

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
Срок необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового ТВ, MMDS, IPTV)		
1) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	max. 14	2
2) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	max. 21	7
3) ставка заявлений выполненных поставщиком за принятое время, %	min. 98	100
Частота подачи жалоб конечными пользователями		
4) ставка зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	-	0,015
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	0
7) ставка жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	Min. 95	100
Частота жалоб относительно неполадок		
8) ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	-	0,001
Срок устранения неполадок		
9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	4
10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	30
11) ставка устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время), %	Min.95	100
Частота жалоб относительно оплаты услуги		
12) ставка жалоб относительно платы за услуги, %	1	0

