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

അപ്പീൽ പരാതി നമ്പർ: P/072/2025

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി : 17-02-2026

പരാതിക്കാരൻ	:	ഡോ. തേമ്പാംമൂട് സഹദേവൻ വൈകുണ്ഠം, കണ്ണൻകോട് വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.
എതിർകക്ഷി	:	അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

അപ്പീൽ പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ.സഹദേവൻ എന്ന തേമ്പാംമൂട് സഹദേവൻ, ലൈസൻസിയായ **KSEBL**-ന്റെ വെഞ്ഞാറമൂട് സെക്ഷന്റെ പരിധിയിൽ ഉള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവാണ്. ഇദ്ദേഹത്തിന് വൈദ്യുത കണക്ഷൻ നൽകിയിരിക്കുന്നത് വെഞ്ഞാറമൂട് **33kV** സബ്സ്റ്റേഷനിൽ നിന്ന് ആരംഭിക്കുന്ന വെഞ്ഞാറമൂട് **11kV** ഫീഡറിൽ നിന്നാണ്. **11kV** ലൈനിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള കണ്ണങ്കോട് **100KVA** ട്രാൻസ്ഫോർമറിൽ നിന്നുള്ള **LT** ഫീഡറിൽ നിന്നുമാണ് പരാതിക്കാരന്റെ ഗാർഹിക കണക്ഷൻ നൽകിയിരിക്കുന്നത്. **6/7/2025** -ൽ **HT/LT** പോസ്റ്റിൽ വാഹനം ഇടിച്ച് പോസ്റ്റ് പൊട്ടിയതിനാൽ വൈദ്യുത സുരക്ഷ കണക്കാക്കി ലൈൻ ഓഫ് ചെയ്യേങ്കിലും അന്നേ ദിവസം തന്നെ പോസ്റ്റ് മാറ്റി വൈദ്യുതബന്ധം പുനർസ്ഥാപിക്കുകയുണ്ടായി. **22/4/2025** മുതൽ **7** ദിവസങ്ങളിൽ ആയി ഏകദേശം **82** മണിക്കൂർ വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടതിനാൽ ലൈസൻസി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണെന്നാണ് പരാതിക്കാരന്റെ വാദം. എതിർകക്ഷി സമർപ്പിച്ച സത്യപ്രസ്താവനയിൽ **25/4** -ലും **1/5** -ലും വൈദ്യുതിതടസ്സപ്പെട്ടതായി രേഖകളിൽ കാണുന്നില്ല എന്നാണ്. മറ്റുള്ള ദിവസങ്ങളിൽ **SMS** വഴി ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു.

പരാതിക്കാരൻ CGRF -ൽ നൽകിയ പരാതി OP/34/2025-26 ആയി ഫയലിൽ സ്വീകരിക്കുകയും നടപടി ക്രമങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കി 14/11/2025 -ൽ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുകായും ചെയ്തു. CGRF ഉത്തരവിന്റെ അപ്പീൽ ആയിട്ടാണ് ഈ പരാതി കേരള സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി ഓംബുഡ്സ്മാന് സമക്ഷം സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

വെഞ്ഞാറമൂട് വൈദ്യുതി സബ്ഡിവിഷൻ ഓഫീസിന്റെ പരിധിയിൽ സ്ഥിരം വൈദ്യുതി കട്ട് ആണ്. ഞാൻ 7/7/2025 ൽ സമർപ്പിച്ച പരാതിയിൽ 9 ദിവസങ്ങളിൽ ആയി 82 മണിക്കൂർ വൈദ്യുതി മുൻകൂർ അനുമതിയോ അറിയിപ്പോ ഇല്ലാതെ വൈദ്യുതി പ്രസരണം നിലച്ചിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി നിലച്ചാൽ പരാതി നൽകാൻ സംവിധാനങ്ങൾ ഇല്ല. ഉപഭോക്താവിന് 3 മിനിറ്റ് വൈദ്യുതി നിലച്ചാൽ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭ്യമാക്കാൻ നിയമം നിലവിലുള്ളതാണ്. ആകയാൽ പരാതി പ്രകാരം ഉള്ള ഹർജിക്ക് CGRF ന്റെ ഉത്തരവ് ഉപഭോക്താവിനേ അപമാനിക്കൽ ആണ്. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഉപകാരപ്രദം അല്ലാത്ത CGRF ന്റെ ഉത്തരവ് റദ്ദ് ചെയ്തു 82 മണിക്കൂർ KSEB വൈദ്യുതി കട്ട് ആകിയതിനു നഷ്ടപരിഹാരം ലഭ്യമാക്കാനും ടി CGRF നെ പിരിച്ചു വിടാനും (ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഗുണകരം അല്ലാത്ത) ഉത്തരവിറക്കണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു.

വൈദ്യുതി പോയാൽ 3 മിനിട്ടിനുള്ളിൽ പുന. സ്ഥാപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ a)വൈദ്യുതി നഷ്ടപ്പെട്ട് നിശ്ചിത സമയത്തിനകം പുന. സ്ഥാപിച്ചില്ലെങ്കിൽ b)ദിവസത്തിൽ ഒന്നിലേറെ തവണ വൈദ്യുതി നഷ്ട്ടപ്പെട്ടാൽ c)കണക്ഷൻ, റീകണക്ഷൻ എന്നിവക്ക് ആവശ്യമായ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ d)വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ കാറ്റഗറി മാറാൻ കാല താമസമുണ്ടായാൽ e)കേടായ മീറ്റർ മാറ്റിവയ്ക്കാൻ വൈകിയാൻ, f)വൈദ്യുതി ബില്ലിന്റെ പീരിയോഡ് അപേക്ഷ ഇല്ലാതെ മാറ്റിയാൽ, g)വോൾട്ടേജ് ക്ഷാമമുണ്ടായാൽ, h)വൈദ്യുതി ബിൽ തർക്കം നിശ്ചിത സമയത്തിനകം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരത്തിനും ഉപദോക്താവിന് അർഹതയുണ്ടെന്ന് കെ.എസ്.ഇ.ബി നിയമം നിലവിൽ ഉണ്ടെന്ന് ബോധിപ്പിച്ചു കൊള്ളുന്നു. ഞാൻ ടി സംഘടനയുടെ കൺവീനറും ടി മേൽവിലാസത്തിൽ കാൽ നൂറ്റാണ്ടായി സ്ഥിരതാമസക്കാരനുമാണ്. എന്റെ വൈദ്യുതിബോർഡ് കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 1145556011794 ആണ്. ടി സബ്ഡിവിഷൻ/ഡിവിഷൻ കീഴിൽ വെഞ്ഞാറമൂട്, കണ്ണങ്കോട് തുടങ്ങിയ സ്ഥലങ്ങളിൽ രാവിലെ 5.36 മണി മുതൽ 18:00 Or 19.00 മണിവരെ സ്ഥിരം

വൈദ്യുതി കട്ടാണ്. ഓരോ മുടന്തൻ ന്യായങ്ങൾ ആണ് KSEB പറയപ്പെടുന്നത്. 06/07/2025-ൽ രാവിലെ 9.45 മണിക്ക് യാതൊരു മുന്നറിയിപ്പുമില്ലാതെ വൈദ്യുതി പ്രസരണം നിലച്ചു. നിരവധി തവണ ടി വെഞ്ഞാറമൂട് സബ് ഡിവിഷനിൽ ഫോണിലൂടെ (0472872049) വിളിച്ചുവെങ്കിലും കിട്ടുന്നില്ല തുടർന്ന് കെ.എസ്.ഇ.ബി Complaint അതോറിറ്റിക്ക് വാർട്സ് ആപ്പ് വഴി പരാതി നൽകി. "ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ല". എന്ന മറുപടിയാണ് രാവിലെ 10.19 മണിക്ക് ലഭിച്ചത്. വീണ്ടും ശ്രമിച്ചു. “പ്രോസസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ല" എന്ന മറുപടി രാവിലെ 10.45 നും ലഭിച്ചു. പിന്നെ എന്തിന് ഇങ്ങനെ ഒരു കെ.എസ്.ഇ.ബി Complaint Cell?

ഇതിനിടയിൽ 10.41-ന് കെ.എസ്.ഇ.ബി വെഞ്ഞാറമൂട് സബ് ഡിവിഷനിൽ നിന്നും കാൾ കിട്ടി. ടോക്കൺ നമ്പർ 5/168 (06/07/2025) രാവിലെ മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ 9.45 am ന് പോയ വൈദ്യുതി ലഭിക്കുന്നതു 14.25 നാണ്. ഈ ആഫീസിൽ മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ വൈദ്യുതി കട്ടാക്കുന്നു. കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിന് മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്ക് വൈദ്യുതി ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിയാതെ തന്നെ വെളുപ്പിന് 5.36 മുതൽ വൈകിട്ട് 6 മണി 6.30 മണി എന്നിവ വരെ തുടരുന്നു. വൈകുന്നേരം 6 മണി കഴിഞ്ഞാൽ ഇരട്ടി ചാർജ് ഈടാക്കുന്നു. താഴെ പറയുന്ന സമയങ്ങളിലും ദിവസവുമാണ് വൈദ്യുതി കട്ടാക്കി വരുന്നത്.

1. 21/05/2025-9.50 am to 17 hrs - 8.10hrs
2. 06/07/2025-9.45 am to 14.25 hrs -6.15hrs
3. 22/04/2025-11 am to 18.00 hrs - 7.00hrs
4. 23/04/2025- 10.45 am to 18.00 hrs - 7.15hrs
5. 25/04/2025-5.36 am to 18.00 hrs -12.24hrs
6. 2025 May 1-8 am to 18 hrs - 10 hrs
7. May 23 (2025) രാത്രി 8 മണി മുതൽ 24/05/2025 18.30 hrs - 22hrs
8. 30/06/2025 8 am to 17.00 hrs - 9hrs

ഇതിൽ മെയ് 23-ന് - 40000626711 ഉം മെയ് 25-ന് 40000628883 ഉം മെയ് 1- ന് 40000666248 ഉം നമ്പരായി K.S.E.B Complaint cell - ൽ നിന്നും ടോക്കൺ നമ്പർ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ളതാണ്. എന്നാൽ മറ്റ് പരാതികളിൽ ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലായെന്ന മറുപടിയാണ് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ളത് കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ 8714356488- ലും 9447268610 എന്നിവയിൽ വാട്സ് ആപ്പ് കൊടുത്തിട്ടുണ്ട്.

വൈദ്യുതി നിലച്ചാൽ ബന്ധപ്പെട്ട കെ.എസ്.ഇ.ബി ആഫീസിൽ വിളിച്ചാൽ ഫോൺ എടുക്കാറില്ല. K.S.E.B Complaint cell പൂർണ്ണമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നില്ല. ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാരെ (AE/AEE/EE/DY.CE/CE എന്നിവർ) വിളിച്ചപ്പോൾ

ഫോൺ എടുക്കാറില്ല. ഇവർക്ക് ഫോൺ നൽകിയിരിക്കുന്നത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പണം കൊണ്ടാണ്. വൈദ്യുതി ഔദാര്യമല്ല, ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശമാണ്. ആകയാൽ 82 മണിക്കൂർ വൈദ്യുതി കട്ടാക്കിയതിന് നഷ്ടപരിഹാരവും കൺസ്യൂമർ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസൽ ഫോറം കൊട്ടാരക്കര മുഖേന ഉണ്ടായ ചെലവ് 2000 രൂപയും കെ.എസ്.ഇ.ബി **Ombudsman** എറണാകുളം വക 3000 രൂപ ചെലവും ചേർത്ത് ലഭ്യമാക്കാൻ ഉത്തരവാകണമെന്നപേക്ഷിക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

ഹർജിക്കാരനായ **11794** എന്ന ഉപഭോക്താവിന് വെഞ്ഞാറമൂട് **33kV** സബ്സ്റ്റേഷനിൽ നിന്നുള്ള വെഞ്ഞാറമൂട് **11kV** ഫീഡറിൽ വരുന്ന **100KVA** കണ്ണങ്കോട് ട്രാൻസ്ഫോർമറിൽ നിന്നുമാണ് സാധാരണഗതിയിൽ വൈദ്യുതി ലഭ്യമാക്കുന്നത്. **06/07/2025** ഞായറാഴ്ച രാവിലെ **9.45** ന് വെഞ്ഞാറമൂടിന് സമീപം **VJD/VT-37** നമ്പർ ആയിട്ടുള്ള വൈദ്യുത പോസ്റ്റിൽ **(HT/LT)** വാഹനം ഇടിക്കുകയും പോസ്റ്റ് പൊട്ടുകയും ചെയ്തത് കാരണം ആണ് വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിട്ടത്. എന്നിരുന്നാലും അന്നേദിവസം **14:25 hrs** നു തന്നെ പോസ്റ്റ് മാറ്റി' വൈദ്യുത ബന്ധം പുനഃസ്ഥാപിച്ചു.

Natural Calamity ഉണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലും അപ്രതീക്ഷിതമായി സംഭവിക്കുന്ന **Vehicle Dashing** പോലുള്ള സാഹചര്യങ്ങളിലും മാത്രമാണ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെയുള്ള വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിടേണ്ടി വരുന്നത്. എന്നിരുന്നാലും അരമണിക്കൂറിൽ കൂടുതൽ വൈദ്യുത തടസ്സം വേണ്ടിവരുമെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ **Outage Management System (OMS)** മുഖാന്തിരം ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാറുണ്ട്. ടി ദിവസവും **OMS** വഴി ഉപഭോക്താക്കളെ വൈദ്യുത തടസ്സം അറിയിച്ചിരുന്നു.

ഹർജിക്കാരൻ പരാതിയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന മറ്റു ദിവസങ്ങളിലെ വൈദ്യത തടസ്സത്തിന്റെ കാരണങ്ങൾ താഴെ പറയും വിധമാണ്.

SI No	Date	Reason	Remarks
1	22.04.2025	Deposite work- Post shifting in favour of Nellanadu Panchayath.	OMS given
2	23.04.2025	Faulty transformer replacement Melethycaudu.	OMS given
3	25.04.2025	വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിട്ടതായി രേഖകളിൽ കാണുന്നില്ല.	

4	01.05.2025	വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിട്ടതായി രേഖകളിൽ കാണുന്നില്ല.	
5	21.05.2025	LT Reconductoring using ABC- ദ്യുതി - 2 Scheduled Work	OMS given
6	23.05.2025 to 24.05.2025	Natural Calamity (Throughout Kerala)	
7	30.06.2025	Scheduled Work HT Touching Clearance	OMS given

ആയതിനാൽ KSERC (Standards of Performance of Distribution License) Regulations, 2015 Regulation (3) പ്രകാരം ഹർജിൽ പരാമർശിക്കുന്ന വൈദ്യുത തടസ്സങ്ങൾ നഷ്ടപരിഹാരത്തിൻറെ പരിധിയിൽ വരുന്നില്ല.

പരാതിക്കാരന്റെ എതിർവാദം

KSEB യിൽ ഫോണിൽ കൂടിവിളിച്ചാൽ എടുക്കാറില്ല. ഒരു മാസത്തിൽ 10 ദിവസമെങ്കിലും രാവിലെ 8 മണി മുതൽ 18 മണിവരെ വൈദ്യുതി കാണുകയില്ല. ഈ ഇനത്തിൽ വൻ അഴിമതി നടക്കുകയാണ്. മുൻ അറിയിപ്പില്ലാത്ത കട്ട്.

"Ombudsman - Government നു എതിരെയുള്ള പരാതികൾ അന്വേഷിച്ച് തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ " എന്നർത്ഥം

3 മിനിറ്റ് വൈദ്യുതി പവർ കട്ട് ഉണ്ടായാൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നല്കാൻ വ്യവസ്ഥ നിലവിലുണ്ട്. 82 മണിക്കൂർ പവർ കട്ട് ഉണ്ടായിട്ടുണ്ട്. അതും മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെയാണ്. ഇതിനിടയിൽ മുന്നറിയിപ്പ് മൂലം പവർ കട്ട് ഉണ്ടാക്കിയത് രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല.

മുന്നറിയിപ്പ് നൽകുന്നതുതന്നെ രാത്രി മെസ്സേജ് നൽകുന്നു. അതും നിയമം വിരുദ്ധമാണ്. ആകയാൽ പരാതികളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന 82 മണിക്കൂർ പവർ കട്ട് മതിയായ നഷ്ടപരിഹാരവും അയ്യായിരം (2000+3000=5000) രൂപ ചെലവും ലഭ്യമാക്കണമെന്നും അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം 13/01/2026-ന് രാവിലെ 11.00-ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിൽ വെച്ച് നടന്നു. പരാതിക്കാരൻ ഡോ.തേമ്പാംമൂട് സഹദേവൻ വാദം കേൾക്കുന്നതിന് ഹാജരായില്ല. വാദം കേൾക്കൽ മറ്റൊരു ദിവസത്തേയ്ക്ക്

മാറ്റണമെന്ന് അദ്ദേഹം അഭ്യർത്ഥിച്ചിട്ടുമില്ല. എന്തെങ്കിലും ബോധിപ്പിക്കാനുണ്ടെങ്കിൽ എഴുതി സമർപ്പിക്കാൻ അറിയിച്ചിരുന്നു. എതിർകക്ഷി ശ്രീ.ശ്രീകുമാർ.പി, അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, വാമനപുരം, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തു.

പരാതിക്കാരന് വൈദ്യുതി നൽകിയിരിക്കുന്ന ലൈനിലുള്ള **HT/LT** പോസ്റ്റിൽ **06/07/2025** രാവിലെ **9.45** ന് വാഹനമിടിച്ച് പോസ്റ്റ് പൊട്ടിയതിനാൽ വൈദ്യുതി മൂലമുള്ള അപകടം ഒഴിവാക്കാൻ വേണ്ടി ആ ലൈൻ ഓഫാക്കുകയുണ്ടായി. ഞായറാഴ്ച്ച ആയിരുന്നിട്ടും അന്നേ ദിവസം തന്നെ പോസ്റ്റ് മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുകയും വൈദ്യുതി പുനഃസ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്തു. എന്നാണ് എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചിട്ടുള്ളത്. **22/04/2025** മുതൽ ഏഴുദിവസങ്ങളിലായി ഏകദേശം **82** മണിക്കൂർ വൈദ്യുതി ഇല്ലാതിരുന്നു എന്നതാണ് പരാതിക്കാരൻ അറിയിച്ചത്. ഓരോന്നിനും എതിർകക്ഷി കാര്യകാരണം വിശദമായി വിവരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

1) **22/04/2025** ൽ നെല്ലനാട് പഞ്ചായത്തിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പോസ്റ്റ് മാറ്റിസ്ഥാപിക്കൽ പ്രവർത്തികളാണ് നടന്നിട്ടുള്ളത്. ഈ കാര്യം മുൻകൂട്ടി മൊബൈൽ സന്ദേശം വഴിയറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്. **7** മണിക്കൂർ നേരം വൈദ്യുതി തടസ്സം ഉണ്ടായി.
2) **23/04/2025** ൽ കേടായ ട്രാൻസ്ഫോർമർ മാറ്റിസ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള ജോലിയാണ് നടന്നത്. ഈ ദിവസം ഏകദേശം **7** മണിക്കൂർ വൈദ്യുതി തടസപ്പെട്ടുവെങ്കിലും മൊബൈൽ സന്ദേശം വഴി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിച്ചിരുന്നു.
3) **25/4/2025 12** മണിക്കൂറോളം വൈദ്യുതി ഉണ്ടായിരുന്നില്ല എന്നത് പരാതിക്കാരൻ വാദിക്കുമ്പോൾ ലൈസൻസിയുടെ രേഖകളിൽ അങ്ങനെ ഒരു തടസ്സം ഉണ്ടായതായി കാണുന്നില്ല എന്നാണ് അറിയിച്ചത്.
4) **01/05/2025** ലും **10** മണിക്കൂർ വൈദ്യുതി ലഭ്യമായില്ല എന്നാണ് പരാതിക്കാരൻ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത് എങ്കിലും ലൈസൻസിയുടെ രേഖകളിൽ അങ്ങനെ ഒരു തടസ്സം ഉണ്ടായതായി കാണുന്നില്ല എന്നാണ് എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചത്.
5) **21/05/2025**ൽ **LT** ലൈനിലെ വൈദ്യുത കമ്പികൾ മാറ്റി **ABC** ലൈൻ ആക്കുന്ന ജോലിയാണ് നടന്നത്. ഈ ദിവസങ്ങളിലും ഏകദേശം **7** മണിക്കൂറോളം വൈദ്യുതി നൽകാൻ കഴിഞ്ഞില്ല എന്ന് എതിർകക്ഷി പറയുന്നു. ഇത്തരം ജോലികൾ ലൈൻ ഓഫ് ആക്കി മാത്രമേ ചെയ്യാൻ

കഴിയുള്ളൂ. ഈ ദിവസവും മൊബൈൽ സന്ദേശം വഴി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിച്ചിരുന്നു.

6) **23/05/2025** രാത്രി **8** മണി മുതൽ **24/05/2025 18.30** വരെ പ്രകൃതിക്ഷോഭം വഴി ലൈനുകൾക്ക് കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചതിനാൽ വൈദ്യുതി ലഭ്യമായിരുന്നില്ല. അതിശക്തമായ മഴയിലും കാറ്റിലും ലൈൻ തകരാറുകൾ ഉണ്ടായതിനാൽ ഇവ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാൻ കഴിഞ്ഞിരുന്നില്ല എന്നതാണ് എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം.
7) **30/6/2025** ൽ **HT** ലൈനിൽ തട്ടാൻ സാധ്യതയുള്ള മരങ്ങളും മറ്റും മുറിച്ചുമാറ്റുന്ന പരിപാലനത്തിന്റെ ഭാഗമായുള്ള ജോലികൾ ആയിരുന്നതിനാൽ ലൈൻ ഓഫ് ആക്കേണ്ടി വന്നു. ഇതും പ്ലാൻ ചെയ്തു ചെയ്ത പ്രവർത്തി ആയതിനാൽ മൊബൈൽ സന്ദേശം വഴി ഉപഭോക്താക്കളെ വിവരം അറിയിച്ചിരുന്നു.

ഇവ പരിശോധിക്കുമ്പോൾ മുൻകൂട്ടി അറിയിച്ചു നടത്തിയ പണികൾക്കെല്ലാം വൈദ്യുതടസ്സം നേരിടുമെന്ന് സന്ദേശം മുൻകൂട്ടി നൽകിയിരുന്നു. എന്നാൽ അപകടം വഴിയോ, പ്രകൃതിക്ഷോഭം മൂലം ഉണ്ടാകുന്നതോ ആയ തടസ്സങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാൻ കഴിയില്ല എന്നാലും പരമാവധി ചുരുങ്ങിയ സമയത്തിൽ വൈദ്യുതി പുനഃസ്ഥാപിക്കേണ്ടത് ലൈസൻസിയുടെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്. എന്നാൽ ഇനിമുതൽ ഇത്തരം വൈദ്യുതടസ്സങ്ങൾ ഉണ്ടായാലും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാൻ ഉള്ള സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കുന്നതാണെന്ന് ലൈസൻസി അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്. വൈദ്യുതി പുനസ്ഥാപിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ള ഏകദേശം സമയവും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കേണ്ടതുണ്ട്. വെഞ്ഞാറമൂട്ടിൽ മേൽപ്പാലത്തിന്റെ പണി തുടങ്ങിയപ്പോൾ മാറ്റേണ്ട ലൈനുകൾ ഏകദേശം മാറ്റിക്കഴിഞ്ഞു എന്നും അത് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുണ്ടാവുന്ന ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ പരമാവധി കുറച്ചു കൊണ്ടാണ് നടപ്പിലാക്കിയതെന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു. കൂടാതെ വൈദ്യുത തടസ്സങ്ങൾ പരമാവധി കുറയ്ക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ചില പദ്ധതികൾ നടപ്പിൽ വരുത്തുകയും ചെയ്തു എന്നും അറിയിച്ചു.

സബ്സ്റ്റേഷനിൽ നിന്നും മെയിൻ റോഡ് വരെയുള്ള **33kV** ലൈൻ ഭൂഗർഭ കേബിളാക്കി മാറ്റി കഴിഞ്ഞുവെന്നും കൂടാതെ പരാതിക്കാരന്റെ കണക്ഷൻ നൽകിയിട്ടുള്ള **LT** ലൈനിന്റെ ഏകദേശം **75%** ത്തോളം **ABC** യാക്കി മാറ്റി എന്നും ലൈസൻസ് അറിയിച്ചു. **HT** ലൈൻ കവചിത ചാലകമാക്കുന്ന ജോലിയും ബാക്കി **LT** ലൈൻ **ABC** ആക്കുന്ന ജോലിയും സമയബന്ധിതമായി തീർക്കുമെന്നും ലൈസൻസ് ഉറപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ടൗൺ പ്രദേശത്തുള്ള ഇത്തരം

പദ്ധതികൾ ഏകദേശം ഒരു വർഷത്തിനകം നടപ്പിലാക്കുമെന്നാണ് ലൈസൻസി അറിയിച്ചിട്ടുള്ളത്. കൂടാതെ താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പദ്ധതികൾ സമയബന്ധിതമായി ചെയ്തുതീർക്കുമെന്നും അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്.

1) ദ്യുതി സ്കീമിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി OH കണ്ടക്ടറുകൾ ABC കേബിൾ ഉപയോഗിച്ച് റീകണ്ടക്ടറിംഗ് നടത്തിവരുന്നു. 2022-23 മുതൽ 2025-26 വരെ 1.6 കി.മി HT യും 10.5 കി.മി LT ലൈനും ABC ആക്കി മാറ്റിയിട്ടുണ്ട്.
2) ABC ഇല്ലാതെ LT Bare conductor ഉള്ള ഭാഗങ്ങളിലെല്ലാം തന്നെ ലൈൻ ഷോർട്ട് ആയി ഫ്യൂസ് പോകാതിരിക്കാനായി spacer സ്ഥാപിച്ചു കഴിഞ്ഞു. ജോയിന്റ് ഉള്ള കണ്ടക്ടറുകളും വെതർപ്രൂഫ് കേബിളുകളും മാറ്റി സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്നു.
3) ട്രാൻസ്ഫോർമറുകൾ എല്ലാം മെയിന്റനൻസ് നടത്തിവരുന്നു. കേബിളുകളും ലൈനുകളും പുതുക്കി സ്ഥാപിക്കൽ, ഫ്യൂസുകൾ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കൽ, LA renewal, AB switch maintenance തുടങ്ങിയവ ചെയ്തുവരുന്നു.
4) HT ലൈൻ ഫാൾട്ട് വന്നാൽ ബാക്ക് ഫീഡ് ചെയ്യുന്നതിലേയ്ക്കായി ലൈൻ AB switch കൾ എല്ലായിടത്തും സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.
5) ഫീഡർ ഫാൾട്ടുകൾ തിരിച്ചറിയുന്നതിലേയ്ക്കായി Fault Pass Indicator കൾ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.
6) LT ലൈനുകൾ ബാക്ക് ഫീഡിംഗ് ചെയ്യുന്നതിനായി മറ്റു ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളിൽ നിന്നും ഇന്റർലിങ്കിംഗ് പോസ്റ്റുകൾ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.
7) പഴയ കണ്ടക്ടറുകൾ LT യിലും HT യിലും ഉള്ളവ RPSS സ്കീമിലും ദ്യുതി-2 സ്കീമിലും ഉൾപ്പെടുത്തി മാറ്റി സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്നു.
8) വോൾട്ടേജ് ക്ഷാമം പരിഹരിക്കുന്നതിനായി RDSS സ്കീമിലും ദ്യുതി-2 സ്കീമിലും ഉൾപ്പെടുത്തി ട്രാൻസ്ഫോർമറുകൾ സ്ഥാപിച്ചു വരുന്നു.
9) പരാതികൾ വന്നാൽ പരിഹരിക്കുന്നതിലേയ്ക്കായി ആഫീസിൽ ഉണ്ടായിരിക്കുന്ന ജീവനക്കാരെ നിയോഗിച്ച് പരാതികൾ യഥാസമയം പരിഹരിച്ചുവരുന്നു.
10) 2023-24 ദ്യുതിവർക്ക് പ്രകാരം 1.4 കി.മി UG കേബിൾ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

പരാതിയിൽ 3 മിനിറ്റിൽ കൂടുതൽ വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിട്ടാൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാനുള്ള വ്യവസ്ഥ ഉണ്ട് എന്ന് പരാതിക്കാരൻ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നു. ഇത് ഏത് നിയമപ്രകാരമോ ചട്ടപ്രകാരമോ എന്ന് സ്ഥിരീകരിച്ചിട്ടില്ല.

കേരള വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ ഇറക്കിയിട്ടുള്ള **KSERC (Standards of Performance of Distribution Licensee) Regulation - 2015** പ്രകാരം വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിടുന്ന വിവിധ കാരണങ്ങക്ഷ എത്ര സമയത്തിനകം ശരിയാക്കേണ്ടതാണ് എന്ന് നിഷ്കർഷിച്ചിരിക്കുന്നു.

***4. Guaranteed standards of performance** .-*

***(1)** Every distribution licensee shall provide to the consumers and users, the services at the guaranteed standards of performance as specified in sub-regulations (2) to (17) hereunder,-*

***(2) Restoration of supply in the case of normal fuse-off calls**.- Every distribution licensee shall restore power supply in the case of normal fuse-off calls, within the time lines as specified hereunder,-*

- ***(i)** in urban areas - within six hours from the time of registration of complaint;*
- ***(ii)** in rural areas - within eight hours from the time of registration of complaint;*
- ***(iii)** in difficult areas - within ten hours from the time of registration of complaint: Provided that the period from 6 p.m. on the date of complaint to 8 a.m. on the next day shall not be counted while calculating the above limits in difficult areas.*

***(3) Restoration of supply in the case of breakdowns of overhead line or overhead cable** .- Every distribution licensee shall restore power supply in the case of breakdowns of overhead line or overhead cable, within the time lines as specified hereunder,-*

- ***(i)** in urban areas – within eight hours from the time of occurrence of breakdown;*
- ***(ii)** in rural areas – within twelve hours from the time of occurrence of breakdown;*
- ***(iii)** in difficult areas – within sixteen hours from the time of occurrence of breakdown:*

Provided that, the period from 6 p.m. on the date of occurrence of breakdown to 8 a.m. on the next day shall not be counted while calculating the above time limits.

***(4) Restoration of supply in the case of breakdowns of underground cable**.– Every distribution licensee shall restore power supply in the case of breakdowns of under ground cable, within the time lines as specified hereunder,-*

- ***(i)** in urban areas - within twenty four hours from the time of occurrence of breakdown;*
- ***(ii)** in rural areas - within forty eight hours from the time of occurrence of breakdown;*
- ***(iii)** in difficult areas - within forty eight hours from the time of occurrence of breakdown: Provided that the period required for obtaining approvals, if necessary, from competent authorities for breaking open of public path ways shall be excluded while calculating the above time limits:*

Provided further that, the period from 6 p.m on the date of occurrence of breakdown to 8 a.m. on the next day shall not be counted while calculating the above time limits.

(5) Restoration of supply in the case of failure of distribution transformer *.- Every distribution licensee shall restore power supply in the case of failure of distribution transformer, within the time lines as specified hereunder,-*

(i) *in urban areas – within twenty four hours from the time of occurrence of breakdown;*
(ii) *in rural areas – within thirty six hours from the time of occurrence of breakdown;*
(iii) *in difficult areas – within forty eight hours from the time of occurrence of breakdown: Provided that, the period from 6 p.m. on the date of occurrence of breakdown to 8 a.m. on the next day shall not be counted while calculating the above time limits.*

(7) Period of scheduled outages*.- Interruption in power supply due to scheduled outages other than load-shedding, shall be notified by the licensee at least twenty four hours in advance and such interruption shall not exceed ten hours in a day.*

ഇത്തരം പരാതികൾ **Standards of Performance of Distribution Licensee** യിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള പ്രകാരം സമയ ബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ ലൈസൻസി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥരാണ്. ഈ പരാതിയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള മിക്ക സപ്ലൈ തടസ്സങ്ങളും **SOP** പ്രകാരം തന്നെ ലൈസൻസി യഥാസമയം പരിഹരിച്ചു എന്നു കാണാം. എന്നാൽ **23/05/2025** രാത്രി **8** മണി മുതൽ **24/05/2026** വൈകുന്നേരം **6.30** വരെയുള്ള സമയത്ത് സപ്ലൈ തടസ്സം നേരിട്ടത് ഏകദേശം **22** മണിക്കൂർ ആണ്. അത് **SOP** യിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള **12** മണിക്കൂറിൽ കൂടുതലാണെന്ന് കാണാം. ഈ തടസ്സം ഉണ്ടായത് ശക്തിയായ കാറ്റും മഴയും മൂലം ലൈനുകൾക്ക് തകരാർ സംഭവിച്ചതു കാരണമെന്നാണ് എതിർകക്ഷി സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഇതിൽ **SOP** പ്രകാരമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം **KSERC (Standards of Performance of Distribution Licensee) Regulation-2015** ലെ **Schedule 1** ൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു.

Failure to restore supply in case of break down of over head line/ cable break	**Rs.25 in each case**

തീരുമാനങ്ങൾ

സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ പരിശോധിക്കുകയും,പരാതിക്കാരന്റെയും എതിർകക്ഷി യുടെയും വാദം കേൾക്കുകയും ചെയ്ത ശേഷം, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വിശകല നത്തിൽ എത്തുകയും ഇനിപ്പറയുന്ന തീരുമാനം എടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

1. **KSERC (SOP) Regulation 2015** ൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള രീതിയിൽ സപ്ലൈ തടസ്സങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ ലൈസൻസി ബാധ്യസ്ഥരാണ്.
2. **23/05/2025** രാത്രി **8** മണി മുതൽ **24/05/2025** വൈകുന്നേരം **06.30** വരെ വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടപ്പോൾ അത് ശരിയാക്കാൻ എടുത്തസമയം **SOP** യിൽ പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുള്ളതിനേക്കാൾ കൂടുതലായതിനാൽ ലൈസൻസി ഉപഭോക്താവിന് **Rs.25/-** നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥരാണ്.
3. എതിർകക്ഷി സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള പരിഷ്ക്കാരങ്ങൾ ലൈനിൽ നടപ്പിലാക്കി വൈദ്യുത തടസ്സം ഒഴിവാക്കാൻ ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്.
4. മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച് നടപ്പിലാക്കുന്ന പ്രവൃത്തി മൂലമുണ്ടാകുന്ന വൈദ്യുത തടസ്സങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ഫലപ്രദമായി ഉപയോഗിക്കേണ്ടതാണ്.
5. മറ്റു ചെലവുകൾ ഒന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/072/2025/ തീയതി: **17-02-2026**

അയക്കുന്നത്:

1. ഡോ.തേമ്പാംമൂട് സഹദേവൻ, വൈകുണ്ഠം, കണ്ണൻകോട്, വെഞ്ഞാറൻമൂട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല-**695607**

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

പകർപ്പ് സമർപ്പിക്കുന്നത്:

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 ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രെസൽ ഫോറം, കെ.എസ്.ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, കൊട്ടാരക്കര - **691506**