

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

റിവ്യൂ അപ്പീൽ പരാതി നമ്പർ: RP/03/2026
(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)
തീയതി: 21-04-2026

റിവ്യൂ പരാതിക്കാരൻ : അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ,
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള
സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്,
വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.

റിവ്യൂ എതിർകക്ഷി : ഡോ. തേമ്പാമൂട് സഹദേവൻ
വൈകുണ്ഠം, കണ്ണൻകോട്
വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

ലൈസൻസിയുടെ വെഞ്ഞാറമൂട് സബ് ഡിവിഷൻ Assistant Executive Engineer നൽകിയ പരാതി ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ P/072/2025 എന്ന പരാതിയിൽ 17/02/2026 ൽ ഇറക്കിയിട്ടുള്ള ഉത്തരവ് പുനഃപരിശോധിക്കണമെന്നുള്ളതാണ്. ലൈസൻസിയുടെ വെഞ്ഞാറമൂട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ കീഴിലുള്ള ഒരു വൈദ്യുത ഉപഭോക്താവായ ശ്രീ.സഹദേവൻ എന്ന തേമ്പാമൂട് സഹദേവൻ മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ നിരന്തരം വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടതിന് നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ട് നൽകിയ പരാതിയാണ് P/72/2025 ആയി ഫയലിൽ സ്വീകരിക്കുകയും വാദം കേട്ട് ഉത്തരവിറക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ളത്. എന്നാൽ കേരള സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ

പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള KSERC (SOP of Distribution Licensee) Regulation, 2015 ലെ regulation 3(ii) പ്രകാരം ഉത്തരവ് പുനഃപരിശോധിക്കണമെന്നാവശ്യപ്പെട്ടാണ് എതിർകക്ഷിയായിരുന്ന വെഞ്ഞാറമൂട് AEE ഈ പരാതി സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്.

പുനഃപരിശോധനാ ഹർജിക്കാരന്റെ വാദം

മേൽ സൂചനയിലേക്ക് ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുന്നു. ടി ഉത്തരവിലെ "വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും" എന്ന ഭാഗത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള വസ്തുതകളെ പരിഗണിച്ച് [വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിടുന്നതിന് SOP യിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയം - Subclause 3(ii)] "തീരുമാനങ്ങൾ" എന്ന ഭാഗം യോജിച്ച രീതിയിൽ പുനഃപരിശോധിച്ച് ആവശ്യമായ തിരുത്തൽ വരുത്തണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

സൂചന 1-ൽ മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെയാണ് 8 ദിവസമായി 82 മണിക്കൂർ പവർ കട്ട് വരുത്തിയത്. മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ പവർകട്ട് വരുത്തിയതിനെ KSEB Complaint Cell -ൽ പരാതി നൽകുകയും അവർക്ക് (മേയ് 23 ന് 40000626711 ഉം മേയ് 25 ന് 40000628883 ഉം മേയ് 1 ന് 40000666248 ഉം ആണ്) മറ്റ് ദിവസങ്ങളിൽ പരാതിപ്പെട്ടപ്പോൾ "പ്രോസസ്" ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ല എന്ന മറുപടിയാണ് ലഭ്യമായത്. ഇവ അന്വേഷണവിധേയമാക്കണം.

ഈ വിവരങ്ങൾ സൂചന 1, 2 എന്നിവയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളതുമാണ്. നടപടി ഉണ്ടാകണം. ആകയാൽ മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ വൈദ്യുതി കട്ടാക്കിയ 82 മണിക്കൂർ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭ്യമാക്കണം. AEE യുടെ പേരിൽ ക്രിമിനൽ നടപടിയും ലഭ്യമാക്കണം.

KSEB Complaint Cell ൽ നിന്നും file വരുത്തി പരിശോധിക്കണം. ആയവ ഉപഭോക്താവും പരാതിക്കാരനുമായ എന്ന ബോധ്യപ്പെടുത്തുകയും വേണം. ആവശ്യമായ നടപടി അടിയന്തിരമായി സ്വീകരിച്ച് AEE യുടെ പേരിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാൻ ഉത്തരവു നൽകണം.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

ഉപഭോക്തൃ നമ്പർ 1145556011794 ആയി ഗാർഹിക കണക്ഷൻ ലഭിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവാണ് ശ്രീ.തേമ്പാമുട് സഹദേവൻ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ വീട് സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന പ്രദേശങ്ങളിൽ മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ തുടർച്ചയായി വൈദ്യുതിയ്ക്ക് തടസ്സം നേരിടുന്നു എന്നും 22/04/2025 മുതൽ 06/07/2025 വരെ 9 ദിവസങ്ങളിലായി 82 മണിക്കൂർ വൈദ്യുതി ലഭ്യമായില്ല എന്നും അതിന് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭ്യമാക്കണമെന്നായിരുന്നു P/72/2025 എന്ന പരാതിയിൽ വിവരിച്ചിട്ടുള്ളത്. എന്നാൽ എതിർകക്ഷി നൽകിയ സത്യപ്രസ്താവന പ്രകാരം പല ദിവസങ്ങളിലും മൊബൈൽ ഫോണിൽ സന്ദേശം നൽകിയിരുന്നു എന്നും എന്നാൽ പ്രകൃതിക്ഷോഭം മൂലമുണ്ടായ തടസ്സങ്ങളിൽ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാൻ കഴിഞ്ഞിരുന്നില്ല എന്നും അറിയിച്ചു. ഇവ വിശദമായി പരിശോധിച്ചശേഷം 17/02/2026 ൽ ഇറക്കിയ ഉത്തരവ് താഴെപ്പറയും പ്രകാരമാണ്.

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 പരിഷ്കാരങ്ങൾ 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.

എന്നാൽ KSERC (SOP) Regulation 2015 ലെ റെഗുലേഷൻ 3 ൽ വിശദീകരിക്കുന്നത്. താഴെ പറയും പ്രകാരമാണ്.

(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.

ഇതിൽ ഗ്രാമീണ മേഖലയിൽ വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിട്ടാൽ 12 മണിക്കൂറിനകം പുനഃസ്ഥാപിക്കണമെന്നും ഇതിൽ വൈദ്യുത തടസ്സം ഉണ്ടായ ദിവസം 6pm മുതൽ അടുത്ത ദിവസം രാവിലെ 8 മണിവരെയുള്ള സമയം കണക്കാക്കാൻ പാടില്ല എന്നും സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. അതുപ്രകാരം 23/05/2025 രാത്രി 8 മണി മുതൽ 24/05/2025 വൈകുന്നേരം 06.30 വരെയുള്ള സമയ ദൈർഘ്യത്തിൽ മുൻ സൂചനപ്രകാരമുള്ള സമയം കുറവു ചെയ്യേണ്ടിയിരിക്കുന്നു. അങ്ങനെ വരുമ്പോൾ പ്രസ്തുത വൈദ്യുത തടസ്സം SOP യിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള സമയ ദൈർഘ്യത്തിനുള്ളിലാണെന്ന് കാണാം.

എന്നാൽ വെന്താറമൂട് ഭാഗത്ത് വൈദ്യുതി നിരന്തരം തടസപ്പെടുന്നതായി പലപരാതികളിലും കാണാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. ലൈസൻസി സമയ ബന്ധിതമായി വേണ്ട പരിഷ്കാരങ്ങൾ സബ് സ്റ്റേഷനിലും വിതരണസംവിധാനത്തിലും നടത്താത്തതിനാലാണ് ഇത് സംഭവിക്കുന്നത് എന്ന് പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധേയമാണ്. Kerala State Electricity Supply Code, 2014, റെഗുലേഷൻ 4 പ്രകാരം വൈദ്യുത വിതരണ ശൃംഖല വികസിപ്പിക്കേണ്ടതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം ലൈസൻസിക്ക് ഉണ്ട്.

4. Duty to develop, maintain and extend the distribution system. -

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

(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.

(3) The licensee shall ensure that all electricity supply lines and equipment that are belonging to the licensee or under its control in the premises of the consumer, are in a safe condition and are fit in all respects for supplying energy and further the licensee shall take adequate precaution to avoid danger that may arise in such premises from such supply lines and equipment.

ലൈസൻസി മേൽവിവരിച്ച ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കാത്തതിനാൽ ആണ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അടിയ്ക്കി വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിടുന്നത്.

എതിർകക്ഷിയായ ശ്രീ. തേമ്പാമുട് സഹദേവൻ ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുത്തപ്പോൾ പലതവണയും **Online portal** വഴി പരാതി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് എന്നാണ് അറിയിച്ചത്. അതുപോലെതന്നെ യഥാസമയം മുൻകൂട്ടിയുള്ള അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടായില്ല എന്നും അറിയിക്കുകയുണ്ടായി 25/4/2025 ൽ 12 മണിക്കൂറും (5.36hrs to 18.00hrs) 1/5/2025 ൽ 10 മണിക്കൂറും (8hrs to 18hrs) വൈദ്യുതിയ്ക്കുണ്ടായ തടസ്സം ലൈസൻസിയുടെ രേഖകളിൽ കാണുന്നില്ല എന്നാണ് ലൈസൻസി അറിയിച്ചത്. എന്നാൽ ഉപഭോക്താവ് ഈ രണ്ട് ദിവസങ്ങളിലും മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ വൈദ്യുതി നിലയ്ക്കുകയും അത് **online portal** വഴി പരാതിപ്പെടുകയും ചെയ്തു എന്നാണ് സ്ഥാപിച്ചതും. അത് പരിഗണിക്കുമ്പോൾ ഈ രണ്ട് ദിവസങ്ങളിലും മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ വൈദ്യുതി നിലച്ചു എന്ന് അനുമാനിക്കേണ്ടിയിരിക്കുന്നു. ഇവിടെ **KSERC (SOP) Regulation, 2015** ലെ റെഗുലേഷൻ 2 ൽ വിശദീകരിക്കുന്നത് താഴെ കാണും പ്രകാരമാണ്.

(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.

ഇത് പ്രകാരം ഗ്രാമീണ മേഖലയിൽ എട്ടു മണിക്കൂറിനകം വൈദ്യുതി പുനഃസ്ഥാപിക്കേണ്ടതാണ് എന്ന് കാണുന്നു 25/4/2025 ലും 1/5/2025 ലും ഉണ്ടായ തടസ്സങ്ങൾ SOP പ്രകാരമുള്ളതിനെക്കാൾ കൂടുതലും മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാതെയുള്ളതാണ്. അതിനാൽ ഈ രണ്ടു ദിവസങ്ങളിലും ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരത്തിനർഹതയുണ്ട്.

തീരുമാനം

P/72/2025 എന്ന പരാതിയിൽ എടുത്തിട്ടുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ താഴെക്കാണും വിധം പുതുക്കി ഉത്തരവാക്കുന്നു.

- 1) KSERC (SOP) Regulation, 2015-ൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ളരീതിയിൽ വൈദ്യുതിക്കുണ്ടാകുന്ന തടസ്സങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ ലൈസൻസി ബാധ്യസ്ഥരാണ്.**
- 2) എതിർകക്ഷി സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള പരിഷ്കാരങ്ങൾ ലൈനിൽ സമയ ബന്ധിതമായി നടപ്പിലാക്കി വൈദ്യുതതടസ്സം ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.**
- 3) 25/04/2025-നും 01/05/2025-നും ഉണ്ടായ വൈദ്യുതതടസ്സങ്ങൾക്ക് ദിവസേന 25 രൂപാവിതം 50 രൂപ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരമായി നൽകേണ്ടതാണ്.**
- 4) വൈദ്യുതതടസ്സങ്ങൾ ഉണ്ടാകാൻ സാധ്യതയുള്ളപ്പോൾ കഴിവതും ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.**
- 5) വൈദ്യുതവിതരണ സംവിധാനങ്ങൾക്ക് കാലോചിതമായ പരിഷ്കരണകൾ വരുത്തി കുറ്റമറ്റരീതിയിലുള്ള വിതരണസംവിധാനം ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് ലൈസൻസിയുടെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്.**
- 6) മറ്റു ചെലവുകളൊന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.**

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

അയക്കുന്നത്:

1. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കെ.എസ്.ഇ.ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, വെഞ്ഞാറൻമുട്, തിരുവനന്തപുരം (ജില്ല).
2. ഡോ.തേമ്പാമുട് സഹദേവൻ, വൈകുണ്ഠം, കണ്ണൻകോട്, വെഞ്ഞാറൻമുട്, തിരുവനന്തപുരം ജില്ല-695607

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.