



Mælingar á afhendingu pantana og bilana

September 2016

07.10.2016

Héðinn Þorsteinsson

Efnisyfirlit

Inngangur	3
Forsendur	3
Niðurstöður	3
Heimtaugar - Pantanir (ekki bilanir)	4
Bilanir.....	6

Inngangur

Í þessari skýrslu verður farið yfir mælingar á afhendingar- og afgreiðslutíma heimtauga hjá Mílu í september 2016. Í sátt Samkeppniseftirlitsins við 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. Ekki er um að ræða sundurliðun niður á einstaka þjónustu á heimtauginni, s.s. ADSL, VDSL, SHDSL+, 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, þrátt fyrir að mælikvarðinn segi til um að svo þurfi ekki að vera.
 - Unnið er að tæknilegri útfærslu á því að útiloka þetta í skýrslugerðinni
- 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).

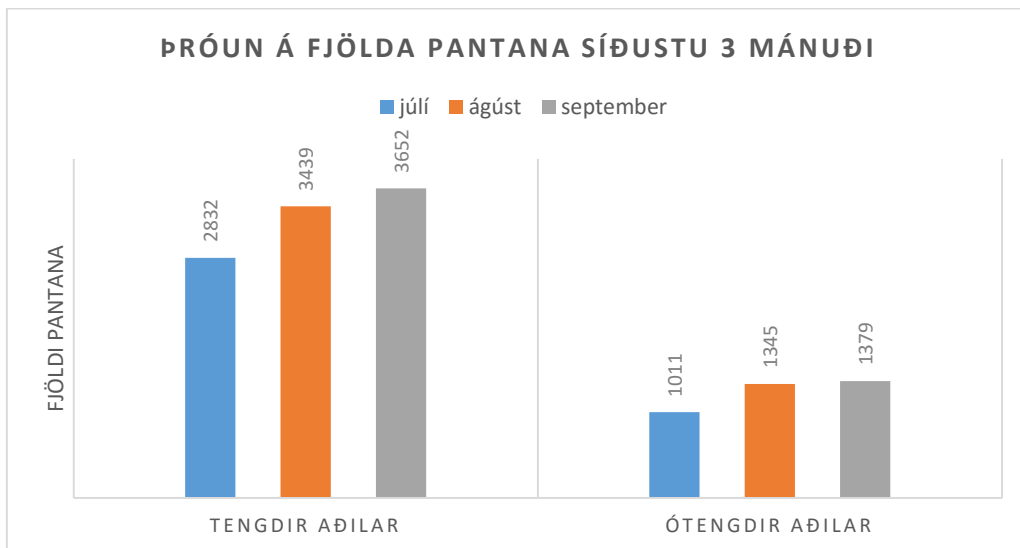
Heimtaugar - Pantanir (ekki bilanir)

Í september voru **5.031 pöntun** afgreidd hjá Mílu sem falla innan þeirra viðmiða sem þessi skýrsla tekur til. Meðalafgreiðslutími þeirra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki var **0,83 dagar**. Úrvinnsla **95,43%** pantana voru afgreiddar innan **5 virkra daga**.

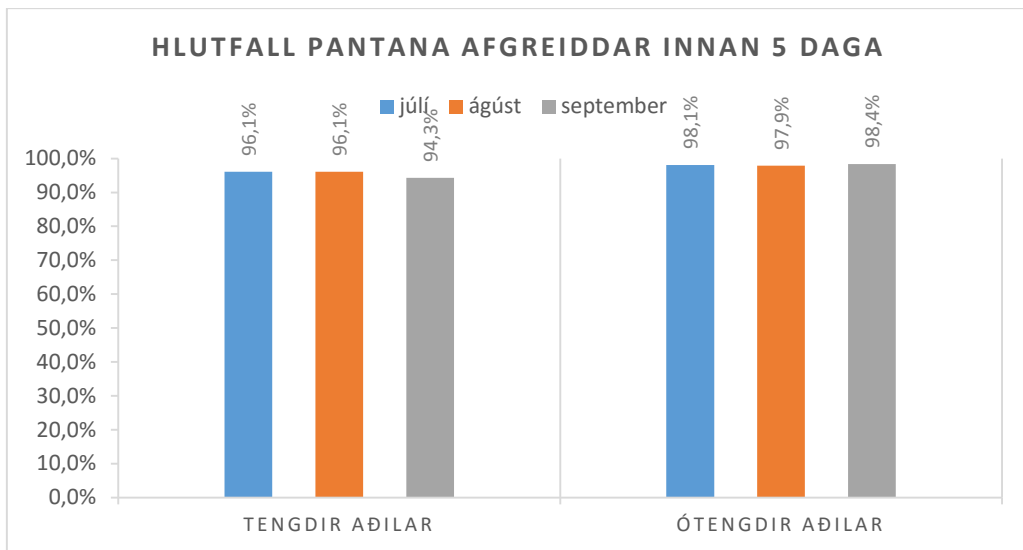
Þjónustuviðmiðið er að 90% pantana séu afgreiddar innan 5 daga.

Atriði	Fjöldi pantana	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	3.652	0,95
Ótengdir aðilar	1.379	0,52
Alls	5.031	0,83

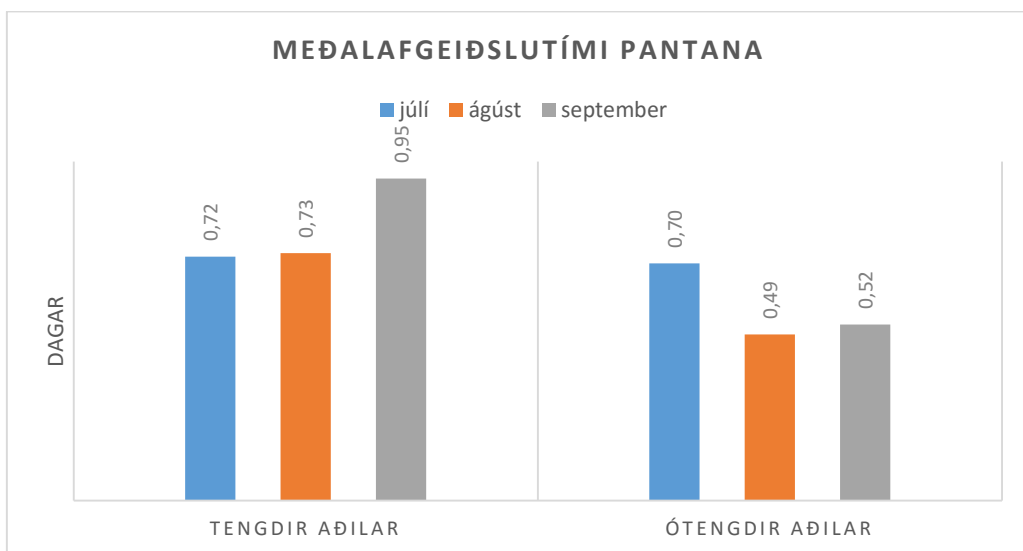
Hér að neðan má sjá gróf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall pantana hefur þróast síðustu mánuði ásamt því hvernig meðal afgreiðslutími pantana hefur þróast.



Mynd 1 – Þróun á fjölda pantana síðustu 3 mánuði



Mynd 2 – Hlutfall pantana afgreitt innan 5 daga



Mynd 3 – Þróun á meðalafgeiðslutíma pantana

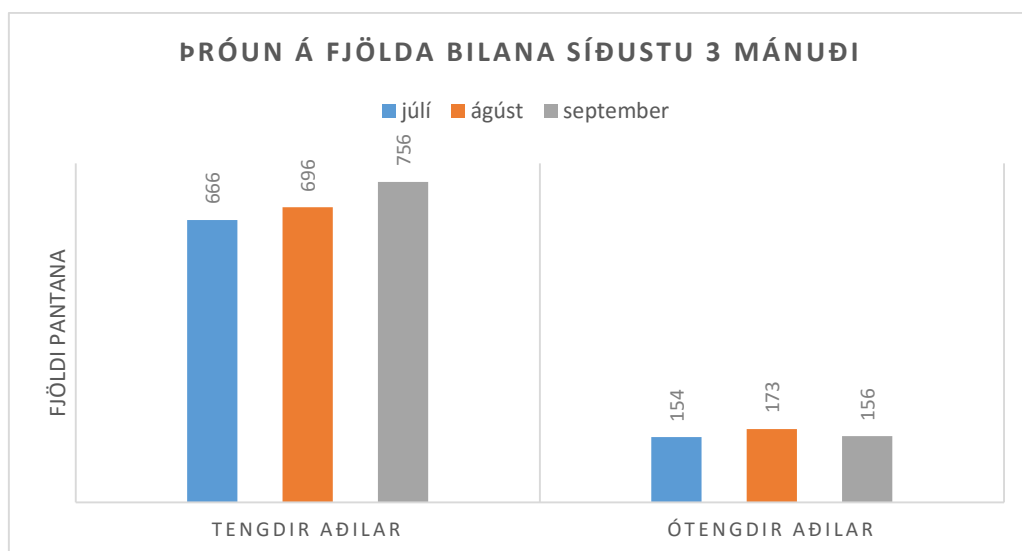
Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í september voru 912 bilanatilkynningar sem teljast með í þessari mælingu, afgreiddar hjá Mílu.

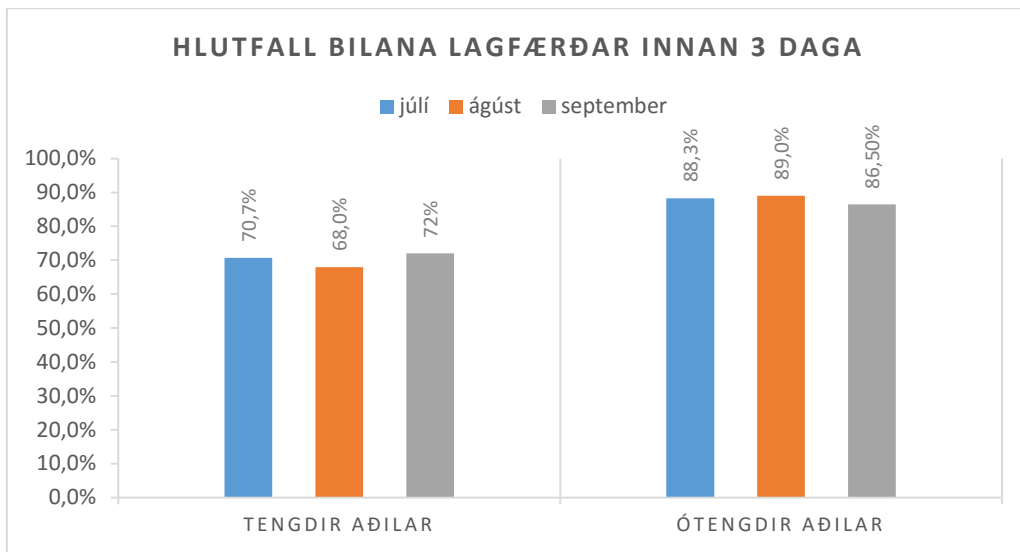
Meðalafgreiðslutími bilana var 3,16 dagar og voru 74,5% bilana afgreiddar innan 3 daga.

	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	756	3,40
Ótengdir aðilar	156	2,02
Alls	912	3,16

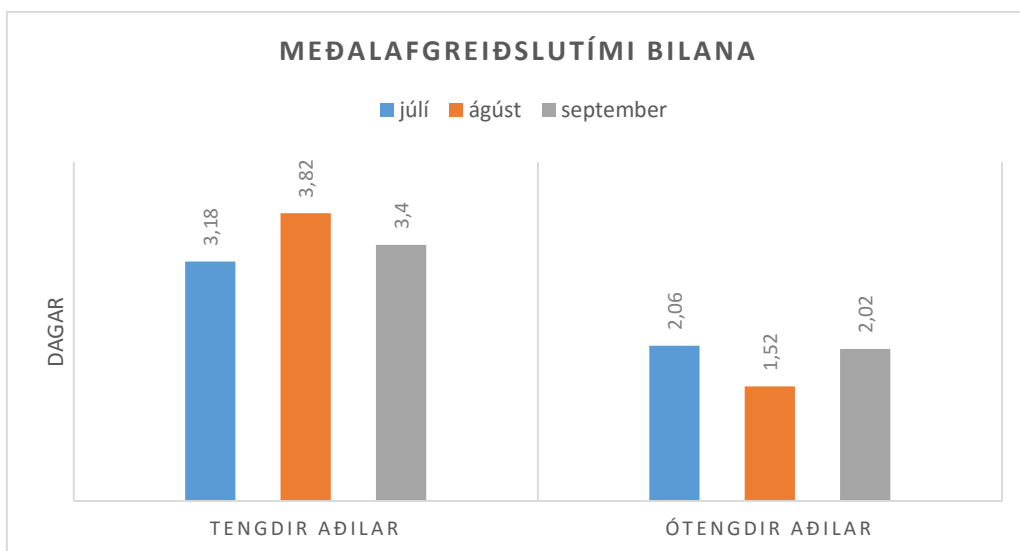
Hér að neðan eru gröf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall bilana hafa þróast síðustu mánuði og hins vegar hvernig fjöldi og hlutfall afgreiðsludaga skiptist fyrir febrúarmánuð.



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 86,5% þennan mánuðinn á meðan 72% bilana frá tengdum aðilum voru afgreiddar innan viðmiða.

Ekki hefur verið tekið tillit til svæðaskiptingar sem getið er í viðmiðunartilboði á heimtaugamarkaði, en undirbúningsvinna er Hins vegar er ljóst að tengdir aðilar eru með hærra hlutfall pantana og bilana á svæðum 2 og 3 þar sem viðbragðstími er rýmri. Það skýrir að einhverju leiti hvers vegna mælingar tengdra aðila eru síðri en ótengdra aðila.