

Параметр	Рекомендуемое значение	Измеренное значение
<b>Срок необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового, MMDS IPTV)</b>		
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
<b>Частота жалоб конечного пользователя</b>		
4) доля зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	-	4,1
<b>Срок разрешения жалоб поданные конечными пользователями</b>		
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
<b>Частота жалоб относительно неполадок (повреждений)</b>		
8) доля жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	-	3
<b>Срок устранения неполадок (повреждений)</b>		
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%
<b>Частота жалоб относительно оплаты услуги</b>		
12) доля жалоб относительно платы за услуги, %	1	1