QoS Basic (Wireline) Report QE Jun'15																			
Sl. No.	Name of Circle	Faults incidences (No. of faults/100 Subs./month)	Fault Repair				Rent Rebate	Mean Time to Repair (MTTR)	POI	Metering and Billing					Response time to the customer for Assistance		Termination / closure of service	
			% of faults repaired by next working day	% of faults repaired within 5 days	% of faults repaired by next working day	% of faults repaired within 7 days			Point of Interconnection (POI) Congestion (No. of POIs not meeting the benchmark	Metering and Billingcredibility - post paid	Metering and billing credibility - pre paid	Resolution of billing/charging/validity complaints		Period of applying credit/ waiver/ adjustment to customer's account from the date of resolution of complaints	Accessibility of call centre/ customer care	Percentage of calls answered by the operators (voice to voice) within 90 seconds	%age requests for Termination / Closure of service complied within 7 days	Time taken for refund of deposits after closures
		Benchmarks																
		≤7	For urban areas by next working day: ≥ 85%	For urban areas: ≥ 100%	For rural and hilly areas: ≥ 75%	For rural and hilly areas: ≥ 100%		≤ 10 Hrs	≤ 0.5%	≤ 0.1%	≤ 0.1%	98% within 4 weeks	100% within 6 weeks	1 week of resolution of complaint	≥ 95%	≥ 95%	100% within 7 days	100% within 60 days
1	AP	5	97%	100%	NA	NA	NA	5	NA	0.1%	NA	75%	75%	100%	97%	95%	97%	100%
2	ASS	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
3	BR	0	100%	100%	NA	NA	NA	3	NA	0.0%	NA	NA	NA	NA	100%	98%	NA	NA
4	CH	0	88%	100%	NA	NA	NA	10	NA	0.1%	NA	33%	67%	100%	99%	96%	NA	NA
5	DL	0	99%	100%	NA	NA	NA	3	NA	0.1%	NA	100%	100%	100%	96%	91%	100%	100%
6	GJ	1	98%	100%	NA	NA	1	4	NA	0.0%	NA	NA	NA	100%	99%	96%	100%	NA
7	HP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
8	HR	0	100%	100%	NA	NA	NA	3	NA	0.1%	NA	0%	0%	100%	99%	96%	NA	NA
9	J&K	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
10	KOL	1	99%	100%	NA	NA	NA	3	NA	0.0%	NA	100%	100%	100%	99%	96%	100%	NA
11	KR	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.0%	NA	NA	NA	NA	100%	94%	NA	NA
12	KTK	0	93%	100%	NA	NA	NA	8	NA	0.1%	NA	100%	100%	100%	99%	96%	100%	NA
13	MH	2	87%	100%	NA	NA	NA	11	NA	0.0%	NA	38%	38%	100%	95%	87%	69%	100%
14	MP	0	100%	100%	NA	NA	NA	2	NA	0.1%	NA	NA	NA	100%	100%	98%	NA	NA
15	NE	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
16	OR	1	94%	100%	NA	NA	NA	7	NA	0.0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
17	PB	1	88%	100%	NA	NA	NA	11	NA	0.0%	NA	NA	NA	NA	99%	98%	NA	NA
18	RJ	0	67%	100%	NA	NA	NA	2	NA	0.0%	NA	NA	NA	NA	100%	98%	NA	NA
19	ROM	1	95%	100%	NA	NA	NA	6	NA	0.0%	NA	100%	100%	100%	98%	93%	100%	NA
20	TN	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
21	UP-E	1	97%	100%	NA	NA	NA	3	NA	0.0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
22	UP-W	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.0%	NA	NA	NA	NA	100%	100%	NA	NA
23	WB	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA