

Приложение 7

Параметры	Значение	Рек. значение
<b>Срок необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ)</b>		
1) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 14	--
2) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21	--
3) Ставка заявлений выполненных поставщиком за принятое время, %	макс. 98	--
<b>Частота подачи жалоб конечными пользователями</b>		
4) ставка зарегистрированных жалоб на конечного пользователя. %	--	5
<b>Срок разрешения жалоб поданных конечными пользователями</b>		
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	100
<b>Частота жалоб относительно неполадок</b>		
8) ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	--	1
<b>Срок устранения неполадок</b>		
9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	16
10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	32
11) ставка устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время), %	мин. 95	98
<b>Частота жалоб относительно оплаты услуги</b>		
12) ставка жалоб относительно платы за услуги. %	1	0