.221	0,13
Ótengdir aðilar	666	0,02
Alls	1.887	0,09

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 septembermánuði.



Mynd 7: Þróun uppsagna síðustu 3 mánuði



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

Uppsögnum hefur fjölgað talsvert frá því í síðasta mánuði og er hlutfallið mun hærra hjá ótengdum aðilum en tengdum (37,8% og 95,9%) Hlutfall uppsagna sem afgreiddar eru innan 5 daga er 99,8% sem er vel yfir 90% viðmiðið. Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan eins dags sem er sami dagafjöldi og fyrir síðastliðna mánuði.

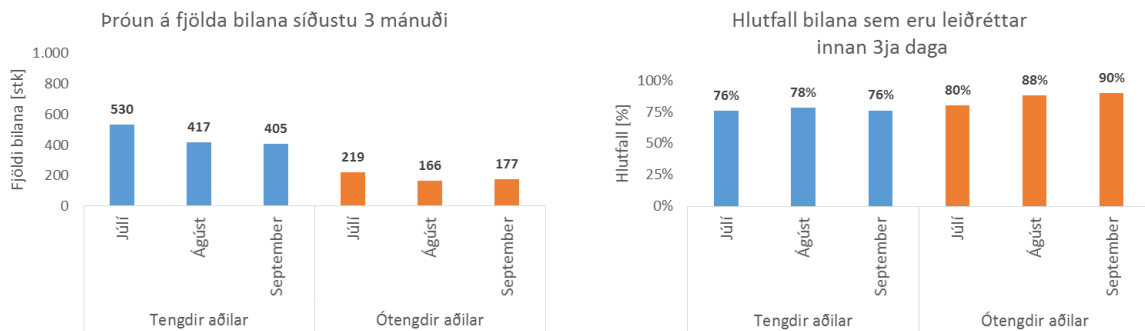
Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í september voru 582 bilanatilkynningar afgreiddar hjá Mílu (fækkun um 0,2%) og voru 80,0% þeirra afgreiddar innan 3 daga.

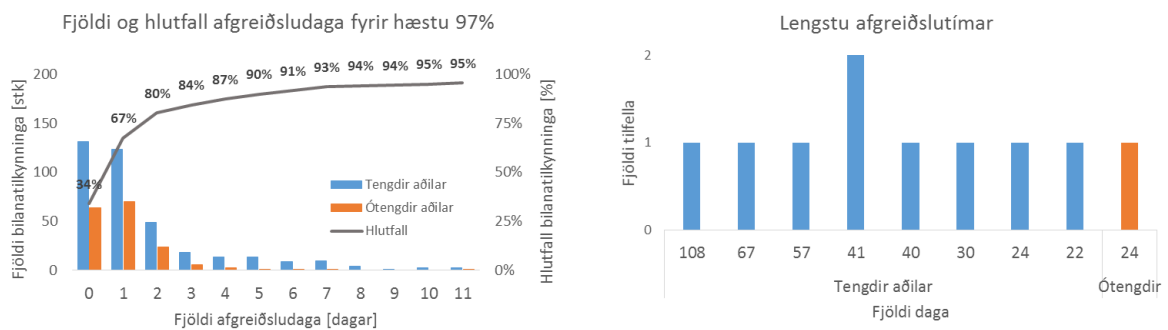
Tafla 5: Samantekt bilana eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	405	3,05
Ótengdir aðilar	177	1,51
Alls	582	2,58

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 septembermánuð.



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 (-2,9% og 6,6%). Hlutfall bilana sem afgreiddar eru innan 3 daga hefur hækkað örflítið en er talsvert undir 90% viðmiðinu fyrir tengda aðila (76% og 90%). Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan 6 daga sem er einum degi lengur en fyrir síðasta mánuð mánuð.