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/032/2026

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: 03-08-2026

പരാതിക്കാരി : ശ്രീമതി. റീത്ത പി. അന്തോണി
35/2878-A, PRWA LM-3,
പള്ളത്ത് റോഡ്, തമ്മനം പി.ഒ,
എറണാകുളം ജില്ല - **682032**

എതിർകക്ഷി : അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ
കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ്
ലിമിറ്റഡ്, പാലാരിവട്ടം, എറണാകുളം ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

പരാതിക്കാരിയായ ശ്രീമതി. റീത്ത പി. അന്തോണി ലൈസെൻസിയായ **KSEBL** ന്റെ പാലാരിവട്ടം സെക്ഷന്റെ കീഴിലുള്ള ഒരു ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവാണ്. ഉപഭോക്തൃ നമ്പർ. **1155438003727** ആയിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താവ് **18/12/2022**-ൽ **5kW** ശേഷിയുള്ള പുരപ്പുറ **solar plant** വീട്ടിൽ സ്ഥാപിച്ചു. **18/02/2022** മുതൽ **31/03/2023** വരെ ഉൽപാദിച്ച് ഗ്രിഡിലേയ്ക്ക് നൽകിയ വൈദ്യുതിചാർജായ **2009/-** രൂപ **05/07/2025**-ൽ മാത്രമാണ് നൽകിയിട്ടുള്ളത്. ഉപഭോക്താവിന്റെ **bank account details** യഥാസമയം നൽകാത്തതിനാലാണ് കാലതാമസം നേരിട്ടതെന്നാണ് എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചിട്ടുള്ളത്. ആ തുക കിട്ടാൻ **816** ദിവസത്തെ കാലതാമസം ഉണ്ടായി എന്നും അതിൽ **18%** പലിശയും മറ്റുനഷ്ടപരിഹാരവും ഉൾപ്പെടെ **41,608/-** രൂപ നഷ്ടപരിഹാരമായി ലഭിക്കണമെന്നുമാണ് പരാതി. ഈ ആവശ്യങ്ങൾ ഉന്നയിച്ച് **CGRF**-ൽ നൽകിയ പരാതി **OP/107/25-26** ആയി ഫയലിൽ സ്വീകരിക്കുകയും

നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കി **22/04/2026**-ൽ ഉത്തരവിറക്കുകയും ചെയ്തു. **CGRF**-ന്റെ ഉത്തരവിൽ പരാതിയ്ക്ക് പരിഹാരം ഉണ്ടായില്ല എന്നതിനാൽ പ്രസ്തുത ഉത്തരവിനെതിരെയുള്ള അപ്പീലായിട്ടാണ് ഈ പരാതി **Electricity Ombudsman** സമക്ഷം സമർപ്പിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ളത്.

പരാതിക്കാരിയുടെ വാദം

ഞാൻ **35** കൊല്ലമായി തമ്മനത്ത് (എറണാകുളം) താമസിക്കുന്ന വീട്ടമ്മയാണ്. **KSEB** പാലാരിവട്ടത്തെ ഒരു ഉപഭോക്താവ് **Cons. No. 1155438003727. 2022**-ൽ പുരപ്പുറ സൗരോർജ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയതിന് ശേഷം **01.04.2023**-ൽ എനിക്ക് ലഭിക്കേണ്ട റീഫണ്ട് തുക **Rs. 2009/-** (രൂപ രണ്ടായിരത്തി ഒൻപത് മാത്രം) ഏറെ എഴുത്ത് കുത്തുകൾക്കും തുടരന്വേഷണങ്ങൾക്കും ശേഷം **05.07.2025**-ലാണ് എനിക്ക് ലഭ്യമായത്.

ടി തുക എന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അയച്ചു വെന്ന് പറഞ്ഞ **08.04.2023** ശേഷം രണ്ടു കൊല്ലവും രണ്ട് മാസവും **26** ദിവസങ്ങൾക്കും ശേഷം. അകാരണമായി കാലതാമസം വരുത്തിയ **816** ദിവസത്തേയ്ക്ക് പലിശയും നഷ്ടപരിഹാരവും ആവശ്യപ്പെട്ട് **CGRF** ലേയ്ക്ക് ഞാൻ പരാതി സമർപ്പിച്ചിരുന്നു. എന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമായിരുന്നില്ലായെന്നും ചെക്ക് ലീഫ് സമർപ്പിച്ചാൽ ഉടനെ തുക ബാങ്കിൽ അടക്കുന്നതാണെന്നും അറിയിച്ചതിനെ തുടർന്ന് ചെക്ക് ലീഫുമായി **KSEBL** -യിൽ ചെന്നപ്പോൾ ആണ്. അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമായിരുന്നുവെന്നും **08.04.2023**-ൽ തുക അയച്ചിട്ടുണ്ട് എന്നും സീനിയർ സൂപ്രണ്ട്, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ **KSEBL** പാലാരിവട്ടം എന്നെ അറിയിച്ചത്.

അതിൻപ്രകാരം ഏറെ തുടർ അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് ശേഷം ഈ തുക എന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ എത്തിയിട്ടില്ലായെന്ന് വ്യക്തമായപ്പോൾ **KSEBL** ഓഫീസിൽ അന്വേഷിച്ചപ്പോൾ ഈ തുക എന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്കല്ല മറിച്ച് നടപടിക്കായി എറണാകുളം ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ സമർപ്പിച്ചതായി അസി. എൻജിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ പാലാരിവട്ടം എന്നെ അറിയിച്ചു. തുടരന്വേഷണങ്ങൾ വളരെ നടത്തിയെങ്കിലും രേഖാമൂലം മറുപടി **27.06.2025**-ലാണ് നൽകിയത്. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് **22.05.2025**-ൽ **Email to KSEB Rekha Dinoj-mo 04.06.2025**-ലും നടത്തിയ **SMS** മെസ്സേജ്ജുകളുടെയും **26.05.2025**-ലെ സ്പീഡ് പോസ്റ്റിൽ അയച്ച എന്റെ കത്തിന്റെയും **27.05.2025**-ൽ നേരിട്ട് **Office of the Assistant Executive Engineer, Electrical Sub. Divission, KSEB Ltd, Palarivattom, Kochi - 682 025**- നല്കിയ കത്തിന്റെയും കോപ്പികളും സമർപ്പിക്കുന്നു. **01.04.2023**-ൽ എനിക്ക് അർഹതപ്പെട്ട റീഫണ്ട് തുക **Rs. 2009/-** പെൻഷനോ മറ്റ് വരുമാനമോ

ഇല്ലാത്ത എന്റെ കുടുംബത്തിന് വളരെ വലുതാണ്. KSEBL-ന്റെ കാര്യക്ഷമതയെ സംബന്ധിച്ച് ആശങ്കയും 24 കൊല്ലം വരെ താമസിപ്പിച്ച നിർഭാഗ്യകരമായ ഒരനുഭവവും എനിക്കുള്ളതുകൊണ്ട് പ്രായാധിക്യവും ആരോഗ്യ പ്രശ്നങ്ങളും ഉണ്ടെങ്കിലും നിരന്തരമായി തുടരന്വേഷണങ്ങൾ നടത്തി കൊണ്ടിരുന്നു.

08.04.2023-ൽ എന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അയച്ചുവെന്ന് പറഞ്ഞത് വാസ്തവ വിരുദ്ധമായിരുന്നു. തുടരന്വേഷണങ്ങൾ ഒഴിവാക്കാൻ വേണ്ടിയായിരുന്നു എന്ന് അനുമാനിക്കാം. The Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division, KSEBL, Palarivattom, Emakulam, അവർകളുടെ 16th March 2026-ലെ Statement of Facts പ്രകാരം Encl. 10/10. 18.04.2023-ൽ 55430230418401221 എന്ന രസീത് നമ്പർ പ്രകാരം പാലാരിവട്ടം സെക്ഷനിൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുള്ളതാണ് എന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കുന്നു. 08.04.2023-ൽ എനിക്ക് അയച്ചുവെന്ന് KSEBL സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ പാലാരിവട്ടം, ഇതേപ്പറ്റി അന്വേഷിച്ചുകൊണ്ടിരുന്ന എന്റെ ഭർത്താവ് പി.പി. അന്തോണിയെ അറിയിക്കുകയുണ്ടായി. മേൽ നടപടിക്കായി എറണാകുളം ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ ഓഫീസിലേക്കാണ് അയച്ചത് എന്ന് ആ സന്ദർഭത്തിൽ പറഞ്ഞില്ല. ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ലഭ്യമായിരുന്നില്ല എന്നും അപ്പോൾ പറഞ്ഞിട്ടില്ല. ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ഇല്ലെങ്കിൽ തന്നെ ഒരു ഫോൺ വിളിയിലൂടെ പരിഹരിക്കാവുന്ന കാര്യമേ ഉണ്ടായിരുന്നുള്ളുവല്ലോ? എനിക്ക് ലഭിക്കേണ്ട റീഫണ്ട് തുക കിട്ടാതിരിക്കാനോ, താമസിപ്പിക്കാനോ വേണ്ടി സ്വീകർത്താവായ ഞാൻ തന്നെ ഇക്കാര്യത്തിൽ വീഴ്ച വരുത്തുമോ? 18.04.2023-ൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തീകരിച്ചുവെന്ന് KSEBL സ്ഥിരീകരിക്കുന്നു. Encl. 10/10 എന്നാൽ 05.07.2025 വരെയുള്ള 2 കൊല്ലവും 2 മാസവും 26 ദിവസവും കാലതാമസം വരുത്തിയതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം KSEBL-ന് മാത്രമാണ്.

ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമെങ്കിൽ അത് ലഭ്യമാക്കേണ്ടത് KSEBL-ന്റെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്. ഉപഭോക്താവിനെ എങ്ങനെ കുറ്റക്കാരനാക്കും? "The respondent also submitted that administrative work load due to implementation of TOD billing following tariff revision contributed to the delay and that there was no Intentional lapse on their part." എന്നും CGRF ന്യായീകരിക്കുന്നു. ശരിതന്നെ! ഇതിനെല്ലാം ഉപഭോക്താവ് എപ്രകാരം ഉത്തരവാദിയാകും? CGRF-ന്റെ കണ്ടെത്തലുകളും, നിഗമനങ്ങളും. "It was found that the petitioner's bank account details were not available in the records. The petitioner subsequently furnished the bank details, based on which the refund was processed and credited on 05.07.2025. From the

materials on record, it is evident that the petitioner furnished the bank account details only on 10.03.2025, In the absence of such essential details this actual transfer of the refund could not have been completed. There fore, a substantail portion of the delay is attributatals to the non-availability of bank details." ഇതിൽ വസ്തുതാപരമായ, തെറ്റുകളും വൈരുദ്ധ്യങ്ങളും ഉണ്ട്. **08.04.2023**-ൽ എനിക്ക് അയച്ചുവെന്ന് ഉത്തരവാദപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ എന്നെ അറിയിക്കുന്നു. **Bank Details** ഇല്ലാതെയാണോ പണം അയക്കുന്നത്? **18.04.2023**-ൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തിയാക്കിയെന്നും അവകാശപ്പെടുന്നു. ഈ അവസരത്തിലും അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമായിരുന്നില്ല എന്ന് പറയുന്നില്ല? **Bank Account** വിവരങ്ങൾ ഇല്ലാതെ എങ്ങനെ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തിയാക്കിയെന്ന് അവകാശപ്പെടാനാകും?

- സിസ്റ്റത്തിൽ എൻട്രി
- **TOD Billing** ലേയ്ക്ക് മാറ്റം
- **Work Load**
- **Duplication** ഒഴിവാക്കൽ

എന്നിവയെല്ലാം **KSEBL**-ന്റെ മാത്രം ഉത്തരവാദിത്വം ആണ്. ഇതിലുണ്ടായ വീഴ്ചകൾക്ക് ഉപഭോക്താവ് ഉത്തരവാദിയല്ല. മറിച്ചുള്ള **CGRF**-ന്റെ കണ്ടെത്തലുകൾ/നിഗമനങ്ങൾ നിർഭാഗ്യകരമായിപ്പോയി. **CGRF** നിഗമനങ്ങൾ അടിസ്ഥാന രഹിതവും, നീതിരഹിതവുമാണ്. ഏകപക്ഷീയവും, സത്യത്തിന് നിരക്കാത്തതാണ്. **KSEBL**-നെ കുറ്റവിമുക്തമാക്കുന്നതിനും ഉദ്യോഗസ്ഥരെ സംരക്ഷിക്കുന്ന നിലപാടുമാണ്. വ്യക്തമായ തെളിവുകളും രേഖകളും പരിഗണിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ല.

10.03.2025-ൽ ആണ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് **Details** നല്കിയത് എന്ന പ്രസ്താവന വാസ്തവ വിരുദ്ധമാണ്. ഇത് വളരെ വിചിത്രമായ ഒരു കണ്ടെത്തലാണ്. **KSEBL** ഉദ്യോഗസ്ഥരെ സംരക്ഷിക്കുന്ന നിലപാടെന്നല്ലാതെ മറ്റെന്താണ്? ഇതിൽ ശക്തമായി പ്രതിഷേധിക്കുന്നു. തീരുമാനങ്ങളിൽ പലതും ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കുള്ള ബാലപാഠങ്ങളാണ്. **10.03.2025**-ലാണ് ബാങ്ക് വിവരങ്ങൾ ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ ലഭ്യമാക്കിയത് എന്ന് ഒരുവാദത്തിന് വേണ്ടി സമ്മതിച്ചാൽ തന്നെ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമായിട്ടും തുക ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ലഭ്യമാക്കിയത് **05.07.2025**-ൽ മാത്രം. ഏതാണ്ട് **4** മാസത്തെ കാലതാമസം. ഇതും ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ കാര്യക്ഷമതയെ ചോദ്യം ചെയ്യപ്പെടുന്നു.

1) ഉപഭോക്താവിന് സമയബന്ധിതമായി ലഭിക്കേണ്ട സേവനം നല്കുന്നതിൽ **KSEBL** പരാജയപ്പെട്ടു.

2) എനിക്ക് സാമ്പത്തികവും മാനസികവുമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾക്കിടയാക്കി.
3) **KSEBL**-ലും, ബാങ്കിലും ഏറെ ബുദ്ധിമുട്ടിയും സമയം ചെലവഴിച്ചും തുടരന്വേഷണങ്ങൾ നടത്തേണ്ടിവന്നു.
4) **KSEBL** ഉദ്യോഗസ്ഥർ തെറ്റായതും, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ വിവരങ്ങൾ നല്കി.
5) ഉഭോക്താവിന് സ്വാഭാവിക നീതി നിഷേധിക്കപ്പെട്ടു.
6) കഷ്ട നഷ്ടങ്ങൾക്കിടയാക്കി

അകാരണമായി റീഫണ്ട് താമസിപ്പിച്ച **816** ദിവസത്തേക്ക് **2009/-** രൂപയ്ക്ക് **18%** നിരക്കിൽ പലിശ.

2009/- x 18% x 816 ദിവസം = **808.00**

നഷ്ടപരിഹാരം @ **Rs. 50/-** ദിവസേന

നിരക്കിൽ **816** ദിവസത്തേക്ക് = **40800.00**

ആകെ തുക = **41,608.00**

41,608/- രൂപ (നല്പത്തൊരായിരത്തി അറുനൂറ്റി എട്ട് രൂപ മാത്രം) ഉപഭോക്താവ് ശ്രീമതി. റീത്ത.പി.അന്തോണിയായ ഞാൻ **KSEBL**-ൽ നിന്നും ആവശ്യപ്പെടുന്നു. പലിശ നിരക്കിലോ, നഷ്ടപരിഹാര തുക നിരക്കിലോ, ഇലക്ട്രിസിറ്റി റഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ / ബോർഡ് അല്ലെങ്കിൽ വേറെ ഏതെങ്കിലും അതോറിറ്റിയുടെ വ്യത്യസ്ത നിരക്കുകൾ ബാധകമെങ്കിൽ അതിൻപ്രകാരം തീർപ്പ് കല്പിക്കാവുന്നതാണ്. ബഹുമാനപ്പെട്ട **Ombudsman** ഈ വസ്തുതകൾ പരിഗണിച്ച് പരാതി പരിഹരിക്കണമെന്ന് താഴ്മയായി അപേക്ഷിക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

ശ്രീമതി. റീത്ത പി. അന്തോണി (**Con No: 1155438003727**), **18.12.2022** ൽ ആണ് **5KW** ശേഷിയുള്ള സോളാർ പ്ലാൻ്റ് സ്ഥാപിച്ചത്. മേല്പറഞ്ഞ കൺസ്യൂമറുടെ പ്രൊഫൈൽ അനുസരിച്ചു **18.02.2022** മുതൽ **31.03.2023** വരെയുള്ള കാലയളവിൽ അധികമായി ഉൽപ്പാദിപ്പിച്ച സോളാർ യൂണിറ്റിന്റെ റീഫണ്ട് തുകയായ **2009/-** രൂപ **18.04.2023** ൽ **55430230418401221** എന്ന രസീത് നമ്പർ പ്രകാരം പാലാരിവട്ടം സെക്ഷനിൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. **2024-25** ലെ സോളാർ ഇൻസെന്റീവ് മുതലാണ് സിസ്റ്റം വഴിയുള്ള പ്രോസസ്സ് തുടങ്ങിയത്. അതിനു മുമ്പ് സോളാർ ഇൻസെന്റീവിന് അർഹതയുള്ളവരുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ പട്ടിക സെക്ഷനിൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തീകരിച്ചതിന് ശേഷം

ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ സമർപ്പിക്കുന്ന രീതിയിലാണ് നിലവിൽ ഉണ്ടായിരുന്നത്. ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ ലഭ്യമാകുന്ന മേൽ പറഞ്ഞ പട്ടിക മാനുവൽ ആയി **payment voucher** ആക്കി ഹെഡ് ഓഫീസിൽ നിന്ന് ക്രെഡിറ്റ് വരുന്ന മുറക്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുകയാണ് ചെയ്തിരുന്നത്.

18.04.2023 ൽ സോളാർ ഇൻസെന്റീവ് പ്രോസസ്സ് ചെയ്തതിനു ശേഷം കൺസ്യൂമർ അക്കൗണ്ട് ഡീറ്റെയിൽസ് ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് വേണ്ടി ഫോണിൽ ബന്ധപ്പെട്ടിരുന്നു, എന്നാൽ അക്കൗണ്ട് ഡീറ്റെയിൽസ് സമർപ്പിച്ചത് **10.03.2025** ൽ മാത്രമാണ് .

10.03.2025 ൽ പരാതി തരുവാൻ വന്നപ്പോൾ മാത്രമാണ് അക്കൗണ്ട് ഡീറ്റെയിൽസ് **enter** ചെയ്തിട്ടില്ലായെന്ന് സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്ന് അറിയയിച്ചതിനെ തുടർന്ന്, ശ്രീ പി പി അന്തോണി അദ്ദേഹത്തിന്റെ കയ്യിൽ ഉണ്ടായിരുന്ന ചെക്ക് ലീഫ് **(Smt Reetha P Anthony** യുടെയും **P.P.Anthony** യുടെയും പേരുള്ള) സമർപ്പിച്ചത്. **10.03.2025** ൽ ആണ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഡീറ്റെയിൽസ് ലഭിച്ചത് എന്നുള്ള പ്രസ്താവന സത്യമാണ്.

18.04.2023 ൽ സിസ്റ്റത്തിൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് ചെയ്തിട്ടുള്ളതു കൊണ്ട് റീഫണ്ട് കൺസ്യൂമർക്ക് ലഭിച്ചിട്ടില്ലെന്ന് **(Smt Reetha** പി **Anthony** യുടെ **Bank Account** ൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ലെന്ന്) ഉറപ്പ് വരുത്തിയതിനു ശേഷമാണ് **22.05.2025** ന് മേല്പറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ കാണിച്ച് ഡിവിഷൻ ഓഫീസിലേക്ക് പാലാരിവട്ടം സെക്ഷനിൽ നിന്ന് കത്ത് സമർപ്പിക്കുന്നത്. **Duplication** ഒഴിവാകുന്നതിനുവേണ്ടി **2023** ലെ സോളാർ ഇൻസെന്റീവിനു വേണ്ടി സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്ന് ഡിവിഷനിലേക്കു അയച്ചിട്ടുള്ള പട്ടിക പരിശോധിച്ച്, അയച്ചിട്ടില്ലെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തിയതിനു ശേഷം മാത്രമാണ് ഈ ഓഫീസിലേക്ക് **BB/ES PVTM/Solar incentive/2025-26/35** നമ്പർ കത്ത്, മാനുവൽ ആയി റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനുവേണ്ടി **22.05.2025** ൽ ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ സമർപ്പിച്ചത്. ടി തുക **05.07.2025**-ൽ **Smt. Reetha P. Anthony** യുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

31.05.2026 വരെയുള്ള കണക്കനുസരിച്ച് **1376** സോളാർ കൺസ്യൂമർ പാലാരിവട്ടം സെക്ഷനിൽ ഉണ്ട്. അതിൽ തന്നെ **2026** ലെ **solar incentive** ലഭിക്കാൻ അർഹതയുള്ളവരുടെ എണ്ണം **953** ആണ്. ഇതിൽ **168** പേരുടെ ഒഴികെ ബാക്കി എല്ലാവരുടെയും അക്കൗണ്ട് ഡീറ്റെയിൽസ് **enter** ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. **168** പേരിൽ കഴിഞ്ഞ തവണത്തെ **(2025)** ലെ പെന്റിങ് ഉള്ളവരുടെ എണ്ണം **21** ആണ്. ബാക്കി എല്ലാവരും പുതിയ സോളാർ കണക്ഷൻ ആണ്. മേൽ

പറഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾ താങ്കളുടെ അറിവിലേക്കായി സമർപ്പിക്കുന്നു. ടി പരാതി തള്ളിക്കളയണമെന്നും അപേക്ഷിക്കുന്നു

പരാതിക്കാരിയുടെ എതിർവാദം

സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഓഫ് ഫാക്ടസ് പ്രകാരം **10.03.2025**-ലാണ് ഞാൻ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ സമർപ്പിച്ചത് എന്നു പറയുന്നു. ഇത് തീർത്തും വാസ്തവ വിരുദ്ധമാണ് **KSEBL** സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, പാലാരിവട്ടം, എന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥ എനിക്ക് ലഭിക്കേണ്ട സോളാർ റീഫണ്ട് തുക **08.04.2023**-ൽ എനിക്ക് അയച്ചുവെന്ന് എന്റെ ഭർത്താവ് പി.പി. അന്തോണിയുടെ നേരിട്ടുള്ള അന്വേഷണത്തിൽ അറിയിക്കുകയുണ്ടായി. അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെട്ടതിനെ തുടർന്ന് **KSEBL** ഓഫീസിൽ ചെന്നപ്പോഴാണ് അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമായിരുന്നുവെന്നും **08.04.2023**-ൽ ഈ തുക അയച്ചിട്ടുണ്ട് എന്നും ടി ഉദ്യോഗസ്ഥ എന്നെ അറിയിച്ചത്.

ഏറെ നാളത്തെ കാത്തിരിപ്പിനുശേഷം ആണ് തുടരന്വേഷണത്തിൽ ഈ തുക എന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്കല്ല മറിച്ച് നടപടിക്കായി മേൽ ഓഫീസിലേക്ക് ആണ് അയച്ചതെന്ന് വാക്കാൽ അറിയിക്കുകയും എറണാകുളം ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ സമർപ്പിച്ചതായി, അസ്സിസ്റ്റൻഡ് എൻജിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ **PVTM 27.06.2025- DB/ES PVTM/Solar Inentive/Con. No. 3727/2025-26/58** നമ്പർ കത്ത് മുഖേനയും എന്നെ അറിയിക്കുകയുണ്ടായി. **10.03.2025**-ലാണ് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമായത് എന്ന പ്രസ്താവന **KSEBL**-ന്റെ വീഴ്ച ന്യായീകരിക്കുവാനുള്ള വൃഥാശ്രമമാണ്. ഇതിന് തെളിവായി **KSEBL**-ന്റെ തന്നെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഓഫ് ഫാക്ടസിൽ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതായത്.

State of Facts Submitted By The Assistant Executive Engineer, Electrical Subdivision, Palarivattom: "ശ്രീമതി, റീത്ത, പി.അന്തോണി (**Con. No. 1155 438003727**), **18.12.2022**-ൽ ആണ് **5KW** ശേഷിയുള്ള സോളാർ പ്ലാന്റ് സ്ഥാപിച്ചത്. മേൽപ്പറഞ്ഞ കൺസ്യൂമറുടെ പ്രൊഫൈൽ അനുസരിച്ചു **18.02.2022** മുതൽ **31.03.2023** വരെയുള്ള കാലയളവിൽ അധികമായി ഉൽപ്പാദിപ്പിച്ച സോളാർ യൂണിറ്റിന്റെ റീഫണ്ട് തുകയായ **2009/-** രൂപ **18.04.2023**-ൽ **5543 0230 4184 01221** എന്ന രസീത് നമ്പർ പ്രകാരം പാലാരിവട്ടം സെക്ഷനിൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. **2024-25**-ലെ സോളാർ ഇൻസെന്റീവ് മുതലാണ് സിസ്റ്റം വഴിയുള്ള പ്രോസസ്സ് തുടങ്ങിയത്. അതിനു മുമ്പ് സോളാർ ഇൻസെന്റീവിന് അർഹതയുള്ളവരുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ പട്ടിക സെക്ഷനിൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തീകരിച്ചതിന് ശേഷം ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ സമർപ്പിക്കുന്ന

രീതിയിലാണ് നിലവിൽ ഉണ്ടായിരുന്നത്. ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ ലഭ്യമാക്കുന്ന മേൽപ്പറഞ്ഞ പട്ടിക മാനുവൽ ആയി **Payment Voucher** ആക്കി ഹെഡ് ഓഫീസിൽ നിന്ന് ക്രെഡിറ്റ് വരുന്ന മുറക്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുകയാണ് ചെയ്തിരുന്നത്." ഇതിൽ പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കേണ്ട ഭാഗം **31.03.2023** വരെയുള്ള കാലയളവിൽ അധികമായി ഉൽപാദിപ്പിച്ച സോളാർ യൂണിറ്റിന്റെ റീഫണ്ട് തുകയായ **2009/-** രൂപ **18.04.2023-ൽ 55430230418401221** എന്ന രസീത് നമ്പർ പ്രകാരം പാലാരിവട്ടം സെക്ഷനിൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. **2024-25-**ലെ സോളാർ ഇൻസെന്റീവ് മുതലാണ് സിസ്റ്റം വഴിയുള്ള പ്രോസസ്സ് തുടങ്ങിയത്. അതിന് മുമ്പ് സോളാർ ഇൻസന്റീവിന് അർഹതയുള്ളവരുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ പട്ടിക സെക്ഷനിൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തീകരിച്ചതിനുശേഷം ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ സമർപ്പിക്കുന്ന രീതിയിലാണ് നിലവിൽ ഉണ്ടായിരുന്നത്. ഇതിൽ നിന്നും അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ പട്ടികയാണ് **18.04.2023-**ൽ പാലാരിവട്ടം സെക്ഷനിൽ റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുള്ളത് എന്ന് വ്യക്തമാകുന്നു.

അതുകൊണ്ടുതന്നെയാണ് **08.04.2023-**ൽ റീഫണ്ട് തുക എന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അയച്ചുവെന്ന് - സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ **KSEBL** പാലാരിവട്ടം - എന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥ എന്നെ അറിയിച്ചത്. അതോ ഇത് പതിവുപോലെയുള്ള ഒരു കബളിപ്പിക്കലായിരുന്നോ? **08.04.2023-**ൽ തന്നെ ഈ തുക എന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അയച്ചുവെന്ന അറിയിപ്പ് **KSEBL** നിഷേധിച്ചിട്ടില്ല? അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ പട്ടികയാണ് ഡിവിഷൻ ഓഫീസിൽ സമർപ്പിച്ചതെന്ന് **KSEBL-**ൽ സ്റ്റേറ്റ്മെൻ്റ് ഓഫ് ഫാക്ടസിൽ സ്ഥിരീകരിക്കുന്നു. ഇതെല്ലാം **KSEBL-**ന്റെ മാത്രം ആഭ്യന്തരവിഷയങ്ങളാണ്. ഉപഭോക്താവിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വത്തിലോ, നിയന്ത്രണത്തിലോ ഉള്ള വിഷയങ്ങളല്ല. **10.03.2025-**ൽ മാത്രമാണ് അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിയതെന്ന പ്രസ്താവന വാസ്തവ വിരുദ്ധമാണ്. **10.03.2025-**ൽ ഞാൻ വീണ്ടും അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ നല്കേണ്ടിവന്നത് എനിക്കർഹതപ്പെട്ട റീഫണ്ട് സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ **KSEBL** പാലാരിവട്ടം അറിയിച്ചതിൻ പ്രകാരം **08.04.2023-**ൽ എനിക്ക് അയച്ചിട്ടില്ലായെന്ന് വ്യക്തമായപ്പോഴാണ്.

റീഫണ്ട് തുക ലഭിക്കേണ്ടത് എന്റെ ആവശ്യമാണല്ലോ? **KSEBL** ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഉത്തരവാദിത്വകുറവ് ഇവിടെ വെളിപ്പെടുന്നു. **816** ദിവസത്തെ താമസം ഉപഭോക്താവിന്റെ തലയിൽ കെട്ടിവെക്കാനുള്ള **KSEBL-**ന്റെ ശ്രമം പ്രതിഷേധാർഹമാണ്. ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കേണ്ട റീഫണ്ട് /

സേവനം സമയബന്ധിതമായി ലഭ്യമാക്കണം എന്ന ആവശ്യമാണ് ഞാൻ ഉന്നയിക്കുന്നത്.

- ഇക്കാര്യത്തിൽ **KSEBL** പരാജയപ്പെട്ടു.
- ഉപഭോക്താവായ എനിക്ക് സാമ്പത്തികവും മാനസികവുമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾക്കിടയാക്കി.
- **KSEBL**-ലും, ബാങ്കിലും ഏറെ ബുദ്ധിമുട്ടിയും സമയം നഷ്ടപ്പെടുത്തിയും തുടരന്വേഷണങ്ങൾ നടത്തേണ്ടിവന്നു.
- **KSEBL** ഉദ്യോഗസ്ഥർ തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ വിവരങ്ങൾ നല്കി.
- സ്വാഭാവിക നീതി നിഷേധിക്കപ്പെട്ടു.
- കഷ്ടനഷ്ടങ്ങൾക്കിടയാക്കി.
- ഉപഭോക്താവിനെ നിസ്സാരരാക്കി പാവകളിപ്പിക്കുന്ന ക്രൂരവിനോദം!

KSEBL പോലെയുള്ള സേവനമേഖല സ്ഥാപന ഉദ്യോഗസ്ഥ മേധാവികൾ നിസ്സഹായരായ വയോ വൃദ്ധരായ ഉപഭോക്താക്കളോട് പ്രത്യേകിച്ചും കാര്യക്ഷമമായ സേവനം നല്കുവാൻ പ്രതിബദ്ധതയും സൻമനസും ഉള്ളവരായിരിക്കണം. **KSEBL**-ന്റെ വാദമുഖങ്ങൾ അടിസ്ഥാന രഹിതങ്ങളാണ്.

ബഹുമാനപ്പെട്ട **Ombudsman** ഇക്കാര്യങ്ങൾ പരിഗണിച്ച് അനധികൃതമായി റിഫണ്ട് താമസിപ്പിച്ച **816** ദിവസത്തേക്ക് പലിശയും, നഷ്ടപരിഹാരവും അനുവദിച്ച് ഉത്തരവുണ്ടാകണമെന്ന് താഴ്മയായി അപേക്ഷിക്കുന്നു. **CGRF**-ൽ പരാതി സമർപ്പിച്ചതിനുശേഷമാണ് **18%** പലിശയ്ക്ക് അർഹതയുണ്ടെന്ന് അറിഞ്ഞത്. അതുകൊണ്ടാണ് പലിശ ഇനത്തിൽ വ്യത്യാസം വന്നത്.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം **16/07/2026**-ന് രാവിലെ **11**-ന് കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഡി.എച്ച്. റോഡ് എറണാകുളം ഓഫീസിൽ വെച്ച് നടന്നു. പരാതിക്കാരിയായ ശ്രീമതി. റീത്ത പി. അന്തോണിയെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് ശ്രീ. പി. പി. അന്തോണി, എതിർകക്ഷിയായ ശ്രീ. സജീവ് കുമാർ കെ., അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ശ്രീമതി. രേഖ എം. വി., സീനിയർ സൂപ്രണ്ട്, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, പാലാരിവട്ടം, എറണാകുളം ജില്ല എന്നിവരാണ് ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തത്.

ഒരു ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവായ ശ്രീമതി. റീത്ത പി. അന്തോണി **5 kW** സ്ഥാപിതശേഷിയുള്ള ഒരു പുരപ്പുറ സോളാർ പ്ലാന്റ് സ്ഥാപിക്കുകയും അത് **18/12/2023**-ൽ ലൈസെൻസിയുടെ ഗ്രിഡുമായി ബന്ധിപ്പിക്കുകയും ചെയ്തു. ഓരോ മാസവും ഉപഭോഗശേഷം ബാക്കിയുള്ള വൈദ്യുതി ബാങ്കിംഗിലൂടെ

ലൈസൻസി ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരിൽ നീക്കിയിരിപ്പായിക്കാണിക്കുകയും സാമ്പത്തികവർഷാവസാനമായ മാർച്ച് **31**ന് അതുവരെ മിച്ചമുണ്ടായിട്ടുള്ള വൈദ്യുതിയ്ക്ക് റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ നിശ്ചയിക്കുന്ന നിരക്കിലുള്ള തുക നൽകുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഈ പരാതിയിൽ **18/12/2022** മുതൽ **31/03/2023** വരെയുള്ള മിച്ച വൈദ്യുതിയ്ക്ക് ആനുപാതികമായ തുകയായ **2009/-** രൂപ നൽകാൻ കാലതാമസം നേരിട്ടു എന്നാണല്ലോ ആക്ഷേപം. **KSERC** പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള **Renewable Energy and Net Metering Regulation, 2020**-ലെ റെഗുലേഷൻ **20**-ൽ **banking** നെകുറിച്ച് വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

20. Banking facility for prosumers.-

> ***(1)*** *In case the energy injected by the prosumer from his renewable energy system exceeds the energy consumed by him from the distribution licensee during the billing period, such excess energy is allowed to be banked with the distribution licensee and to be carried forward to the subsequent billing periods of the settlement period.*
> ***(2)*** *The distribution licensee is permitted to account the energy generated from above such renewable energy system installed by the prosumer towards its RPO.*

അതുപോലെ **Energy Accounting and Settlement** നെകുറിച്ച് റെഗുലേഷൻ **21**-ൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നു.

21. Net metering, Energy Accounting, Banking and Settlement.-

> ***(3)*** *The energy accounting, banking and settlement of energy generated, drawn and injected by a prosumer with connected load of and below 20 kW shall be done as below;*
>
> > ***(i)*** *The distribution licensee, during a billing period shall extend the facility to the prosumer having connected load of and below 20 kW under net metering arrangements, to draw back from the grid, the electricity injected during a time block at a different time period without any restriction.*
> >
> > ***(ii)*** *In case the electricity supplied by the distribution licensee during any billing period exceeds the electricity injected in to the grid by the prosumer from his renewable energy system, the distribution licensee shall raise a bill for the net electricity consumption at the prevailing tariff, after adjusting any excess electricity banked from the previous billing period;*
> >
> > ***(iii)*** *In case the electricity injected by the prosumer's renewable energy system exceeds the electricity consumed from the distribution licensee during the billing period, such excess energy shall be allowed to be banked and be carried forward to the next billing period as specified under Regulation 20(1) above.*

(5) The licensee shall pay to the prosumer for the net electricity balance in his account at the end of the settlement period, at the Average Power Purchase Cost (APPC) approved by the Commission; Provided that, in case of delay in payment of the net amount due to the prosumer beyond 30 days from the settlement date, the licensee shall pay interest to the prosumer at the FBIL rate +200 base points prevailing on 1st April of the settlement year.

ഇവിടെ **settlement date** കഴിഞ്ഞ് **30** ദിവസത്തിനകം മിച്ചമുള്ള വൈദ്യുതിയുടെ തുക നൽകേണ്ടതാണെന്നും **30** ദിവസം കഴിഞ്ഞാണെങ്കിൽ പലിശസഹിതം നൽകേണ്ടതാണെന്നും പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു. അങ്ങനെയാണെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ **bank account** ലേയ്ക്കാണ് തുക അയയ്ക്കേണ്ടത്. ഇവിടെ **account details** യഥാസമയം നൽകാത്തതിനാലാണ് തുക അക്കൗണ്ടിലേയ്ക്ക് അയയ്ക്കാൻ കഴിയാതിരുന്നത് എന്നാണ് എതിർകക്ഷി സ്ഥാപിക്കുന്നത്. പരാതിക്കാരി യഥാസമയം **bank account details** നൽകി എന്നതിന് ഒരു തെളിവും കാണുന്നില്ല. എന്നാൽ **10/03/2025** ൽ ഇവ നേരിട്ട് ഓഫീസിലെത്തി നൽകി എന്ന വിവരം രണ്ടു കക്ഷികളും സമ്മതിക്കുന്നു. ഇവിടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നും വീഴ്ചയുണ്ടായിട്ടുണ്ട്. അതുപോലെ ഈ **account details** യഥാസമയം ലഭ്യമാക്കാൻ ലൈസൻസിയ്ക്ക് ഉത്തരവാദിത്വമുണ്ട്. **Register** ചെയ്തിട്ടുള്ള **telephone** ൽ ബന്ധപ്പെട്ട് പ്രസ്തുതവിവരം അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട് എന്ന് എതിർകക്ഷി വാദിക്കുമ്പോഴും അതിനു തെളിവൊന്നും ഹാജരാക്കാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടില്ല. **KSERC** യുടെ ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരം **settlement amount** യഥാസമയം നൽകാൻ ലൈസൻസി ബാധ്യസ്ഥരാണ്. അതിനാവശ്യമായ രേഖകൾ യഥാസമയം ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും വാങ്ങേണ്ടതുമാണ്.

ഇവിടെ ഉപഭോക്താവ് **account details** നൽകിയിരിക്കുന്നത് **10/03/2025** ലാണ്. **10/03/2025** ൽ ഇവ നൽകിയെങ്കിലും **settlement** തുകയായ **2009/-** രൂപ നൽകിയിരിക്കുന്നത് **05/07/2025** ലാണ്. അതായത് **10/03/2025** മുതൽ ഒരു മാസം നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കാനുള്ള സമയം നൽകേണ്ടിയിരിക്കുന്നു. അങ്ങനെ വരുമ്പോൾ കാലതാമസം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നത് **10/04/2025** മുതൽ **05/07/2025** വരെയുള്ള **85** ദിവസമാണ്. ഈ **85** ദിവസത്തേയ്ക്ക് ബാധകമായ പലിശ ലഭിക്കാൻ പരാതിക്കാരിയ്ക്ക് അർഹതയുണ്ട്.

പരാതിക്കാരി ആവശ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന മറ്റുനഷ്ടപരിഹാരം നിശ്ചയിക്കാൻ കഴിയില്ല. **Solar Settlement amount** നൽകാനുള്ള കാലവിളംബം **KSERC (Standard of Performance of Distribution Licensee) Regulation, 2015** ന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നതല്ല. എന്നാൽ **KSERC (Renewable Energy and Net Metering) Regulation** പ്രകാരം **settlement amount** നല്കാനുണ്ടായ കാലതാമസത്തിന് പലിശലഭിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് അർഹതയുണ്ട്.

തീരുമാനങ്ങൾ

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

1) Settlement amount ആയ 2009/- രൂപ നൽകാൻ 85 ദിവസം കാലതാമസം ഉണ്ടായതായി കാണുന്നു. ഈ കാലയളവിലേക്ക് ലൈസൻസി ചട്ടപ്രകാരമുള്ള പലിശ ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്.

2) ഇത്തരത്തിൽ സോളാർ പ്ലാന്റുകൾ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഉൾപ്പെടെ മതിയായ രേഖകൾ യഥാസമയം ശേഖരിക്കേണ്ടതും അവ കൃത്യമായി രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്.

3) KSERC ചട്ടങ്ങൾ അനുസരിച്ച് settlement തുകയും മറ്റും യഥാസമയം ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കത്തക്ക രീതിയിലുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ലൈസൻസി നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ അത് കൃത്യമായി ലഭിച്ചു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

4) മുകളിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള 1-ആം നമ്പർ തീരുമാനം 30 ദിവസത്തിനകം നടപ്പിലാക്കി അതിന്റെ റിപ്പോർട്ട് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

5) മറ്റു ചെലവുകളൊന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/032/2026/ തീയതി: 03-08-2026

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീമതി. റീത്ത പി. അന്തോണി, **35/2878-A, PRWA LM-3**,പള്ളത്ത് റോഡ്, തമ്മനം പി.ഒ, എറണാകുളം ജില്ല - **682032**
2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, പാലാരിവട്ടം, എറണാകുളം ജില്ല

പകർപ്പ് സമർപ്പിക്കുന്നത്:

1. സെക്രട്ടറി, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ, **KPFC** ഭവനം, വെള്ളയമ്പലം, തിരുവനന്തപുരം **-10.**
2. സെക്രട്ടറി, കെ.എസ്.ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, വൈദ്യുതി ഭവനം, പട്ടം, തിരുവനന്തപുരം- **4.**
3. ചെയർപേഴ്സൺ, കൺസ്യൂമർ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രെസൽ ഫോറം, കെ.എസ്.ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, **HMT Colony P.O**, കളമശ്ശേരി, എറണാകുളം - **683503**