



Mælingar á afhendingu pantana

Ágúst 2016

20.08.2016

Héðinn Þorsteinsson

Efnisyfirlit

Inngangur	3
Forsendur	3
Niðurstöður	3
Heimtaugar - Pantanir	4
Bilanir.....	6

Inngangur

Í þessari skýrslu verður farið yfir mælingar á afhendingar- og afgreiðslutíma heimtauga hjá Mílu í ágúst 2016. Í sátt Samkeppniseftirlitsins við 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.
- 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.
 - Berist bilanatilkynning innan 3ja daga frá tengingu, bætist viðgerðartími bilunarinnar við, þ.e.a.s. ef orsök liggur hjá Mílu.
- 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).
- Beiðnir þar sem óskað er eftir tengidagsetningu fram í tímann eru ekki taldar með í þessari tölfræði.
- 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 ágúst mánaðar. Um er að ræða meðalfjölda daga frá því pantanir skrást í kerfi Mílu, þar til þjónusta hefur verið virkjuð/afvirkjuð/breytt.

Þjónustuviðmiðið er að amk. 90% beiðna séu afgreiddar á 5 virkum dögum eða skemur.

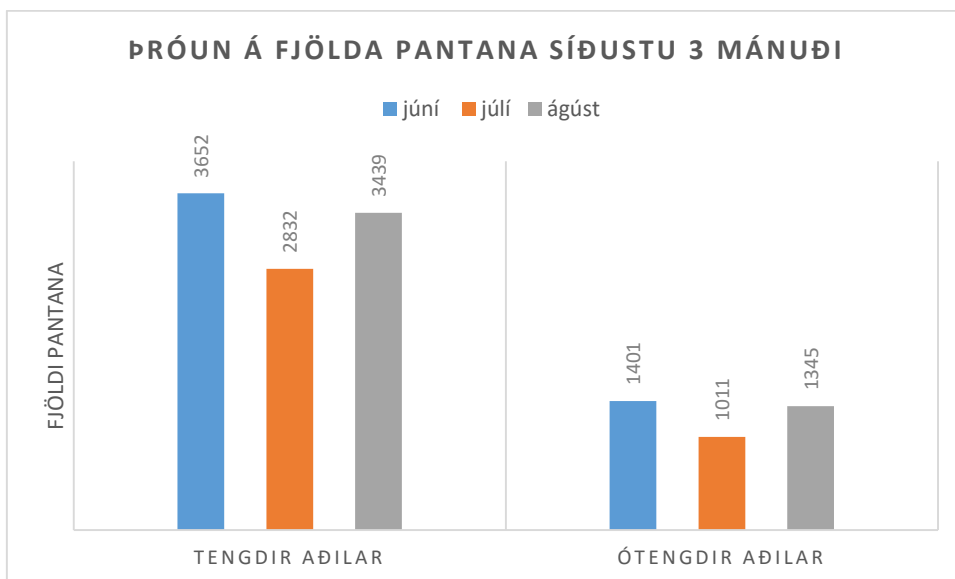
Heimtaugar - Pantanir

Í ágúst voru **4.784 pantanir** afgreiddar hjá Mílu. Meðalafgreiðslutími allra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki var **0,66 dagar**.

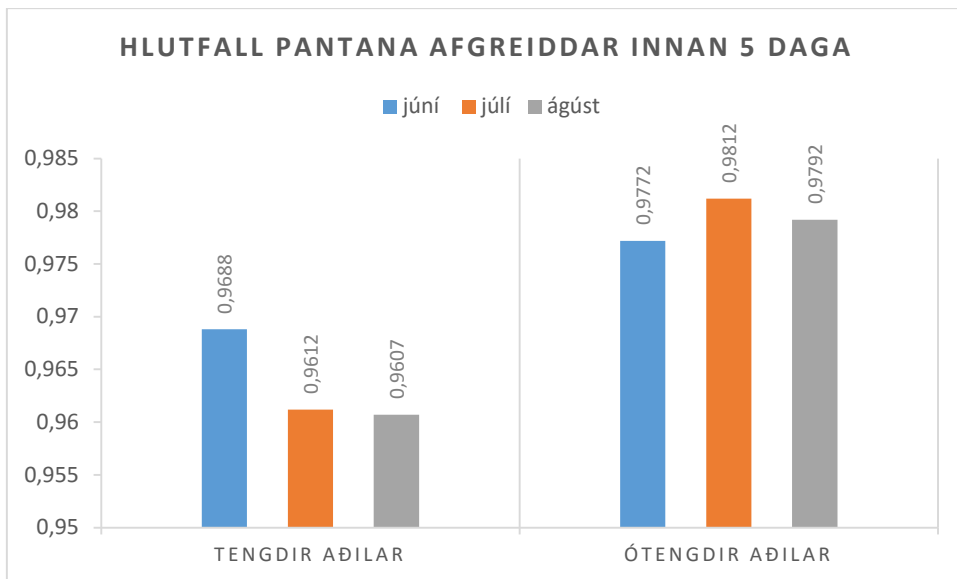
96,6% allra pantana voru afgreiddar **innan 5 virkra daga**. Míla hefur því staðist sett þjónustuviðmið í ágúst mánuði.

	Fjöldi pantana	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	3.439	0,73
Ótengdir aðilar	1.345	0,49
Alls	4.784	0,66

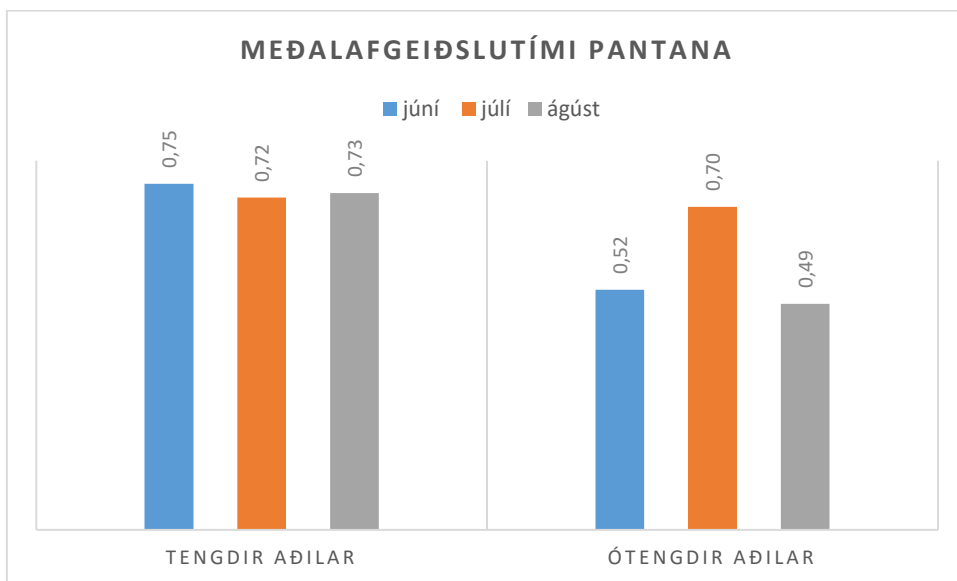
Hér að neðan má sjá gróf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall pantana hefur þróast síðustu mánuði ásamt því hvernig meðal afgreiðslutími pantana hefur þróast.



Mynd 1 – Þróun á fjölda pantana síðustu 3 mánuði



Mynd 2 – Hlutfall pantana afgreitt innan 5 daga



Mynd 3 – Þróun á meðalafgreiðslutíma pantana

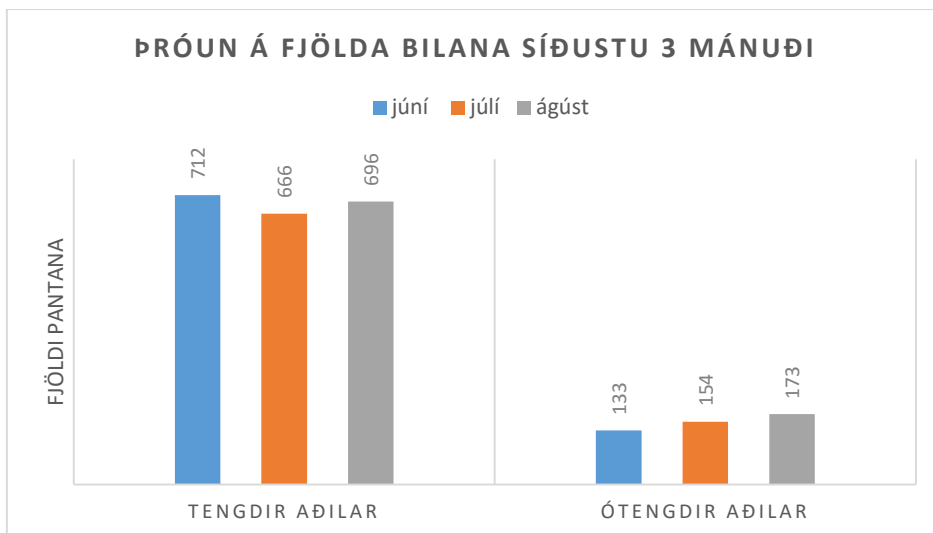
Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í ágúst voru 869 bilanatilkynningar afgreiddar hjá Mílu.

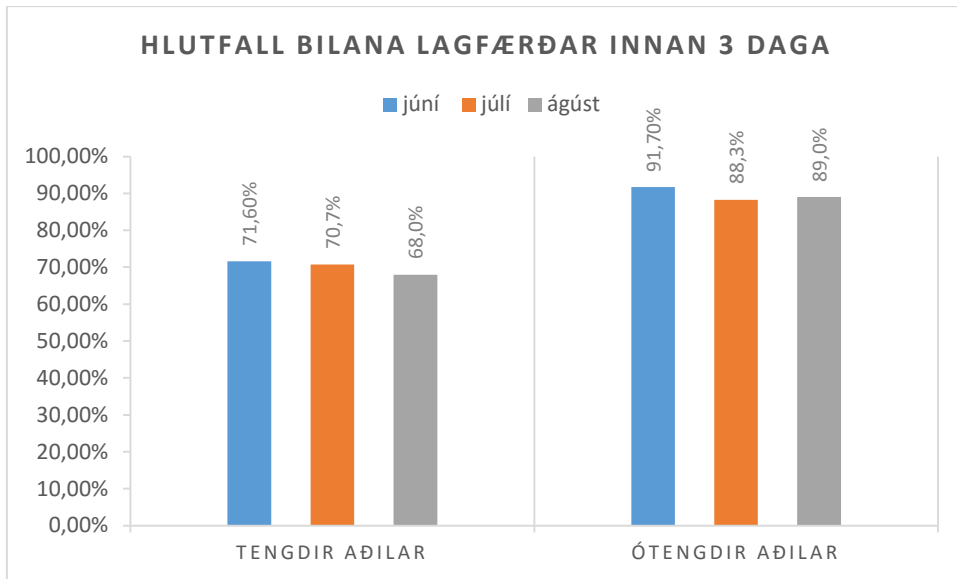
Meðalafgreiðslutími bilana var 3,36 dagar og voru 72,0% bilanatilkynninga afgreiddar innan 3 daga.

	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	696	3,82
Ótengdir aðilar	173	1,52
Alls	869	3,36

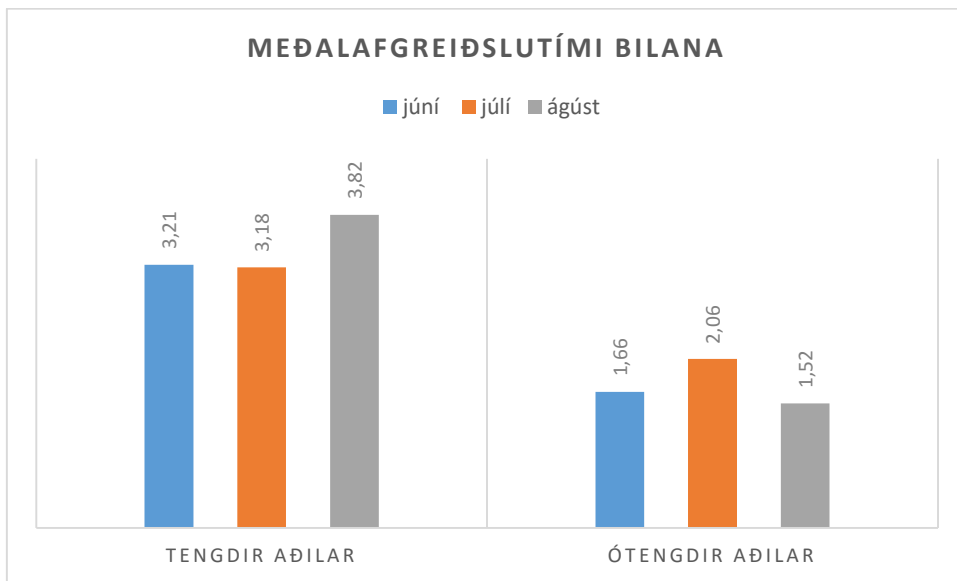
Hér að neðan eru gröf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall bilana hafa þróast síðustu mánuði og hins vegar hvernig fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga skiptist fyrir febrúarmánuð.



Mynd 4: Þróun á fjölda bilana síðustu 3 mánuði



Mynd 5: Þróun á hlutfalli bilana lagfærðra innan 3 daga



Mynd 6: Þróun á meðalafgreiðslutíma bilana

Hlutfall bilana sem afgreiddar eru innan 3 daga hefur haldist nokkuð stöðugt undanfarna mánuði, en er þó undir 90% þjónustuviðmiðinu. Bilanir frá ótengdum aðilum eru þó nær viðmiðinu og standa í 89% þennan mánuðinn á meðan 68% bilana frá tengdum aðilum voru afgreiddar innan viðmiða.