

Параметр	Рекомендуемое значение	Измеренное значение
<b>Срок необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового, MMDS IPTV)</b>		
1) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 14	5
2) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21	10
3) ставка заявлений выполненных поставщиком за принятое время, %	мин. 98	99
<b>Частота жалоб конечного пользователя</b>		
4) ставка зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	-	0,2
<b>Срок разрешения жалоб поданные конечными пользователями</b>		
5) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	21	15
6) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	30	30
7) ставка жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	Мин. 95	98
<b>Частота жалоб относительно неполадок</b>		
8) ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	-	0,1
<b>Срок устранения неполадок</b>		
9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	16
10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	36
11) ставка устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время)	min. 95	98
<b>Частота жалоб относительно оплаты услуги</b>		
12) ставка жалоб относительно платы за услуги	1	0,02