THE STATE ELECTRICITY OMBUDSMAN
D.H. Road & Foreshore Road Junction, Near Gandhi Square,
Ernakulam, Kerala-682 016
Ph: 0484 2346488, Mob: 8714356488
www.keralaeo.org Email: ombudsman.electricity@gmail.com

അപ്പീൽ പരാതി നമ്പർ: P/058/2023
(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)
തീയതി: ജനുവരി-29-2024

പരാതിക്കാരൻ	:	ശ്രീ. സഹദേവൻ, വൈകുണ്ഠം, കണ്ണങ്കോട്, വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല- 695607.
എതിർകക്ഷി	:	അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കെ. എസ്. ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.

<u>ഉത്തരവ്</u>

<u>പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം</u>

അപ്പീൽ പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ. സഹദേവൻ, വൈകുണ്ഠം, കണ്ണങ്കോട് ലൈസൻസി (KSEBL)യുടെ വെഞ്ഞാറമൂട് സെക്ഷനിലെ ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവാണ്. 10/05/2023 രാവിലെ 11 മണി മുതൽ വൈകുന്നേരം 5 മണി വരെ വെഞ്ഞാറമൂട് കണ്ണങ്കോട് ഭാഗത്ത് വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടു. അന്നേ ദിവസം 13:42-ന് സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ വിളിച്ചു പറഞ്ഞിട്ടും വൈദ്യുതി ലഭ്യമാക്കിയില്ല. 1912-ൽ വിളിച്ച് പരാതി പറഞ്ഞിട്ടും പരാതിക്ക് പരിഹാരം ഉണ്ടായില്ല. ഇലക്ട്രിക് ലൈനുകളിൽ പണി നടത്തുന്നതിനു വേണ്ടി വൈദ്യുതി ഓഫാക്കുന്നതാണെങ്കിൽ 24 മണിക്കൂറിന് മുൻപ് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കണം എന്ന വ്യവസ്ഥയും പാലിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ല. വെഞ്ഞാറമൂട് സെക്ഷൻ ഓഫീസിന്റെ കീഴിലുള്ള പല ഭാഗത്തും 12 മുതൽ 16 മണിക്കൂർ വരെ പവർ കട്ടാകുന്നു. അരമണിക്കൂറിൽ രണ്ടു മുതൽ 10 മിനിറ്റ് വരെ പവർ കട്ടാകുന്നു. ഇതു നിമിത്തം വീട്ടിലെ ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ കേടാകുന്നു. ഉയർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ഫോണിലൂടെ ബന്ധപ്പെടാൻ ശ്രമിച്ചാലും അവരാരും തന്നെ ഫോൺ എടുക്കാറില്ല. ഉത്തരവാദത്തപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ

നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതും, നേരിട്ട നഷ്ടങ്ങൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭ്യമാക്കേണ്ടതുമാണ്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

തിരുവനന്തപൂരം ജില്ലയിൽ വെഞ്ഞാറമൂട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ആഫീസിന്റെ പരിധിയിൽ ഉള്ള കണ്ണങ്കോട് ഭാഗത്ത് 10/05/2023 രാവിലെ 11 മണി മുതൽ വൈകുന്നേരം 5.30 വരെ യാതൊരു മുന്നറിയിപ്പും നൽകാതെ വൈദ്യൂതി പ്രസരണം നിലച്ചിരുന്നു. രാവിലെ 11 മണിക്ക് തിരുവനന്തപുരത്ത് പോയി മടങ്ങി വന്നിട്ടും വൈദ്യുതി പുനസ്ഥാപിച്ചിരുന്നില്ല.

11794 എന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പരായ ഞാൻ ഉച്ചക്ക് 13.42 മണിക്ക് വെഞ്ഞാറമൂട് കെ. എസ്. ഇ. ബി സെക്ഷൻ ആഫീസിൽ വിളിച്ച് പറയുകയും, ടോക്കൺ നമ്പർ 27 ഉം ആണ്. എന്നാൽ ഒരു മണിക്കൂർ കഴിഞ്ഞിട്ടും വൈദ്യൂതി ലഭ്യമാക്കാത്തകതിനാൽ 1912-ൽ വിളിച്ച് പരാതി നൽകിയിട്ടും (ടോക്കൺ നമ്പർ 33114613291) വൈദ്യൂതി ലഭ്യമാക്കിയിരുന്നില്ല. 1912 തന്നെ തികഞ്ഞ പറ്റിക്കലാണ്. യാതൊരു നടപടിയും ഇവിടെ നിന്നും സ്വീകരിക്കാറില്ല. മാത്രമല്ല ടി നമ്പരിൽ വിളിക്കുമ്പോൾ 1,2,3,4,5,6 എന്നിവയുടെ ക്രമീകരണങ്ങൾ പറയുക മാത്രമാണ് ചെയ്തു വരുന്നത്. 1912 എന്ന toll free number ഇതു വെറും തട്ടിപ്പാണ്. work- ന് വേണ്ടി വൈദ്യുതി കട്ടാക്കേണ്ടി വന്നാൽ ആയവ 24 മണിക്കൂറിനകം കൺസ്യൂമറെ അറിയിക്കണമെന്ന വ്യവസ്ഥയും പാലിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ല. ആകയാൽ 11 മണി മുതൽ വൈകുന്നേരം 5.30 മണിവരെ (ആറര മണിക്കൂർ) വൈദ്യുതി കട്ടാക്കിയ ഉദ്ദോഗസ്ഥർക്കെതിരെ നിയമനടപടിയും നഷ്ടപരിഹാരവും ലഭ്യമാക്കാൻ തയ്യാറാകേണ്ടതാണ്.

വെഞ്ഞാറമൂട് കെ.എസ്.ഇ.ബി സെക്ഷൻ ആഫീസിന്റെ കീഴിൽ ദിവസം 12 മുതൽ 16 മണിക്കൂർ വരെ ദൈനംദിനം പവർ കട്ടാക്കുന്നു. അര മണിക്കൂറിൽ 2 മുതൽ 10 മിനിറ്റ് വരെ പവർകട്ടാണ്. മഴ പെയ്താലും പെയ്തി ല്ലെങ്കിലും കാറ്റടിച്ചാലും കാറ്റടിച്ചില്ലെങ്കിലും വേനൽ ആയാലും അല്ലെങ്കിലും ഈ സ്ഥിതി ഏറെ വർഷങ്ങളായി തുടരുന്നു. ഇവമൂലം ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾക്ക് കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുന്നു. സൂചനകൾ ഇന്നുവരെ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ല.

പവർ കട്ടാകുന്ന സമയം വെഞ്ഞാറമൂട് ടി സെക്ഷൻ ആഫീസിൽ വിളിച്ചാൽ ഫോൺ എടുക്കാറില്ല. തുടർന്ന് നെടുമങ്ങാട് E.E, Dy.CE, CE എന്നിവരെ വിളിച്ചാലും ഫോൺ എടുക്കാറില്ല. ഇവർക്കൊക്കെ ഫോൺ കൊടുത്തിരിക്കുന്നത് ജനങ്ങളുടെ നികുതി പണം കൊണ്ടാണ് എന്നത്

വിസ്മരിക്കുന്നു. ഉദ്യോഗസ്ഥരെ വിളിച്ചാൽ ചിലപ്പോൾ ഫോൺ എടുത്താൽ "1912-ൽ വിളിച്ച് പരാതി പറയുക" എന്ന മറുപടിയാണ് ലഭിക്കുന്നത്. പിന്നെ എന്തിനാണ് ഇവർ കെ. എസ്. ഇ. ബി ഉദ്യോഗസ്ഥർ ആയി ഇരിക്കുന്നത്? അറിയാൻ താൽപര്യമുണ്ട്. വിവരങ്ങൾ താഴെ തട്ടിൽ പറഞ്ഞാൽ പരിഹാരം ലഭ്യമായില്ലെങ്കിൽ മേലധികാരികളോട് പറഞ്ഞ് അവ പരിഹരിക്കേണ്ടവരാണ്. അതിനാണ് അവരെ ശമ്പളം കൊടുത്ത് നിയമിച്ചിരിക്കുന്നത്.

ഇതിൽ എ.ഇ. ഇ. യുടെ മറുപടിയും ഉത്തരവും സത്യ വിരുദ്ധവുമാണ്. കാരണം വെഞ്ഞാറമൂട്ടിൽ വൈദ്യുതി വന്നകാലം മുതൽ ദിനം പ്രതി 12 മുതൽ 16 മണിക്കൂർ വരെ പവർകട്ടാണ്. വെഞ്ഞാറമൂട് ടൗണിൽ തന്നെ ഏകദേശം ആറോളം ട്രാൻസ്ഫോർമറുകൾ നിലവിലുണ്ട്. ആകയാൽ ആവശ്യമായ നിയമനടപടികളും ലഭ്യമാക്കാൻ ഉത്തരവാകണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു.

എതിർക്കക്ഷിയുടെ വാദം

അപ്പീൽ പരാതിയിൽ പരാമർശിക്കുന്ന 11794 എന്ന വൈദ്യുത കണക്ഷൻ ശ്രീ.സഹദേവൻ, വൈകുണ്ഡം, കണ്ണങ്കോട് എന്ന വിലാസത്തിൽ ഗാർഹികതാരിഫിൽ നൽകിയിട്ടുള്ളത് ആകുന്നു.

ഈ ഉപഭോക്താവിന് വെഞ്ഞാറമൂട് 33 കെ.വി. സബ്സ്റ്റേഷനിൽ നിന്നുള്ള വെഞ്ഞാറമൂട് 11കെ.വി ഫീഡറിൽ ഉള്ള 100-കെ.വി,എ കണ്ണങ്കോട് ട്രാന്സ്ഫോമറിൽ നിന്നാണ് സാധാരണ ഗതിയിൽ സപ്ലൈ ലഭ്യമാക്കുന്നത്. 10.05.2023 ലെ സൺറൈസ് മീറ്റിംഗ് രെജിസ്റ്റർ പരിശോധിച്ചതിൽ പ്രകാരം കണ്ണങ്കോട് പിച്ചിമംഗലം LT interlink സ്ഥാപിക്കുന്നതിനായി പുതിയ ത്രി-ഫേസ് ലൈൻ നിർമ്മിക്കുന്നതിനായി കണ്ണങ്കോട് നിന്നും പിച്ചിമംഗലം ഭാഗത്തേയ്ക്കുള്ള ലൈനിൻറെ 3 ഫ്യൂസ് മാത്രമാണ് ഉച്ചയ്ക്ക് 1:00 മണിയോട് കൂടി ഊരി മാറ്റി വൈദ്യുതി വിച്ഛേദിച്ചത്. ഇത് മൂലം ഹർജിക്കാരൻ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഏകദേശം 40-63020 ഉപഭോക്താക്കൾക്കാണ് വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടത്.

പരാതി പുസ്തകം പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും Token No 27/309 ആയി 1:45PM മണിയ്ക്ക് പെറ്റിഷൻ അപേക്ഷകനായ ഉപഭോക്തൃ നമ്പർ 11794 പരാതി രേഖ പ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതും ആയത് വൈകുന്നേരം 5:00 മണിയ്ക്ക് സപ്ലൈ നൽകി പരിഹരിയ്ക്കപ്പെട്ടതായി രേഖപ്പെടുത്തിയും കാണുന്നു.

നിലവിൽ കണ്ണങ്കോട് ട്രാൻസ്ഫോമറുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള 422 ഉപഭോക്താക്കളിൽ എകദേശം 40 ഉപഭോക്താക്കൾക്കാണ് മേൽ വർക്ക് മൂലം വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിട്ടിരിക്കുന്നതു. നിലവിൽ Outage Management System (SOS) സംവിധാനത്തിൽ ഓരോ ട്രാൻസ്ഫോമർ തിരിച്ചുള്ള വൈദ്യുത മുടക്കം മാത്രമേ മെസേജ് ആയി നൽകുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം നിലവിൽ ഉള്ളു. മറ്റു വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങൾ

ഉപഭോക്താക്കളുടെ whatsapp group തുടങ്ങിയവ മുഖേനയാണ് അറിയിപ്പ് ലഭ്യമാക്കുന്നത്.

നിലവിൽ വെഞ്ഞാറമൂട് സെക്ഷൻ അധീനതയിലുള്ള 99 ശതമാനം 11 കെ. വി. ലൈനും ഓവർഹെഡ് കമ്പി കൊണ്ട് നിർമ്മിതമായവയാണ്. റബർ മരങ്ങളും മറ്റു വൃക്ഷ ലതാദികളും കൊണ്ട് നിറഞ്ഞ ഭൂപ്രകൃതിയിൽ natural calamity പോലുള്ള അവസരങ്ങളിൽ മാത്രമേ വളരെ അപൂർവ്വമായി പരാതിയിൽ പറയും പ്രകാരം മണിയ്ക്കൂറുകളോളം വൈദ്യുത തടസ്സം ഉണ്ടായിട്ടുള്ളൂ. പരാമർശിച്ച പണി പൂർത്തികരിച്ചിടുള്ളതും ആയതിലൂടെ നിലവിൽ മേൽ കൺസ്യൂമർക്കു സപ്ലൈ നൽകിയിരിക്കുന്ന കണ്ണങ്കോട് ട്രാൻസ്ഫോമർ തകരാറിൽ ആയാൽ പോലും വെഞ്ഞാറമൂട് ജഗ്ഷൻ, പിച്ചി മംഗലം എന്നി ട്രാൻസ്ഫോർമർകളൂടെ ലോ ടെൻഷൻ സപ്ലൈ ദീർഘിപ്പിച്ചു കൊണ്ട് വൈദ്യുത തടസ്സം ഒഴുവാക്കാവുന്നതാണ്. കൂടാതെ കണ്ണങ്കോട് ട്രാൻസ്ഫോമർ-ലേയ്ക്ക് 11 കെ. വി. സപ്ലൈ നൽകുന്ന ഓവർഹെഡ് ലൈൻ മാറ്റി ഏരിയൽ ബഞ്ചിഡ് കണ്ടക്ടർ (ABC) ആക്കുന്ന ജോലി ഏകദേശം 80 ശതമാനം പൂർത്തികരിച്ചിട്ടുള്ളതും മേൽ വർക്ക് ഏകദേശം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പൂർത്തിയാക്കി എനർജൈസ് ചെയ്യുന്നതും ആയിരിക്കും.

കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പ്രസിദ്ധികരിച്ച No.1/1/KSERC -2015/ Dated, Thiruvananthapuram 15th December, 2015, KERALA STATE ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION (STANDARDS OF PERFORMANCE OF DISTRIBUTION LICENSEES) REGULATIONS, 2015 റെഗുലേഷൻ (3) പ്രകാരം ഹർജിയിൽ പരാമർശിക്കുന്ന വൈദ്യുത തടസ്സത്തിന് നഷ്ട പരിഹാരത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നില്ല. പരാതിയിൽ പരാമർശിക്കുന്ന മറ്റു വിഷയങ്ങൾ ബോർഡ് തലത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതായി മനസ്സിലാകുന്നു.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

ഈ കേസിൽ വിശദമായ വാദം കേൾക്കൽ 05/01/2024, 10:30ന് കെ. എസ്. ഇ. ബി., പരുത്തിപ്പാറ, തിരുവനന്തപുരം, ഐ ബി കോൺഫെറൻസ് ഹാളിൽ വെച്ച് നടന്നു. എതിർകക്ഷിയായ ശ്രീമതി. സജീന H., അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, വെഞ്ഞാറമൂട്, ഇലെക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കെ.എസ്.ഇ.ബി. പങ്കെടുത്തു. പരാതിക്കാരൻ വാദം കേൾക്കലിന് ഹാജരായിട്ടില്ല. എന്തെങ്കിലും കൂടുതലായി ബോധിപ്പിക്കാനുണ്ടെങ്കിൽ എഴുതി നൽകാൻ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടും പരാതിക്കാരൻ ഒന്നും സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ല.

ലൈസൻസിയുടെ ഒരു ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവായ പരാതിക്കാരന് അടിക്കടി വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിടുന്നതും മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ ദീർഘനേരം വൈദ്യുത വിതരണം ഓഫാക്കിയിടുന്നതുമാണ് ഈ പരാതിക്കാധാരം. ഉന്നത ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ബന്ധപ്പെട്ടു പരാതി പറയാൻ ശ്രമിച്ചാലും അവരാരും തന്നെ ഫോൺ എടുക്കുന്നില്ല. ഓൺലൈനിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം (1912 നമ്പർ) ശരിയായ

രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നില്ല. വൈദ്യുതി തടസ്സം സ്ഥിരമായി നേരിടേണ്ടി വരുന്ന ഒരു ഉപഭോക്താവെന്ന രീതിയിൽ ഒരു ശാശ്വത പരിഹാരം ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ടാണ് പരാതി സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്. വൈദ്യുതിയില്ലാതെ മനുഷ്യന്റെ ജീവിതം വളരെ ദുസ്സഹമായിരിക്കുന്ന ഈ സാഹചര്യത്തിൽ തടസ്സമില്ലാതെ ഓരോ ഉപഭോക്താവിനും നൽകാൻ ലൈസൻസി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

വെഞ്ഞാറമൂടിൽ MC റോഡിൽ നെല്ലനാട് പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിനു സമീപത്തു നിന്നാരംഭിക്കുന്ന റോഡിൽ ഒന്നര കിലോമീറ്റർ അകലെയാണ് കണ്ണങ്കോട് ട്രാൻസ്ഫോർമർ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നത്. ഇതിൽ നിന്നും മൂന്ന് LT feeder ലൈനുകൾ ആരംഭിക്കുന്നതിൽ ഒരു ഫീഡറിൽ നിന്നാണ് പരാതിക്കാരന് വൈദ്യുതി ലഭ്യമാകുന്നത്. എതിർകക്ഷി വാദത്തിൽ പറഞ്ഞ പ്രകാരം മിന്നലേറ്റ് 11kV ലൈനിലെ ഏകദേശം 9 പിൻ ഇൻസുലേറ്റർ പൊട്ടിപ്പോയിരുന്നു. അവ മാറ്റുന്നതിന് വേണ്ടിയുള്ള പണി നടന്നിരുന്നു. ഈ പണി നടക്കുന്ന സമയത്ത് വെഞ്ഞാറമൂട് ട്രാൻസ്ഫോർമറിൽ നിന്നുള്ള LT ലൈൻ വഴി current കൊടുത്തിരുന്നതിനാൽ ആർക്കും വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിടേണ്ടി വന്നില്ല. എന്നാൽ വെഞ്ഞാറമൂട് ട്രാൻസ്ഫോർമറിന് ആവശ്യമായ ശേഷിയില്ലാത്തതിനാൽ കണ്ണങ്കോട് ട്രാൻസ്സർമറിലെ LT ലൈനിന് പീച്ചിമംഗലം ട്രാൻസ്സർമറിൽ നിന്നുകൂടി ഒരു LT ലൈൻ എടുത്ത് interlink ചെയ്യാൻ തീരുമാനിച്ചു. ഇതുമൂലം 11kV ലൈനിൽ അറ്റകുറ്റപ്പണികൾ ചെയ്യേണ്ടി വരുമ്പോൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൈദ്യുതി തടസ്സം ഉണ്ടാകാതിരിക്കും. പീച്ചിമംഗലം ട്രാൻസ്ഫോർമറിൽ നിന്നുള്ള LT ലൈനിന്റെ നീളം വർദ്ധിപ്പിക്കലും, അതിൽ തന്നെ കുറെ ഭാഗത്തെ സിംഗിൾ ഫേസ് ത്രീ ഫേസ് ആക്കുന്ന പണികളുമാണ് 10/05/2023-ൽ നടന്നത്. ഇതിനുവേണ്ടി പുതിയ ലൈനുമായി ബന്ധിപ്പിക്കേണ്ട കണ്ണങ്കോട് LT ലൈനുകളിൽ ഒരു ലൈനിന്റെ മാത്രം ഫ്യൂസൂരിയാണ് പണി ചെയ്തിട്ടുള്ളത്. ഒരു ട്രാൻസ്ഫോർമറിൽ നിന്നുള്ള മുഴുവൻ LT ലൈനും ഓഫാക്കുമ്പോൾ മാത്രമേ മുൻകൂറായി SMS വഴി സന്ദേശം എത്താനുള്ള സംവിധാനമുള്ളൂ. ഒരു ലൈൻ മാത്രം ഓഫാക്കുമ്പോൾ SMS നൽകാനുള്ള സംവിധാനം നിലവിലില്ല എന്നാണ് എതിർകക്ഷി വാദത്തിൽ സ്ഥാപിച്ചത്.

Kerala Electricity Supply Code 2014-ലെ സെക്ഷൻ 4 പ്രകാരം കാര്യക്ഷമവും, ചെലവുകുറഞ്ഞതുമായ വൈദ്യുത വിതരണ സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കേണ്ടത് ലൈസൻസിയുടെ കടമയാണ്.

4(1) *“The distribution licensee shall develop and maintain an efficient, coordinated and economical system in his area of supply”*

4(2) *"The licensee is responsible for ensuring that its distribution system is upgraded, extended and strengthened to meet the demand for electricity in its area of supply."*

KSERC (Standard of Performance of Distribution Licensee)Regulation 2015 പ്രകാരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കേണ്ട സേവനങ്ങളുടെ നിലവാരത്തെക്കുറിച്ചു പ്രതിപാദിക്കുന്നു. സേവനങ്ങൾ ആ നിലവാരത്തിൽ താഴെയായാൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം കൊടുക്കേണ്ടതാണെന്നും വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിരിക്കുന്നു.

അടിക്കടി മിന്നൽ ഏൽക്കുന്ന സ്ഥലം ആയതിനാൽ HT ലൈനിലോ LT ലൈനിലോ വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിട്ടാൽ അതിനൊരു പരിഹാരമെന്നോണമാണ് ഈ പുതിയ ലൈൻ സ്ഥാപിച്ചത്. MC റോഡിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നും കണ്ണങ്കോട് ട്രാൻസ്ഫോർമർവരെ ABC യാക്കി മാറ്റുന്ന ജോലികൾ ഏകദേശം അവസാന ഘട്ടത്തിലാണ് എന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു. അതുകഴിയുമ്പോൾ മരങ്ങൾ HT ലൈനിൽ തട്ടിയുള്ള തടസ്സങ്ങളും മിന്നൽ മുഖാന്തിരമുണ്ടാകുന്ന തടസ്സങ്ങളും മാറ്റാൻ കഴിയുമെന്നും അറിയിച്ചു.

പരാതിക്കാന്റെ പ്രധാന ആക്ഷേപം സെക്ഷനിൽ ഫോണിലൂടെ പരാതി പറയുമ്പോൾ വളരെ നിരുത്തരവാദപരമായ സമീപനമാണ് ഉണ്ടാകുന്നതെന്നും മുകളിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ബന്ധപ്പെടാൻ ശ്രമിച്ചാൽ അവർ ഫോൺ എടുക്കുന്നില്ല എന്നും. ഇതു വളരെ ഗുരുതരമായ കൃത്യവിലോപമായി കണക്കാക്കേണ്ടിയിരിക്കുന്നു. 1912 വിളിച്ചാലും പരാതി രേഖപ്പെടുത്താൻ കഴിയില്ല എന്നുമാത്രമല്ല അതിന് പരിഹാരം ഉണ്ടാകുന്നുമില്ല. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ശരിയായ വിവരം നൽകുക മാത്രമല്ല പറയുന്ന പരാതികൾക്ക് സമയബന്ധിതമായ പരിഹാരം കാണേണ്ടതുമാണ്. ഇവിടെ എതിർകക്ഷി നൽകിയ വിവരം അനുസരിച്ച് ഒരു ട്രാൻസ്ഫോർമർ പൂർണമായും ഓഫ് ആക്കിയാൽ മാത്രമേ മുൻകൂട്ടി വിവരം അറിയിക്കാനുള്ള SMS സംവിധാനം പ്രവർത്തിക്കൂ എന്നതാണ്. ഇവിടെ LT യിലെ ഒരു ലൈൻ ഓഫ് ആക്കിയപ്പോൾ സന്ദേശം ലഭിച്ചില്ല എന്നതാണ്. ഒരു ഭാഗത്തേക്ക് കുറേയേറെ ഉപഭോക്താക്കളെ ബാധിക്കുന്നതും, ദീർഘസമയം എടുക്കുന്നതുമായ ജോലികൾ ലൈനിൽ നടത്തുമ്പോൾ മുൻകൂട്ടി സന്ദേശം നൽകേണ്ടതാണ്. KSEBL ന്റെ പല സെക്ഷനിലും ഓരോ ലൈനിലോ ട്രാൻസ്ഫോർമറിലോ വരുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെ ഉൾപ്പെടുത്തി പ്രത്യേക whatsapp ഗ്രൂപ്പുകൾ ഉണ്ടാക്കി സന്ദേശം കൈമാറുന്ന രീതി വളരെ കാര്യക്ഷമമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

തീരുമാനം

സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ പരിശോധിച്ച്, വാദം കേൾക്കുകയും, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വിശകലനത്തിൽ നിന്നും ഇനിപ്പറയുന്ന തീരുമാനം എടുക്കുന്നു.

1. ദീർഘസമയം എടുത്ത് ലൈസൻസി നടത്തുന്ന പണികൾ വരുമ്പോൾ മുൻകൂട്ടി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം കുറ്റമറ്റതാക്കണം.

2. ലൈസൻസിയുടെ സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഉപഭോക്താക്കൾ പറയുന്ന പരാതികൾ ശരിയായി രേഖപ്പെടുത്തി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതോടൊപ്പം നല്ല സമീപനം കൈക്കൊള്ളേണ്ടതുമാണ്.

3. LT ലൈൻ ABC യാക്കിമാറ്റുന്ന ജോലികൾ ലൈസൻസി വളരെ പെട്ടെന്ന് തീർക്കേണ്ടതാണ്.

4. ഒരു ലൈൻ ഓഫാക്കുമ്പോൾ പകരം സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്താൻ ലൈസൻസി ബാധ്യസ്ഥനാണ്.

5. ലൈസൻസി വൈദ്യുത സംബന്ധമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഗ്രൂപ്പുകൾ ഉൾപ്പെടുത്തി പ്രത്യേകം സന്ദേശം അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

6. ലൈസൻസി നൽകിയിട്ടുള്ള സേവനങ്ങളിൽ എപ്പോഴെങ്കിലും 2015-ലെ റെഗുലേഷനിൽ നിന്ന് നിലവാരം താഴ്ന്നിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് ലൈസൻസി കണക്കാക്കുകയും അതിനു റെഗുലേഷൻ പ്രകാരമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യുക.

7. മറ്റു ചെലവുകളൊന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/058/2023/ തിയതി: 29/01/2024.

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീ.സഹദേവൻ,വൈകുണ്ഠം,കണ്ണങ്കോട്,വെഞ്ഞാറമൂട്,തിരുവനന്തപുരം ജില്ല- 695607.

2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കെ. എസ്. ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.

<u>പകർപ്പ് സമർപ്പിക്കുന്നത്:</u>

1. സെക്രട്ടറി, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ, KPFC ഭവനം, വെള്ളയമ്പലം, തിരുവനന്തപുരം -10.

2. സെക്രട്ടറി, കെ.എസ്.ഇ.ബി. ലിമിറ്റഡ്, വൈദ്യുതി ഭവനം, പട്ടം, തിരുവനന്തപുരം- 4.

3. ചെയർപേഴ്സൺ, കൺസ്യൂമർ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രെസ്സൽ ഫോറം (CGRF), വൈധ്യുതി ഭവനം, കെ. എസ്. ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ് , കൊട്ടാരക്കര - 691 506.