

Параметры качества услуг телевидения <sup>4</sup>	Измеренное значение
<b>1. Срок, необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового ТВ, MMDS, IPTV)</b>	
a) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	
b) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	
c) ставка заявлений, выполненных поставщиком за принятое время, %	
<b>2. Частота подачи жалоб конечными пользователями</b>	
a) ставка зарегистрированных жалоб на конечного	0,5%
<b>3. Срок разрешения жалоб, поданных конечными пользователями</b>	
a) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	1
b) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	1
c) ставка жалоб, разрешенных поставщиком за принятое время, %	100%
<b>4. Частота жалоб относительно неполадок</b>	
ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	0,5%
<b>5. Срок устранения неполадок</b>	
a) 80% самых быстро устраненных подтвержденных	8
b) 95% самых быстро устраненных подтвержденных	8
c) ставка устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время). %	100%
<b>6. Частота жалоб относительно оплаты услуги</b>	
ставка жалоб относительно платы за услуги, %	0

<sup>4</sup> Параметры качества соответствуют Приложению №7 к Постановлению №278/2009