

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	1
2) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21	2
3) доля заявлений выполненных поставщиком за принятое время, %	мин. 98	100
Частота жалоб конечного пользователя		
4) доля зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	-	4.2
Срок разрешения жалоб поданные конечными пользователями		
5) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	21	1
6) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	30	2
7) доля жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	Мин. 95	99
Частота жалоб относительно неполадок (повреждений)		
8) доля жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	-	3
Срок устранения неполадок (повреждений)		
9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	6
10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	24
11) доля устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время)	min. 95	99%
Частота жалоб относительно оплаты услуги		
12) доля жалоб относительно платы за услуги, %	1	1

