

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, %	-	0,2
Срок разрешения жалоб поданные конечными пользователями		
5) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	21	2
6) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	30	4
7) ставка жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	Мин. 95	100%
Частота жалоб относительно неполадок		
8) доля жалоб на неполадки на конечного пользователя, %	-	0,2
Срок устранения неполадок		
9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	11
10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	18
11) доля устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время)	min. 95	100%
Частота жалоб относительно оплаты услуги		
12) доля жалоб относительно платы за услуги	1	