



Mælingar á afhendingu pantana

Febrúar 2016

09.03.2016

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 febrúar 2016. 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 (Símann og Míla) og ótengda aðila (aðrir).

Niðurstöður

Hér að neðan verður fjallað um niðurstöðutölur febrúarmánaðar. 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 febrúar voru **10.090 pantanir** afgreiddar hjá Mílu (fjölgun um 33,3% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími allra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki er **0,60 dagar**. Úrvinnsla **97,9%** allra pantana voru afgreiddar **innan 5 virkra daga**. (Ath! 79 pantanir af villulistum voru teknar út).

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 aftar í skjalinu.

- 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.

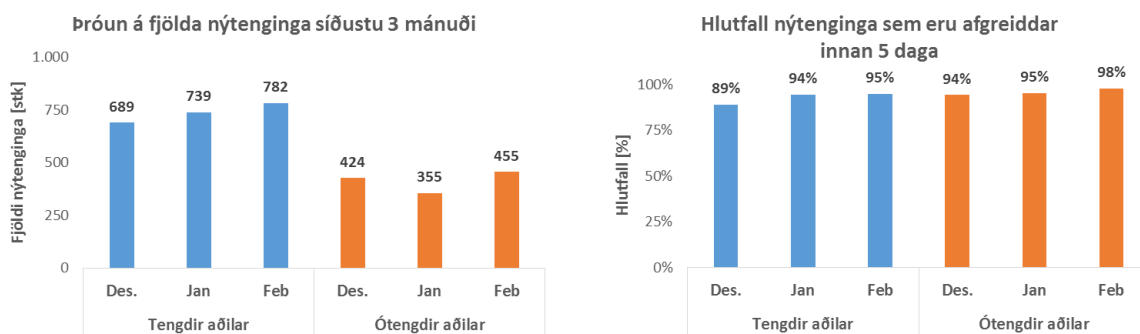
Nýtengingar

Í febrúar voru framkvæmdar 1.237 nýtengingar hjá Mílu (fjölgun um 13,1% frá því í síðasta mánuði). Meðalafgreiðslutími nýtenginga var 1,14 dagar og voru 95,8% nýtenginga framkvæmdar innan 5 daga.

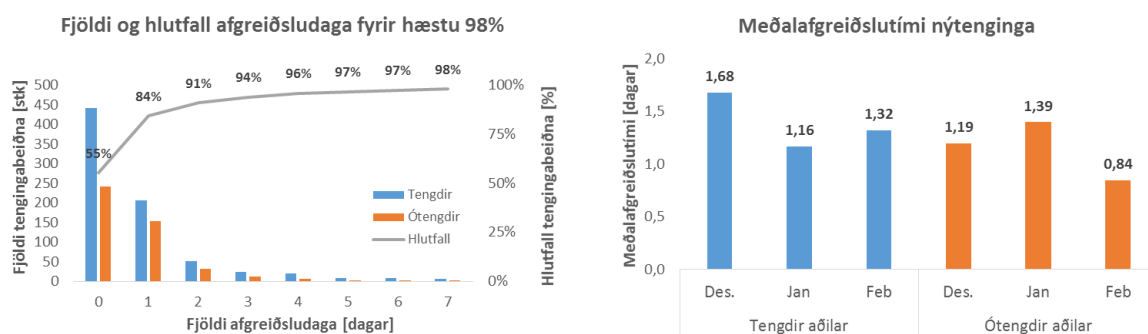
Tafla 1: Samantekt nýtenginga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi nýtenginga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	782	1,32
Ótengdir aðilar	455	0,84
Alls	1.237	1,14

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 febrúarmánuð.



Mynd 1: Þróun nýtenginga síðustu 3 mánuði



Mynd 2: Fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga (nýtengingar) & Meðalafgreiðslutímar síðustu 3 mánuði

Fjöldi nýtenginga hefur fjölgað bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (5,8% og 28,2%). Hlutfall nýtenginga sem afgreiddar eru innan 5 daga hefur hækkað hjá báðum aðilum (1% og 3%). 90% markinu var náð innan 3 daga sem er sami dagafjöldi og fyrir síðasta mánuð.

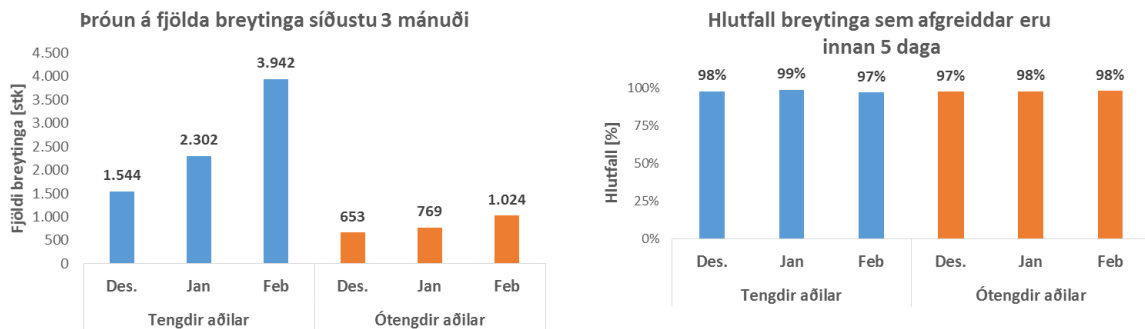
Breytingar

Í febrúar voru 4.966 breytingarbeiðnir framkvæmdar sem er aukning um 61,7% frá því í janúarmánuði. Meðalafgreiðslutími breytingarbeiðna var 0,82 dagar. 97,2% af breytingarbeiðnum voru framkvæmdar innan 5 daga.

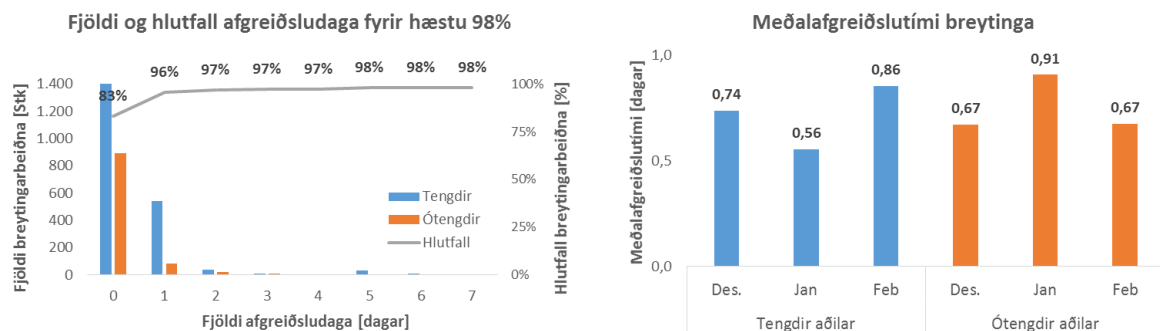
Tafla 2: Samantekt breytinga eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi breytinga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	3.942	0,86
Ótengdir aðilar	1.024	0,67
Alls	4.966	0,82

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 febrúarmánuð.



Mynd 3: Þróun breytinga síðustu 3 mánuði



Mynd 4: Fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga (breytingar) & Meðalafgreiðslutímar síðustu 3 mánuði

Fjöldi breytinga hefur fjölgað, bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (71,2% og 33,2%). Hlutfall breytinga sem afgreiddar eru innan 5 daga (97,2%) hefur haldið sér vel yfir 90% viðmiðið og er 90% markinu náð innan 2ja daga sem er sami dagafjöldi og fyrir síðustu 5 mánuði.

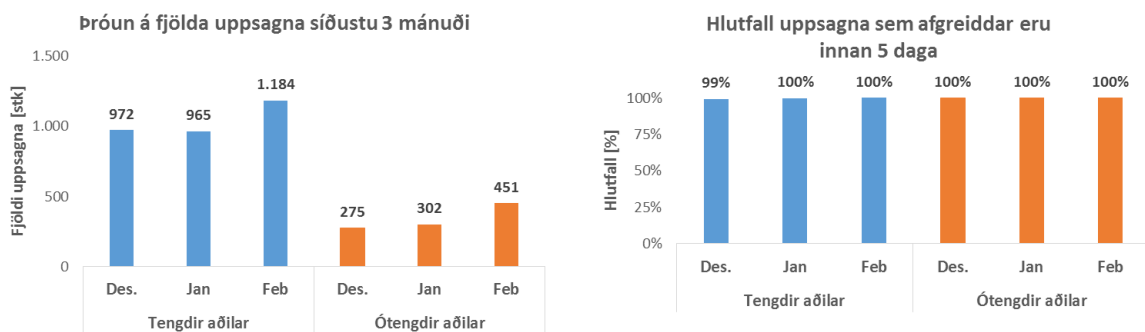
Uppsagnir

Í febrúar voru 1.635 uppsagnir afgreiddar sem er aukning um 29% frá því í síðasta mánuði. Meðalafgreiðslutími uppsagna var 0,02 dagar og 100% uppsagnarbeiðna voru framkvæmdar innan 5 daga.

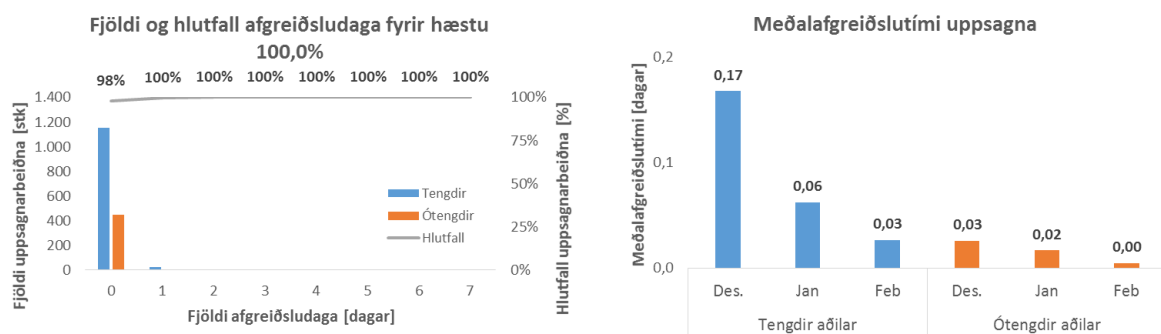
Tafla 4: Samantekt uppsagna eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi uppsagna	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	1.184	0,03
Ótengdir aðilar	451	0,00
Alls	1.635	0,02

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 febrúarmánuði.



Mynd 7: Þróun uppsagna síðustu 3 mánuði



Mynd 8: Fjöldi og hlutfall afgreiðslna eftir dögum (uppsagnir) & Meðalafgreiðslutímar síðustu 3 mánuði

Uppsögnum hefur fjölgað heldur mikið, bæði hjá tengdum og ótengdum aðilum (22,7% og 49,3%). Hlutfall uppsagna sem afgreiddar eru innan 5 daga er 100% sem er vel yfir 90% viðmiðið. Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan eins dags sem er sami dagafjöldi og fyrir síðastliðna mánuði.

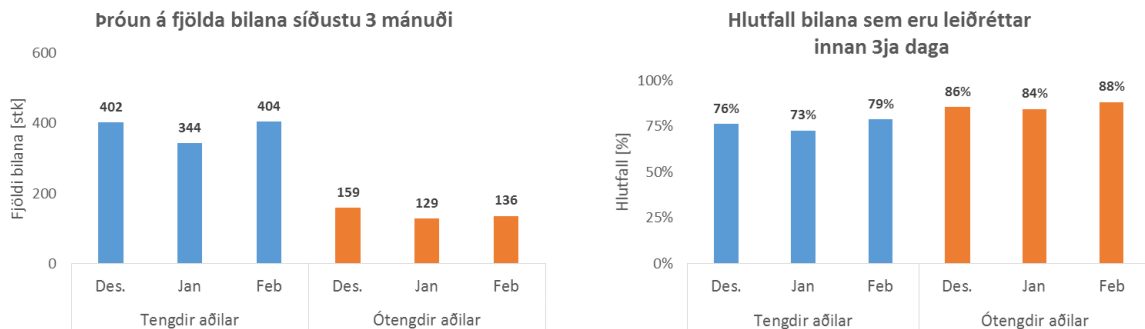
Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í febrúar voru 540 bilanatilkynningar afgreiddar hjá Mílu (aukning um 14,2%). Meðalafgreiðslutími bilana var 2,20 dagar og voru 81,0% bilanatilkynninga afgreiddar innan 3 daga.

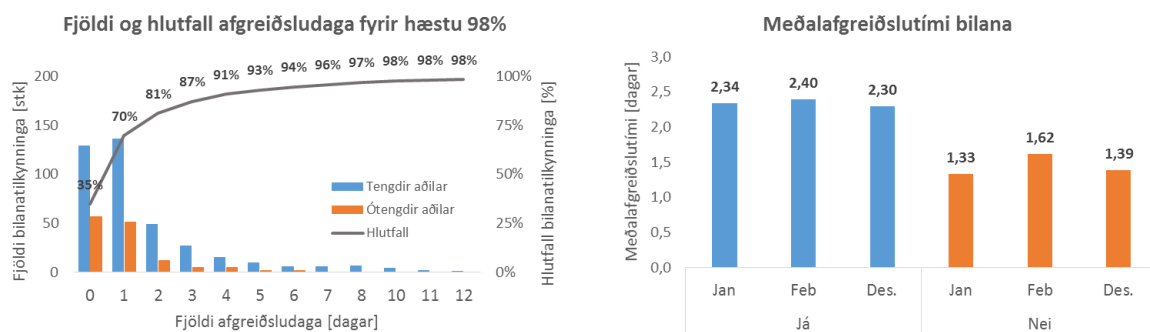
Tafla 5: Samantekt bilana eftir tegund viðskiptavinar

Atriði	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	404	2,40
Ótengdir aðilar	136	1,62
Alls	540	2,20

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 9: Þróun bilana síðustu 3 mánuði



Mynd 10: Fjöldi og hlutfall afgreiðslna eftir dögum (bilanir) & Meðalafgreiðslutímar síðustu 3 mánuði

Fjöldi bilana hefur aukist nokkuð frá því í síðasta mánuði, hlutfallslega er breytingin meiri hjá tengdum aðilum (17,4% og 5,4%). Hlutfall bilana sem afgreiddar eru innan 3 daga hefur hækkað nokkuð og er undir 90% viðmiðinu fyrir báða aðila (79% og 88%). Samkvæmt neðsta grafinu er 90% markinu náð innan 5 daga sem er einum degi skemur en fyrir síðustu 5 mánuði.