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/051/2026

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി : 12-11-2026

പരാതിക്കാരൻ : ശ്രീ. അഖിൽ അശോക്
പൊള്ളയിൽ വീട്,
കടക്കരപ്പള്ളി പി.ഒ,
ചേർത്തല, ആലപ്പുഴ ജില്ല - **688529.**

എതിർകക്ഷി : അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ
പട്ടണക്കാട്, ആലപ്പുഴ ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ. അഖിൽ അശോക് ലൈസൻസിയായ **KSEBL** - ന്റെ ഒരു ഉപഭോക്താവാണ്. **Consumer no.1155178029958** ആയ പരാതിക്കാരൻ പട്ടണക്കാട് പഞ്ചായത്തിലെ പത്മാക്ഷി കവലയിൽ ഒരു **EV** ചാർജിങ് സ്റ്റേഷൻ നടത്തുകയാണ്. **55kW** ലോഡിനായി അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ചെങ്കിലും **3 1/2** മാസത്തിനു ശേഷം **31 kW connected** ലോഡ് ആയി കണക്ഷൻ നൽകുകയുണ്ടായി. പുതിയ ട്രാൻസ്ഫോർമർ സ്ഥാപിക്കപ്പെട്ടപ്പോൾ **30 kW** അധിക ലോഡ് ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ട് അപേക്ഷ നൽകിയെങ്കിലും നാളിതു വരെ അത് അംഗീകരിച്ചു നൽകിയില്ല. ബാങ്ക് ലോൺ എടുത്തു സ്ഥാപിച്ച **EV Charging Station** പൂർണമായും ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ല, അതിനാൽ തന്നെ ഭീമയായ നഷ്ടം നേരിടുന്നു. ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പവർ യഥാസമയം അനുവദിച്ച് നൽകുകയോ നൽകാൻ കഴിയില്ലെങ്കിൽ മറുപടി നൽകുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല. അത് ലൈസൻസിയുടെ ഭാഗത്തുണ്ടായ വീഴ്ചയാണ്. ആ വീഴ്ചയ്ക്കുണ്ടായ നഷ്ടപരിഹാരവും കൂടാതെ ആവശ്യപ്പെട്ട അധിക ലോഡ് ഉടനടി നൽകുകയും

ചെയ്യുക എന്നതാണ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ആശ്വാസം. **CGRF** - ൽ **OP/33/26-27**ആയി നൽകിയ പരാതിയിൽ നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കി **21/08/2026,** ഉത്തരവിറക്കിയിട്ടുണ്ട്. **CGRF** - ന്റെ ഉത്തരത്തിൻമേലുള്ള അപ്പീലായിട്ടാണ് ഈ പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം നൽകിയിട്ടുള്ളത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

പരാതിക്കാരനായ ഞാൻ പട്ടണക്കാട് പഞ്ചായത്തിലെ പദ്മാക്ഷി കവലയിൽ **1155178029958** എന്ന ഉപഭോക്ത്യ നമ്പറിൽ "**Adithya Sree EV Charging Station**" എന്ന സ്ഥാപനം നടത്തിവരികയാണ്. ബാങ്ക് ലോൺ ഉൾപ്പെടെ ഏകദേശം **15** ലക്ഷം രൂപയോളം തുക നിക്ഷേപിച്ചാണ് ഈ സംരംഭം ആരംഭിച്ചത്. **04/08/2024,** ചാർജിങ് സ്റ്റേഷൻ ആരംഭിക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി പട്ടണക്കാട് **KSEB** ഓഫീസിലെ സബ് എഞ്ചിനിയറെ നേരിൽ കണ്ട്, പദ്മാക്ഷി കവലയ്ക്ക് സമീപമുള്ള 'സുജാത' ട്രാൻസ്ഫോർമറിൽ നിന്നും **60 kW** പവർ ആവശ്യപ്പെടുകയുണ്ടായി. **20/09/2024,** പവർ ലഭ്യത പരിശോധിച്ച ശേഷം **55 kw**-ന്റെ ഫീസിബിലിറ്റിക്കായി അപേക്ഷിക്കാൻ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ നിർദ്ദേശിക്കുകയും, **NH** ഹൈവേ വികസനത്തിന്റെ ഭാഗമായി പുതിയ ട്രാൻസ്ഫോർമർ വരുമ്പോൾ ബാക്കി പവർ പൂർണ്ണമായി നൽകാം എന്ന് ഉറപ്പുനൽകുകയും ചെയ്തു. അപേക്ഷാ ഫീസും അടച്ചു. ഇതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞാൻ സ്ഥലം പാട്ടത്തിനെടുക്കുകയും വാടക നൽകാൻ തുടങ്ങുകയും ചെയ്തു.

എന്നാൽ തുടർന്ന് ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ സ്ഥലംമാറ്റവും മറ്റും കാരണം നടപടികൾ വൈകി. തുടർന്ന് **02/07/2025**-ൽ (ഏകദേശം **10** മാസങ്ങൾക്ക് ശേഷം) **31 kW** വൈദ്യുതി മാത്രമാണ് അനുവദിച്ചു നൽകിയത്. **06/02/2026, NH** വികസനത്തിന്റെ ഭാഗമായുള്ള പുതിയ ട്രാൻസ്ഫോർമർ നിലവിൽ വന്നതിനെ തുടർന്ന്, വാശാനം ചെയ് അധിക പവറിന്റെ ഫീസിബിലിറ്റിക്കായി വീണ്ടും അപേക്ഷ നൽകുകയും ഫീസ് അടയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. എന്നാൽ നിലവിലെ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ **5** മാസത്തോളം അനാവശ്യ കാലതാമസം വരുത്തുകയും, ഒടുവിൽ വാക്കാൽ അധിക പവർ നൽകാൻ സാധിക്കില്ല എന്ന് അറിയിക്കുകയുമായിരുന്നു. പവർ വേണമെങ്കിൽ ട്രാൻസ്ഫോർമർ അപ്ഗ്രേഡ് ചെയ്യാൻ **4** ലക്ഷം രൂപ അടയ്ക്കണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെട്ടു. സമീപത്ത് **4** ട്രാൻസ്ഫോർമറുകൾ ലഭ്യമായിരിക്കെ ഈ ആവശ്യം ന്യായരഹിതമാണ്. **2024** സെപ്റ്റംബറിലും **2026** ഫെബ്രുവരിയിലും നൽകിയ ഫീസിബിലിറ്റി അപേക്ഷകൾക്ക് ലിഖിത മറുപടിയൊന്നും തന്നിട്ടുമില്ല.

KSEB ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുണ്ടായ അനീതിക്കെതിരെ 18/06/2026-ൽ എറണാകുളം CGRF-ൽ പരാതി സമർപ്പിച്ചു. CGRF ഇത് പട്ടണക്കാട് IGRF-ലേക്ക് കൈമാറിയെങ്കിലും 17 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിച്ചില്ല. തുടർന്ന് വിഷയം CGRF നേരിട്ട് കേസായി പരിഗണിക്കുകയും CGRF-CR/OP No. 33/2026-27 എന്ന കേസ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും ചെയ്തു. 04/08/2026-ലെ ഹിയറിങ്ങിൽ അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടിവ് എഞ്ചിനീയർ നേരിട്ട് ഹാജരാകാതെ ഓൺലൈൻ വഴിയാണ് പങ്കെടുത്തത്. ഫീസിബിലിറ്റി അപേക്ഷകളിൽ വ്യക്തമായ മറുപടി നൽകാത്തതിനാൽ, സുജാത (160 KVA), മദർ തെരേസ (100 KVA), പദ്മാക്ഷി ക്ഷീര (100 KVA- പുതിയത്), വില്ലേജ് (100 KVA) എന്നീ ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളുടെയും 11kV ഫീഡറിന്റെയും ലോഡിംഗ് വിവരങ്ങൾ, ലോഡിങ് സ്റ്റഡി റിപ്പോർട്ട്, ലഭ്യമായ സ്പെയർ കപ്പാസിറ്റി എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തി റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ CGRF നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്നു. എന്നാൽ 21/08/2026-ലെ CGRF ഉത്തരവിൽ, സബ് ഡിവിഷനിൽ നിന്നും നൽകിയ സാങ്കേതിക റിപ്പോർട്ട് പ്രകാരം അധിക 30 kW പവർ നൽകാൻ സാധിക്കില്ലെന്ന് വ്യക്തമാക്കി പരാതി തള്ളുകയാണുണ്ടായത്. 24/08/2026-ൽ ഉദ്യോഗസ്ഥർ സമർപ്പിച്ച റിപ്പോർട്ടിന്റെ പകർപ്പ് ആവശ്യപ്പെട്ട് CGRF-ന് പരാതിക്കാരൻ ഇമെയിൽ അയച്ചെങ്കിലും, ആ അപേക്ഷ KSEB ഓഫീസിലേക്ക് കൈമാറുക മാത്രമാണ് ചെയ്തത്; ഇതുവരെ റിപ്പോർട്ടിന്റെ പകർപ്പോ തൃപ്തികരമായ മറുപടിയോ ലഭിച്ചിട്ടില്ല.

കെഎസ്ഇബി അധികൃതരുടെ വാശാനലംഘനവും അനാവശ്യ കാലതാമസവും മൂലം അനുവദിച്ചു കിട്ടിയ കുറഞ്ഞ പവറിൽ ചാർജിങ് മെഷീൻ പൂർണ്ണതോതിൽ പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ സാധിക്കുന്നില്ല. 15 ലക്ഷത്തോളം രൂപ നിക്ഷേപിച്ച സ്ഥാപനത്തിന് വാടകയും ബാങ്ക് വായ്പ തിരിച്ചടവും ഉൾപ്പെടെ ഭീമമായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടവും കടബാധ്യതയുമാണ് ഇതുമൂലം ഉണ്ടായിക്കൊണ്ടിരിക്കുന്നത്. CGRF എറണാകുളം പുറപ്പെടുവിച്ച CGRF-CR/OP No. 33/2026-27 നമ്പർ ഉത്തരവ് റദ്ദാക്കണമെന്നും, മുൻപ് KSEB വാശാനം ചെയ്തതുപ്രകാരം അധികമായി ആവശ്യപ്പെട്ട 30 kW വൈദ്യുതി അടിയന്തിരമായി അനുവദിക്കാൻ എതിർകക്ഷികൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകണമെന്നും അപേക്ഷിക്കുന്നു. KSEB ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുണ്ടായ അനാവശ്യ കാലതാമസം, വാശാനലംഘനം, സാങ്കേതിക റിപ്പോർട്ടുകൾ നൽകാതെയുള്ള സുതാര്യതയില്ലായ്മ എന്നിവ മൂലം പരാതിക്കാരനുണ്ടായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് തക്കതായ നഷ്ടപരിഹാരം അനുവദിച്ചു നൽകണം.

KSEB സബ് ഡിവിഷൻ CGRF മുൻപാകെ സമർപ്പിച്ചതായി പറയുന്ന നാല് ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളുടെയും ഫീഡറിന്റെയും ഫീസിബിലിറ്റി പഠന റിപ്പോർട്ടിന്റെയും സ്പെയർ കപ്പാസിറ്റി വിവരങ്ങളുടെയും കൃത്യമായ പകർപ്പ് പരാതിക്കാരന് ലഭ്യമാക്കാൻ ഉത്തരവിടണം.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

With reference to the above, the following Statement of Facts is submitted for your information Sri.Akhil Asok had not submitted application on the said date 04-08-2024 as shown in the complaint. Sri. Akhil Asok had applied for power feasibility as applicant No.2155172400420 on 20/9/2024 and remitted Rs 5010/- advance amount & application fee. Since the existing transformer lacked the capacity to supply the 55 kW of power requested by the applicant, it was necessary to either install a new transformer or upgrade the capacity of the existing one; however, the applicant was unwilling to do so and consequently, the application did not proceed further. Subsequently, Shri. Akhil Asok submitted application for this connection only on 09/06/2025 and service connection was effected on 02/07/2025. At present Shri Akhil Asok, is an existing consumer bearing Consumer. No 1155178029958 with a connected load of 31KW feeding from Sujatha 100 KVA Transformer. Previously, the location where Shri Akhil Ashok's Adithya Sree EV charging station is situated was being supplied from the Ramapriya Transformer(160KVA) located on the western side of NH-66, with the service line crossing the National Highway. However, in order to eliminate the LT line road crossing across the National Highway and to improve the safety, reliability, and maintainability of the distribution system, a new 100 kVA Sujatha Distribution Transformer was installed on the eastern side of the National Highway. Accordingly, the coinplainant's service connection was given from this newly installed transformer.

There are 4 Nos transformers in the eastern side of NH and feeding from Pattanakkad 11 KV feeder from Cherthala Substation and peak load ampere is 172 A. Peak load of these transformers as follows

Village transformer

11/4/2026

R phase-52A

Y phase-46A

B phase-42A

Since a foot overbridge has been installed as part of the NH widening project between Village waTransformer and Sujatha Transformer, it is not possible to take power from Village Transformer due to safety problem

Sujatha transformer

25/3/2026

R phase-114A

Y phase-88A

B phase-94A

At present there are nearly 16 Nos commercial connections in the Aadithya shopping complex, 1 No EV charging station & 3 Nos domestic connections within 2 spans.

Mother Theresa transformer

21/4/2026

R phase-72A

Y phase-53A

B phase-61A

It is also pertinent to state that the Mother Teresa Distribution Transformer, located to the east of the Sujatha Distribution Transformer, is already heavily loaded. Hence, transferring the complainant's load to this transformer is not technically feasible

Padmakshi Ksheera transformer

11/4/2026

R phase-57A

Y phase-40A

B phase-48A

Further, the newly installed Padmakshi Junction Dairy Distribution Transformer, erected by NHAI, is presently feeding a portion of the three-phase load shifted from the Gurumandiram Distribution Transformer, which had become overloaded. Consequently, the adjacent distribution transformers in the locality are also carrying substantial loads and do not have sufficient spare capacity to accommodate the complainant's proposed additional load. Thus, no technically feasible alternative source is available for providing the requested additional load without strengthening the existing distribution infrastructure.

The transformers said above on the eastern side of the NH is aimed for feeding other existing consumers on the eastern side. For safety reasons, the transformer's interlinks can not be changed in the way as per the con-sumer's suggestion. If the load of Sujatha Transformer is shifted to Padmakshi Ksheera Transformer, the LT supply of two transformers will pass through the same post. So for avoiding accidents and ensuring safety, the 16 Nos commercial connections in Aditya Shree Shopping Complex alone cannot be shifted to Padmakshi Ksheera Transformer. Alternatively, both the load of the EV charging station & the Aadithya shopping complex can be shifted to Padmakshi Ksheera Transformer, but the capacity of the transformer will still have to be increased from 100 kVA to 160KVA.

On 25/6/2026 Sri. Akhil Asok has applied for additional 30 KW to the existing, so total power load of EV charging station will come to 61 KW connected load and will draw approximately 93 A per phase on a 415V three phase system. During summer, peak demand is swiftly rising day by day, the existing 100 KVA Sujatha transformer can not withstand the total load and will result in overloading of the transformer, thereby adversely affecting the reliability and quality of power supply of the distribution system. Therefore, since the requested additional power is in an area where adequate power availability does not exist, the consumer is liable to bear the cost of the required distribution infrastructure

development in accordance with the applicable provisions and regulations'. Considering the above technical constraints and safety reasons, an estimate was issued to the complainant vide ref 2 as per regulation 50 A of the Kerala Electricity supply code 2014 for upgrading the existing 100 kVA Sujatha Distribution Transformer to a 160 kVA. Hence, the action taken by the Licensee is based solely on technical necessity and system constraints and is intended to ensure the safety, reliability, and stability of the electricity distribution network.

പരാതിക്കാരന്റെ എതിർവാദം

I am writing to express my strong dissatisfaction with the reply submitted by the Pattanakkad Sub Division in response to my complaint filed before the Electricity Ombudsman against the CGRF order (Ne. CGRF-CR/OP No. 33/2026-27). As mentioned in their reply, I had remitted the required fee for the feasibility study on September 20, 2024. Shortly after I made the payment, the Sub Engineer who was handling the matter was transferred, and the case was assigned to a new Sub Engineer. I had initially applied for a feasibility of 55 kW from the Sujatha transformer. However, the new Sub Engineer informed me that an additional transformer would soon be installed as part of the NH highway development, and the full power requirement (60KW) could be sanctioned once it became operational. The Assistant Engineer (AE) at the Pattanakkad Sub Division also assured me that power would be allotted as soon as the new transformer was installed. Relying on this assurance, I decided to wait.

Even after waiting for nearly ten months, the installation of the new transformer was delayed. Therefore, based on their explicit assurance that the remaining power would be granted once the new transformer was ready, I revised my application to 31 kW. During those ten months, I was never informed-either verbally or in writing-that power could not be allocated against my 2024 feasibility application, nor was I told that a transformer upgrade would be required. Furthermore, after the new transformer was installed, I submitted a enhancement application for 30 kW on February 6 and duly paid the prescribed fees. Having received no response or update even after more than five months, I was forced to file a complaint before the CGRF on June 19, 2026. However, the explanation currently provided by the officials falsely states that I submitted the 30-kW application only on June 25.

In light of these facts, I humbly request your esteemed office to initiate direct proceedings against the injustice from the Pattanakkad Sub Division, re-examine the facts thoroughly, and deliver a fair and just decision.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം **04/11/2026**-ന് രാവിലെ **11:00**-ന് കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഡി.എച്ച്.റോഡ് എറണാകുളം ഓഫീസിൽ വെച്ച് നടന്നു. പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ. അഖിൽ അശോക്, എതിർകക്ഷി ശ്രീമതി. എലിസബത്ത് എം.എം, അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, പട്ടണക്കാട്, ആലപ്പുഴ ജില്ല എന്നിവരാണ്

ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തത്. **04/11/2026**-ൽതന്നെ പരാതിക്കാരന്റെയും പട്ടണക്കാട് **Assistant Executive Engineer** ടെയും പട്ടണക്കാട് **Assistant Engineer** ടെയും സാന്നിധ്യത്തിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്ഥലപരിശോധന നടത്തുകയും ചെയ്തു.

പരാതിക്കാരന്റെ **55 kW, connected load** ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ടുള്ള അപേക്ഷ **20/09/2024**-ൽ നൽകുകയും **Rs.5,010/-** രൂപ അടക്കുകയും ചെയ്തു. ഇദ്ദേഹത്തിന്റെ സ്ഥാപനത്തിന് സമീപമുള്ള ലൈൻ **100 kVA** ശേഷിയുള്ള മദർ തെരേസ ട്രാൻസ്ഫോർമറിൽ നിന്നാണ് വന്നിട്ടുള്ളത്. ആ ട്രാൻസ്ഫോർമറിന്റെ കപ്പാസിറ്റി കഴിഞ്ഞു പോയതിനാൽ **09/06/2025**-ൽ പുതുക്കിയ അപേക്ഷ **31 kW** ന് നല്കാൻ ലൈസൻസി നിർദ്ദേശിക്കുകയും അങ്ങനെ പുതുക്കിയ അപേക്ഷ പ്രകാരം **02/07/2025,** ൽ **31 kW connected** ലോഡോടുകൂടി കണക്ഷൻ നൽകുകയും ചെയ്തു. അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ച **8 1/2** മാസങ്ങൾക്കു ശേഷമാണ് കണക്ഷൻ നൽകിയത്. **100 kVA** ശേഷിയുള്ള മദർ തെരേസ ട്രാൻസ്ഫോർമറിൽ നിന്നാണ് കണക്ഷൻ നൽകിയിട്ടുള്ളത്. എന്ത് കൊണ്ട് ഇത്രയും കാലതാമസം ഉണ്ടായി എന്നതിന് വ്യക്തമായ ഉത്തരം നല്കാൻ എതിർ കക്ഷിയ്ക്കു കഴിഞ്ഞിട്ടില്ല. ട്രാൻസ്ഫോർമറിന്റെ ശേഷി ഉയർത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ അതിനു **estimate** നൽകുകയോ അത് പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല. **Kerala Electricity Supply Code - 2014** ലെ റെഗുലേഷൻ **76,77,82,84,85** എന്നിവയിൽ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

76. Processing the application for new service connection. -

(1) *On receipt of the application form or application for new service connection, the licensee shall verify the application form along with the uploaded documents, and if found deficient prima facie, shall issue an intimation through SMS/E-mail/ WhatsApp etc., regarding the deficiencies in the application form.*

(2) *If the application form is complete, the licensee shall acknowledge the same and update the status of the same in the web portal: Provided that, the application tracking mechanism based on the unique registration number shall be provided by the distribution licensee through web-based application or mobile app or through SMS or by any other mode to monitor the status of processing of the application like; receipt of application, site inspection, issuance of final demand note, network development, meter installation, energization etc.: Provided further that, the reasons for pendency on the processing of the application, if any, shall be escalated to the higher officials of the licensee with intimation to the consumers through web-based application or mobile app or through SMS.*

(3) *The licensee shall maintain database of all the applications received in the server, to be maintained for this purpose.*

(4) *The licensee shall deal with the application forms and applications in each category on the broad principle of "first come; first served" basis as per the serial priority in the web portal.*

(5) *An application form shall be deemed to be received on the date of its receipt in the specified format, if it is complete in all respect with all relevant documents.*

(6) *The licensee shall inspect the premises and fix, in consultation with the consumer, the point of supply and the place where the meter and the associated equipment shall be installed in such a manner that they are protected from sun, rain etc. and are easily accessible, without getting the premises unlocked or opened for the purposes such as inspection, meter reading and maintenance.*

77. Inspection of the premises of the applicant by the licensee. -

(1) *The licensee shall on receipt of the documents as per sub regulation (5) of Regulation 76 above and after collecting the necessary fees and cost if any, stipulate a date for inspection of the premises of the applicant in consultation with the applicant, and intimate through electronic mode such as SMS/e-mail/WhatsApp etc. accordingly.*

(2) *The date of inspection shall be scheduled within five working days from the date of receipt of application form.*

82. Demand note to be prepared as per 92[cost data/per kVA/kW rate] approved by the Commission. -

(1) *The demand note shall be prepared as per the provisions of this Code and on the basis of cost data/per kVA/kW rate approved by the Commission, from time to time.*

(2) *The demand note shall be valid for the period mentioned in it, subject to a minimum of two months from the date of issue of the demand note.*

(3) *The demand note shall contain the following details: -*

(i) *particulars of entire works to be undertaken for providing electricity supply applied for and the items of works for which the applicant has to bear the expenditure;*

(ii) *amount to be remitted by the applicant as estimated at the rates in cost data approved by the Commission;*

(iii) *amount of security deposit as specified in Annexure - 3 to this Code.*

84. *Obligation of the licensee to energise connection. -*

(1) *The obligation of the licensee to energise the connection shall arise only after receipt of full payment as per the demand note.*

(2) *Before energising any connection, the licensee shall make sure that the applicant has complied with all requirements regarding safety and standards as per the law in force and that the approval for energisation is obtained from the Electrical Inspector and such other statutory authorities wherever necessary.*

85. Timelines for releasing and energising new connections. -

(1) The overall timeline for releasing new electricity connection, from the date of receipt of completed application and all the payments as per the demand note, shall be as specified hereunder in the cases where supply can be provided without any extension or augmentation to the existing distribution system.

Sl.No.	***Particulars***	***Maximum Time***
(i)	*Raising demand for consumers except for those under Regulation 36,37 and 49(1) of the Code, who are submitting applications for service connection through online mode*	*Within 24 hours itself through electronic mode*
(ii)	*Inspection of the premises of the applicant and preparation of the cost estimates, and issuance of demand note including security deposit, for the cnsumers those under Regulation 36,37 and 49(1) of the Code*	*15 days from the date of receipt of application form*
(iii)	*Giving the connection, where extension or augmentation of distribution system is not required*	*7 days from the date of receipt of application, in the case of application mentioned in sl.no. (I) above.*
		One month from date of receipt of application for difficult areas and applications covered under sl.no. (ii) above.

കണക്ഷൻ നൽകാൻ ലൈൻ അധികമായി വലിക്കേണ്ടാത്ത അവസരത്തിൽ ഒരു മാസത്തിനകം കണക്ഷൻ നൽകേണ്ടതാണെന്നും അങ്ങനെ നൽകാതിരുന്നാൽ **86** - ൻ പ്രകാരം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണെന്നും വിശദമാക്കുന്നു.

86. Failure to comply with the time line. *-*

(1) *If any licensee fails to comply with the time frame stipulated under regulation 85 he shall be liable to pay penalty as may be determined by the Commission in accordance with subsection (3) of section 43 of the Act.*

(2) *The liability of the licensee to pay penalty under this regulation shall be without prejudice to the liability to pay compensation to the affected person as per the regulation notified under subsection (2) of section 57 of the Act.*

ഇവിടെ ഒരു മാസത്തിനകം നൽകേണ്ട കണക്ഷൻ നൽകിയിരിക്കുന്നത് **8 1/2** മാസത്തിനു ശേഷമാണായത് ഏകദേശം **7 1/2** മാസം കാലതാമസം നേരിട്ടിരിക്കുന്നു. **The Electricity Act - 2003, Section - 57 -** ൽ **Standard of Performane -** നെ ക്കുറിച്ചു വിശദീകരിക്കുന്നു.

57. Consumer Protection: Standards of performance of licensee:

(1) *The Appropriate Commission may, after consultation with the licensees and persons likely to be affected, specify standards of performance of a licensee or a class of licensees.*

(2) *If a licensee fails to meet the standards specified under sub-section (1), without prejudice to any penalty which may be imposed or prosecution be initiated, he shall be liable to pay such compensation to the person affected as may be determined by the Appropriate Commission: Provided that before determination of compensation, the concerned licensee shall be given a reasonable opportunity of being heard.*

(3) *The compensation determined under sub-section (2) shall be paid by the concerned licensee within ninety days of such determination.*

ഇവിടെ **KSERC (SOP) Regulation - 2026** പ്രകാരം ഇത്തരം കാലതാമസത്തിനു ദിവസേന **100** രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണെന്നു കാണിച്ചിട്ടുണ്ട്. അങ്ങനെ വരുമ്പോൾ ഇവിടെ **255** ദിവസത്തെ കാലതാമസത്തിനു **255 x 100 = 25,500/-** രൂപ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് പരാതിക്കാരന് അർഹതയുണ്ട്.

07/02/2026 ൽ പരാതിക്കാരന്റെ കണക്ഷൻ പുതുതായി സ്ഥാപിച്ച **100 kVA,** സുജാത ട്രാൻസ്ഫോർമറിലേക്ക് മാറ്റികൊടുത്തു. പ്രസ്തുത ട്രാൻസ്ഫോർമറിന്റെ കപ്പാസിറ്റി **160kVA** എന്നാണ് **structure** ൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള ബോർഡിലും **RTI** പ്രകാരം **NHAI** നൽകിയ മറുപടിയിലും കാണുന്നത്. പുതിയ ട്രാൻസ്ഫോർമർ ഹൈവേയുടെ പണിക്കു വേണ്ടി **NHAI** യുടെ ചെലവിൽ പുതുതായി സ്ഥാപിച്ചതാണ്. എന്നാൽ ട്രാൻസ്ഫോർമറിന്റെ **Name Plate** ൽ **100kVA** എന്നാണ് കാണുന്നത്. അതിനാൽ അതിന്റെ കപ്പാസിറ്റി **100kVA** ആണെന്ന് മനസിലാക്കാം.

അധിക ലോഡിന് വേണ്ടി പരാതിക്കാരൻ **06/02/2026**-ൽ അപേക്ഷ നൽകുകയും **Advance Estimate fee** ആയി **2000** രൂപയും അപേക്ഷ ഫീസായി **10** രൂപയും അടച്ചിട്ടുള്ളതായി കാണുന്നു. കൂടാതെ വർക്ക് ഡെപ്പോസിറ്റ്-ന്റെ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫീ ആയി **10** രൂപയും അടച്ചിട്ടുണ്ട്. എന്നിട്ടും നാളിതുവരെയും **enhancement of connected load** നു വേണ്ടി ഒരു നടപടിയും എടുത്തു കാണുന്നില്ല. **Regulation 99** ൽ ഇത് വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നു.

99. Enhancement of connected load or contract demand. *-*

(1) *Consumer shall apply to the licensee for enhancement of contract demand in case of consumers under demand based tariff and of connected load in the case of others, through online web portal as per the format] specified in Annexure - 11 to the Code and the licensee shall process the application form in accordance with the relevant provisions of the Code.*

Provided that, during the pendency of the application for enhancement of load submitted by a consumer, the consumer shall not be penalized for 'unauthorised additional load', if the consumer has taken due steps such as; remittance of fees/costs as required by the licensee, submission of scheme/energization approval of the installation by the Electrical Inspector etc., to avail power for the additional load and in the cases where regularization is not done due to the delays attributable to the licensee: Provided further that consumers under demand based tariff requiring addition/ modification in connected load without any change in

contract demand shall submit an application with the energization approval of the Electrical Inspector/completion certificate issued by the authorized contractor and wireman, as applicable, and the licensee shall update the records accordingly and such load shall deemed to be approved without any further action to be taken by the consumer and sub regulations hereunder shall not be applicable to the said applicant.

(2) *For site inspection as well as issuance and payment of demand note for the estimated cost of work if any, both the licensee and the applicant shall follow, mutatis mutandis the procedure and timelines as laid down in regulations 77 to 83 of the Code.*

(3) *The licensee shall give a written intimation along with the demand note to the consumer which shall include the following: -*

(a) *whether the additional power can be supplied at the existing supply voltage or at a higher voltage;*

(b) *addition or alteration, if any, required to be made to the distribution system and the expenditure to be borne by the consumer, on that account;*

(c) *amount of additional security deposit and expenditure for alteration of service line and apparatus, if any, to be deposited in advance by the consumer;*

(d) *change in classification of the consumer and applicability of tariff, if required; and*

(e) *any other information relevant to the issue.*

ഈ ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരവും ലൈസൻസിയുടെ ഭാഗത്തു നിന്ന് വീഴ്ചയുണ്ടായിരിക്കുന്നു. യഥാസമയം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയോ അധിക ലോഡ് അംഗീകരിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല. **07/04/2026** ൽ സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള അപേക്ഷയിൽ എസ്റ്റിമേറ്റ് തുക അറിയിക്കുകയോ കണക്ഷൻ നൽകുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല. **2026** നവംബർ **10** വരെ കണക്കാക്കുമ്പോൾ തന്നെ ഏകദേശം **186** ദിവസം കാലതാമസം നേരിട്ടിട്ടുണ്ട്. ഇതിലും **18,600/-** രൂപ എതിർകക്ഷി പരാതിക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

KSERC പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള പുതിയ ഉത്തരവ് **(Order on OP/34/2026 dated 23/09/2026)** പ്രകാരം ട്രാൻസ്ഫോർമറിന്റെ ശേഷി വർധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള തുക പരാതിക്കാരൻ അടയ്ക്കേണ്ടതില്ല. അതിനു പകരം **per kW rate** ൽ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള തുക അടച്ചാൽ കണക്ഷൻ നൽകേണ്ടതാണ്. ഇത് ഒക്ടോബർ - **2026** മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നിട്ടുണ്ട്. അത് പ്രകാരം എത്ര **kW** ആണോ അധികലോഡ് ആവശ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നത് അതിനു ആനുപാതിക തുക സ്വീകരിച്ച് കണക്ഷൻ നൽകേണ്ടതാണ്. അതിനു വേണ്ടി **100kVA** ട്രാൻസ്ഫോർമർ മാറ്റി **160kVA** ട്രാൻസ്ഫോർമർ സ്ഥാപിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ അതിന്റെ ചെലവ് ലൈസൻസി വഹിക്കേണ്ടതാണ്.

തീരുമാനം

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

1. **KSERC** നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള **per kW rate** ഈടാക്കി കണക്ഷൻ നൽകേണ്ടതാണ്. അത് കണക്കാക്കി രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കകം പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതും **demand notice** കിട്ടി രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കകം ആ തുക പരാതിക്കാരൻ അടയ്ക്കേണ്ടതും ഉടനെ ലൈസൻസി കണക്ഷൻ നൽകുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
2. യഥാസമയം നടപടി എടുക്കുന്നതിൽ ലൈസൻസി വീഴ്ചവരുത്തിയിരിക്കുന്നതിനാൽ പരാതിക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരമായി **44,100/-** രൂപ നൽകേണ്ടതാണ്.
3. മുകളിലെ തീരുമാനങ്ങൾ ഒരു മാസത്തിനകം നടപ്പിലാക്കി റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
4. മറ്റു ചെലവുകൾ ഒന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/051/2026/ തീയതി : **12-11-2026**

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീ. അഖിൽ അശോക്, പൊള്ളയിൽ വീട്, കടക്കരപ്പള്ളി പി.ഒ, ചേർത്തല, ആലപ്പുഴ ജില്ല **-688529** .
2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, പട്ടണക്കാട്, ആലപ്പുഴ 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, **220** കെ വി സബ്സ്റ്റേഷൻ കോമ്പൗണ്ട്, **H M T** കോളനി പി.ഒ, കളമശേരി, എറണാകുളം ജില്ല, പിൻ **- 683503.**