

Параметр	Параметр	Рекомендуемое значение	Измеренное значение
Срок необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового, MMDS IPTV)			
1)	80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 14	-
2)	95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21	-
3)	ставка заявлений выполненных поставщиком за принятое время, %	мин. 98	-
Частота жалоб конечного пользователя			
4)	доля зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	-	0,5
Срок разрешения жалоб поданные конечными пользователями			
5)	80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	21	14
6)	95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	30	3
7)	ставка жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	Мин. 95	100%
Частота жалоб относительно неполадок			
8)	доля жалоб на неполадки на конечного пользователя, %	-	0,5
Срок устранения неполадок			
9)	80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	6
10)	95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	8
11)	доля устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время)	min. 95	95%
Частота жалоб относительно оплаты услуги			
12)	доля жалоб относительно платы за услуги	1	0

