

| Параметр | Рекомендуемое значение | Измеренное значение |
|--|------------------------|---------------------|
| Срок необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового, MMDS IPTV) | | |
| 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, % | мин. 98 | — |
| Частота жалоб конечного пользователя | | |
| 4) доля зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, % | - | 0,2 |
| 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 | 4 |
| 7) ставка жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, % | Мин. 95 | 100% |
| Частота жалоб относительно неполадок | | |
| 8) доля жалоб на неполадки на конечного пользователя, % | - | 0,2 |
| Срок устранения неполадок | | |
| 9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы | 24 | 8 |
| 10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы | 48 | 10 |
| 11) доля устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время) | min. 95 | 99 |
| Частота жалоб относительно оплаты услуги | | |
| 12) доля жалоб относительно платы за услуги | 1 | 0 |