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	3
2) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21	4
3) ставка заявлений выполненных поставщиком за принятое время,%	мин. 98	99
Частота жалоб конечного пользователя		
4) ставка зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	-	0,1
Срок разрешения жалоб поданные конечными пользователями		
5) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	21	5
6) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	30	7
7) ставка жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	Мин. 95	99
Частота жалоб относительно неполадок		
8) ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	-	0,1
Срок устранения неполадок		
9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	12
10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	36
11) ставка устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время)	min. 95	99
Частота жалоб относительно оплаты услуги		
12) ставка жалоб относительно платы за услуги	1	0,02