

| 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  |                     |
| <b>3. Срок разрешения жалоб, поданных конечными пользователями</b>                                   |                     |
| a) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях  | —                   |
| b) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях  | —                   |
| c) ставка жалоб, разрешенных поставщиком за принятое время, %  | —                   |
| <b>4. Частота жалоб относительно неполадок</b>   |                     |
| ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %                                     | 0,3%                |
| <b>5. Срок устранения неполадок</b>  |                     |
| a) 80% самых быстро устраненных подтвержденных   | 2                   |
| b) 95% самых быстро устраненных подтвержденных   | 2                   |
| 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, %   | —                   |

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