

The Delhi (Right of Citizens to Time Bound Delivery of Services) Act, 2011

BYPL's Time Bound Services

- ✦ BYPL services relating to **New Domestic Connection** are covered under this Act
- ✦ Under the Act, **New Domestic Connections** are to be provided within 35 days **(subject to completion of commercial formalities as per the DERC Supply Code 2007)**
- ✦ Penalty (On Demand) for a delay beyond 35 days to be levied on defaulting employees of BYPL @ Rs 10/ per day with a maximum of Rs 200/- per case
- ✦ Penalty deciding Authority
 - Competent Officer : Dy. General Manager & Head - Meter Management Group (MMG)
 - Appellate Authority : Asst. Vice President & Head - Door Step Services (DSS)
- ✦ Applications for **New Domestic Connections** (complete in all respects) can be tracked through GoNCTD website www.esla.delhi.gov.in and the nearest Jeevan Centre
- ✦ For any query, clarification/status of the application, please contact 011-399-99-808

BYPL & DERC Timeframe For Various Services

S. No.	Commercial / Metering Queries / Requests	DERC Timeline (Days)	BYPL Timeline (Days)
1	New Connection Demand Note after Application Received	7	7
2	New Connection - Energisation after payment of Demand Note (Electrified)	12	7
3	New Connection - Energisation after payment of Demand Note (Un-Electrified)	180	60
4	Temp. Connection - Energisation after payment	7	7
5	Load Enhancement - Energisation after payment of demand note	12	7
6	Load Reduction sanction (effect from next billing cycle)	10	10
7	Testing of Meter after payment	15	15
8	Replacement of Faulty Meter (stop, slow, fast, glass broken)	30	15
9	Replacement of Burnt Meter	3	3
10	Final Bill (Disconnection request)	5	5
11	Reconnection after payment (Normal/Dormant)	2	2
12	Delay of Meter Energisation after Security Deposit	15	7
13	Shifting of Meter/Amalgamation of Meter	15	15
14	Category Change	10	10
15	Re-Sealing of Meter (New)	-	15

S. No.	Billing Queries Request	DERC Timeline (Days)	BSES Timeline (Days)
1	Name Change	2 Billing Cycle	15
2	Billing Complaints	15	7
3	Bill Not Received	1	1
4	Final Bill (Vacating Premises)	23	3
5	Special Reading	7	3
6	Refund of Security Deposit	60	7
7	Correction of Security Deposit	-	7
8	Name Correction/Address Correction	60	15

दिल्ली (नागरिक को समयबद्ध सेवाएं प्रदान करने का अधिकार) कानून, 2011 समय पर सेवाएं उपलब्ध कराने को प्रतिबद्ध है बीवाईपीएल

- ✦ बिजली के नए घरेलू कनेक्शन संबंधी, बीवाईपीएल की सेवाएं इस कानून के दायरे में हैं।
- ✦ इस कानून के तहत, बिजली के नए घरेलू कनेक्शन 35 दिनों के भीतर मुहैया कराए जाएंगे (डीईआरसी सप्लाई कोड, 2007 के मुताबिक, व्यावसायिक औपचारिकताएं पूरी होने पर निर्भर)।
- ✦ 35 दिनों से अधिक की देरी पर जुर्माना (मांग आने पर) – तय समयसीमा के भीतर सेवाएं उपलब्ध कराने में असफल बीवाईपीएल कर्मचारी पर प्रतिदिन 10 रुपये के हिसाब से, जो कि प्रति मामले अधिकतम 200 रुपये होगा।
- ✦ जुर्माना निर्धारित करने वाली अथॉरिटी
 सक्षम ऑफिसर : डीजीएम व हेड, मीटर मैनेजमेंट ग्रुप (एमएमजी)
 एपिलेट अथॉरिटी : असिस्टेंट वाइस प्रेजिडेंट व हेड, डोर स्टेप सर्विस (डीएसएस)
- ✦ बिजली के नए घरेलू कनेक्शन (हर दृष्टि से पूर्ण) के आवेदनों की ट्रैकिंग दिल्ली सरकार की वेबसाइट www.esla.delhi.gov.in और नजदीकी जीवन सेंटर पर कर सकते हैं
- ✦ किसी प्रकार की पूछताछ, स्पष्टीकरण और आवेदन की स्थिति की जानकारी के लिए कृपया संपर्क करें: 011-399-99-808

विभिन्न सेवाओं के लिए बीवाईपीएल और डीईआरसी द्वारा निर्धारित समय-सीमा

क्रमांक	व्यावसायिक / मीटर शिकायतें / अनुरोध	डीईआरसी समय सीमा दिनों में	बीवाईपीएल समय सीमा दिनों में
1	आवेदन प्राप्त होने के बाद नये कनेक्शन का डिमांड नोट	7	7
2	नया कनेक्शन - डिमांड नोट के भुगतान के बाद बिजली (विद्युतीकृत इलाका)	12	7
3	नया कनेक्शन - डिमांड नोट के भुगतान के बाद बिजली (गैर विद्युतीकृत इलाका)	180	60
4	अस्थायी कनेक्शन - भुगतान के बाद बिजली	7	7
5	लोड बढ़ोतरी - डिमांड नोट के भुगतान के बाद कार्रवाई	12	7
6	लोड घटाना - अगले बिलिंग साइकिल से प्रभावी	10	10
7	भुगतान के बाद मीटर की जांच	15	15
8	दोषपूर्ण मीटर - जैसे रुका हुआ, धीमा, तेज, शीशा टूटा हुआ - को बदलना	30	15
9	जले हुए मीटर को बदलना	3	3
10	फाइनल बिल (डिसकनेक्शन का अनुरोध)	5	5
11	भुगतान के बाद रीकनेक्शन - नॉर्मल/डोरमैट	2	2
12	सिक्युरिटी डिपॉजिट के बाद मीटर में बिजली देने में देरी	15	7
13	मीटर को दूसरी जगह शिफ्ट करना/दो मीटरों को एक करना	15	15
14	श्रेणी में बदलाव	10	10
15	मीटर की री - सीलिंग (नया)	-	15

क्रमांक	बिलिंग से संबंधित अनुरोध समय सीमा	डीईआरसी समय सीमा	बीवाईपीएल समय सीमा
1	नाम में बदलाव	दो बिलिंग साइकिल	15
2	बिलिंग से जुड़ी शिकायतें	15	7
3	बिल न मिलना	1	1
4	फाइनल बिल (जगह खाली करना)	23	3
5	विशेष रीडिंग	7	3
6	सिक्युरिटी डिपॉजिट वापस	60	7
7	सिक्युरिटी डिपॉजिट को सही करवाना	-	7
8	नाम/पता सही करवाना	60	15