

Performance with respect to the benchmark of Quality of Service parameters for Access service (Wireline) for the quarter of September 2025

S. No.	LSA Code	Service Provisioning	Fault Repair				Point of Interconnection	Customer Service						
		Provision of a service within 7 working days of payment of demand note by the customer	Fault incidences (No. of faults per 100 subscribers)	Fault repair by next working day	Fault repair within three working days	Mean Time to Repair (MTTR)	Point of Interconnection (POI) Congestion (90th percentile value)	Billing and charging complaints	Resolution of billing/ charging complaints within four weeks	Application of adjustment to customer's account within one week from the date of resolution of billing and charging complaints or rectification of faults or rectification of significant network outage, as applicable	Accessibility of call centre/ customer care	Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds	Termination/ closure of service within seven working days of receipt of customer's request	Refund of deposits within 45 days of closure of service or non-provisioning of service
		≥ 98%	≤ 5	≥ 85%	≥ 99%	≤ 10 hrs	≤ 0.5%	≤ 0.1%	100%	100%	≥ 95%	≥ 95%	100%	100%
1	AP	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
2	AS	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3	BR	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
4	DL	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
5	GJ	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
6	HR	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
7	HP	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
8	JK	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
9	KT	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10	KR	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11	KOL	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
12	MP	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
13	MH	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
14	MUM	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
15	NE	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
16	OR	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
17	PB	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
18	RJ	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
19	TN	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
20	UPE	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
21	UPW	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
22	WB	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA