



Mælingar á afhendingu pantana og bilana

Nóvember 2016

13.12.2016

Héðinn Þorsteinsson

Efnisyfirlit

Inngangur	3
Forsendur	3
Pantanir	4
Bilanir.....	6

Inngangur

Í þessari skýrslu verður farið yfir mælingar á afhendingar- og afgreiðslutíma heimtauga hjá Mílu í nóvember 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 eru, 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, 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.
- 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 kerfi Mílu.
 - 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).

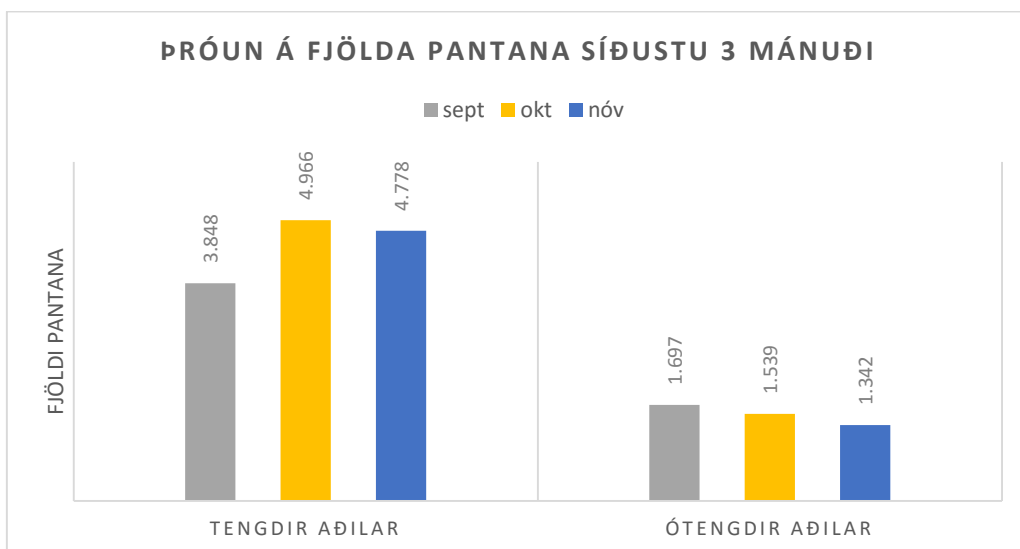
Pantanir

Í október voru **6.599 pantanir** afgreiddar hjá Mílu, þar af voru **6.120** sem falla innan þeirra viðmiða sem þessi skýrsla tekur til. Meðalafgreiðslutími þeirra pantana, óháð aðgerð og fjarskiptafyrirtæki var **0,72 dagar**. Úrvinnsla **95,6%** pantana voru afgreiddar **innan 5 virkra daga**.

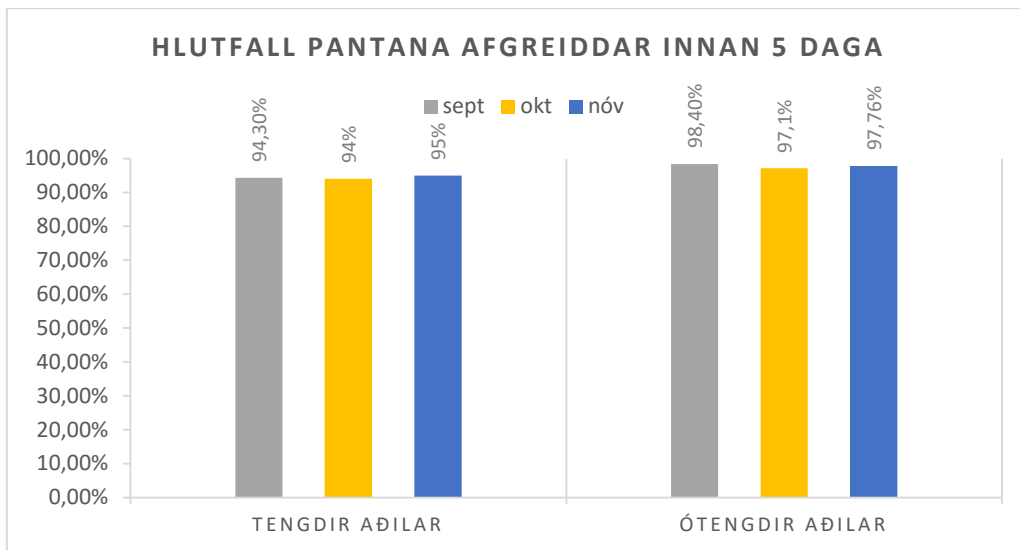
Þjónustuviðmiðið er að 90% pantana séu afgreiddar innan 5 daga.

Atriði	Fjöldi pantana	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	4.778	0,77
Ótengdir aðilar	1.342	0,54
Alls	6.120	0,72

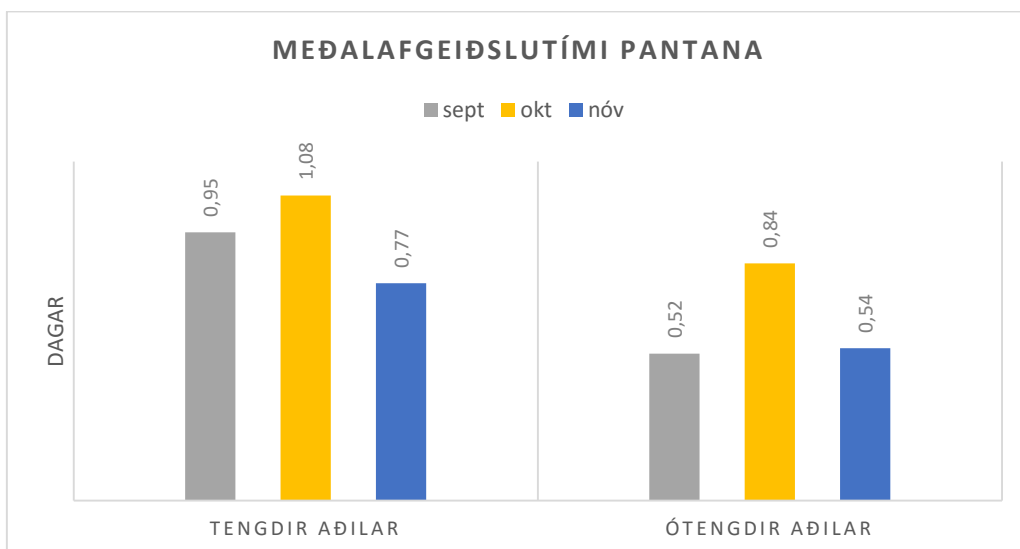
Hér að neðan má sjá gróf sem sýna annars vegar hvernig fjöldi og hlutfall pantana hefur þróast síðustu mánuði ásamt því hvernig meðal afgreiðslutími pantana hefur þróast.



Mynd 1 – Þróun á fjölda pantana síðustu 3 mánuði



Mynd 2 – Hlutfall pantana afgreitt innan 5 daga



Mynd 3 – Þróun á meðalafgreiðslutíma pantana

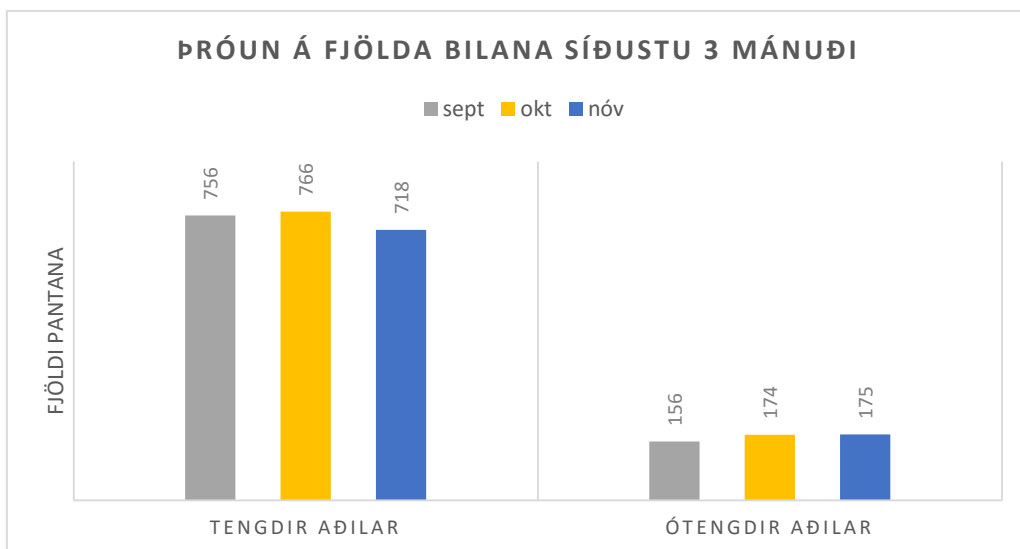
Bilanir

Þjónustuviðmið Mílu gerir ráð fyrir að 90% bilana séu afgreiddar innan 3ja daga. Í nóvember voru 893 bilanatilkynningar sem teljast með í þessari mælingu, afgreiddar hjá Mílu.

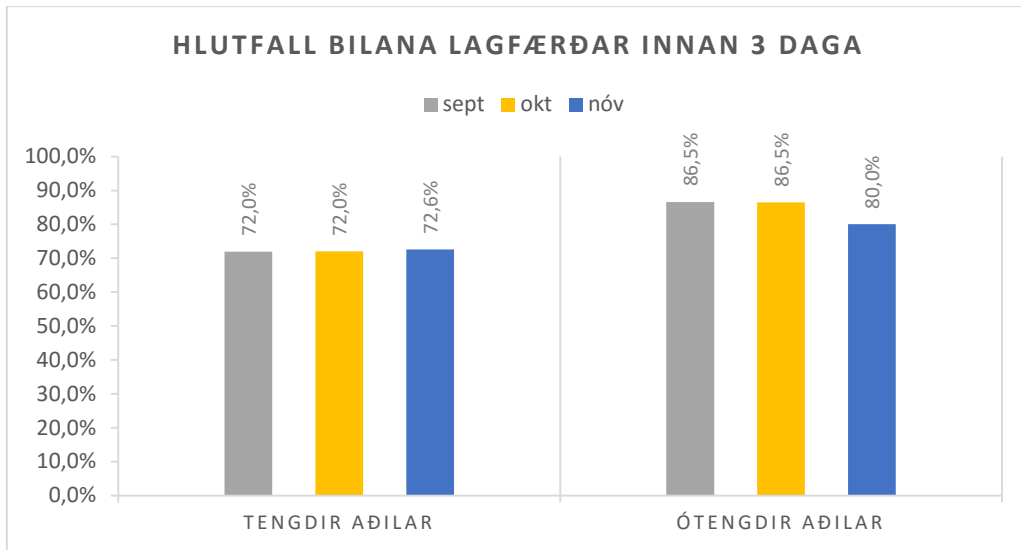
Meðalafgreiðslutími bilana var 3,56 dagar og voru 74% bilana afgreiddar innan 3 daga.

	Fjöldi bilanatilkynninga	Meðalafgreiðslutími
Tengdir aðilar	718	3,86
Ótengdir aðilar	175	2,34
Alls	893	3,56

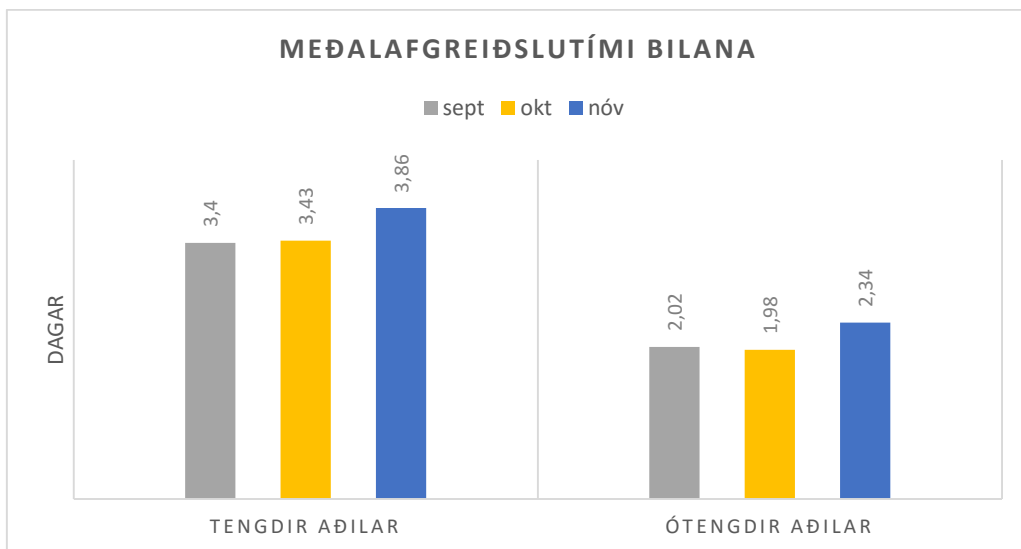
Hér að neðan eru gröf sem sýna hvernig fjöldi, hlutfall og afgreiðslutími bilana hafa þróast síðustu mánuði.



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 80% þennan mánuðinn á meðan 72,6% bilana frá tengdum aðilum voru afgreiddar innan viðmiða.

Ekki hefur verið tekið tillit til svæðaskiptingar sem getið er í viðmiðunartilboði á heimtaugamarkaði. 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.