

**CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM
KERALA STATE ELECTRICITY BOARD LTD- SOUTHERN REGION
VYDYUTHI BHAVANAM, KOTTARAKKARA.**

Present: 1. Smt.Laila.N.G,Deputy Chief Engineer, Chairperson
2. Smt.. Sajina.T,Executive Engineer, Member II
3. Sri.C.K.Harikumar,Advocate,Member III

Wednesday 12th November,2025

OP No.34/2025-26

Between

ഹർജിക്കാരൻ : ശ്രീ. തേമ്പാംമുട്ട് സഹദേവൻ,
വൈകുണ്ടം, കണ്ണൻകോട്,
വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം.
PIN-695607.

and

എതിർകക്ഷി : (1) ദി അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ,
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, വെഞ്ഞാറമൂട്.

(2) ദി അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ,
ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, വെഞ്ഞാറമൂട്.

ഓർഡർ

1. പരാതിയുടെ ചുരുക്കം

തിരുവനന്തപുരം ജില്ലയിൽ വെഞ്ഞാറമൂട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന ഗാർഹിക വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ 1145556011794 കൺസ്യൂമർ നമ്പറിന് ഉപഭോക്താവും ഹ്യൂമൺ റെറ്റസ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഫോറം കൺവീനറും ആണ് ഹർജിക്കാരൻ ശ്രീ. തേമ്പാംമുട്ട് സഹദേവൻ, ടി സബ് ഡിവിഷന്റെ കീഴിൽ വെഞ്ഞാറമൂട് കണ്ണൻകോട്, തുടങ്ങിയ സ്ഥലങ്ങളിൽ രാവിലെ 5.36 മണി മുതൽ 18.00 മണിവരെ സ്ഥിരം വൈദ്യുതി കട്ടാണ്. 06/07/2025 - ൽ രാവിലെ 9.45 മണിക്ക് യാതൊരു മുന്നറിയിപ്പുമില്ലാതെ വൈദ്യുതി പ്രസരണം നിലച്ചു. നിരവധി തവണ ഫോണിൽ വിളിച്ചെങ്കിലും കിട്ടിയില്ല. തുടർന്ന് KSEB Complaint അതോറിറ്റി വാട്ട്സ് ആപ്പ് വഴി പരാതി നൽകി , എന്നാൽ പ്രൊസസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ല എന്ന മറുപടി ആണ് പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ചത് .

താഴെ പറയുന്ന സമയങ്ങളിലും ദിവസങ്ങളിലും വൈദ്യുതി കട്ടാക്കിയതായി ഹർജിക്കാരൻ ബോധിപ്പിക്കുന്നു.

1. 22/04/2025 - 7 hrs
2. 23/04/2025 - 7.15 hrs
3. 25/04/2025 - 12.24 hrs
4. 1/05/2025 - 8 hrs
5. 21/05/2025 - 10 hrs
6. 23/05/2025 - 22 hrs
7. 06/07/2025 - 6.15 hrs
8. 30/06/2025 - 9 hrs.

ഇതിൽ May 1, May 23, May 25th എന്നീ ദിവസങ്ങളിൽ KSEB Complaint Cell- ൽ നിന്നും ടോക്കൺ നമ്പർ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. എന്നാൽ മറ്റ് പരാതികളിൽ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ് ചെയ്യാൻ സാധിക്കുന്നില്ല എന്ന മറുപടിയാണ് ലഭിച്ചത്. ആകയാൽ 9 ദിവസമായി 82മണിക്കൂർ വൈദ്യുതി കട്ടാക്കിയതിന് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ ഉത്തരവാകണമെന്ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട ഫോറത്തോട് താഴ്മയായി അപേക്ഷിക്കുന്നു.

എതിർ കക്ഷിയുടെ വാദം

ഹർജിക്കാരനായ കൺസ്യൂമർ നമ്പർ1145556011794 ആയിട്ടുള്ള ശ്രീ.സഹദേവൻ എന്ന ഉപഭോക്താവിന് വെഞ്ഞാറമൂട്, 33 KV സബ്സ്റ്റേഷനിൽ നിന്നുള്ള വെഞ്ഞാറമൂട്, 11 KV ഫീഡറിൽ വരുന്ന 100 KVA കണ്ണങ്കോട് ട്രാൻസ്ഫോമറിൽ നിന്നുമാണ് സാധാരണഗതിയിൽ വൈദ്യുതി ലഭ്യമാക്കുന്നത്. 06/07/2025 ഞായറാഴ്ച രാവിലെ 9.45 ന് വെഞ്ഞാറമൂടിന് സമീപം VJD/VT-37 നമ്പർ ആയിട്ടുള്ള വൈദ്യുതി പോസ്റ്റിൽ (HT/LT) വാഹനം ഇടിക്കുകയും പോസ്റ്റ് പൊട്ടുകയും ചെയ്തത് കാരണം ആണ് വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടത്. എന്നിരുന്നാലും അന്നേ ദിവസം 14.25 hrs പോസ്റ്റ് മാറ്റി വൈദ്യുത ബന്ധം പുനഃസ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

Natural calamity ഉണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലും അപ്രതീക്ഷിതമായി സംഭവിക്കുന്ന vehicle Dashing പോലുള്ള സാഹചര്യങ്ങളിലും മാത്രമാണ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെയുള്ള വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിടേണ്ടി വരുന്നത്. എന്നിരുന്നാലും അരമണിക്കൂറിൽ കൂടുതൽ വൈദ്യുത തടസ്സം വേണ്ടി വരുമെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ Outage Management System (OMS) ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാറുണ്ട്. ടി ദിവസവും OMS വഴി ഉപഭോക്താക്കളെ വൈദ്യുത തടസ്സം അറിയിച്ചിരുന്നു.

പരാതിയുടെ വിശകലനവും നിഗമനങ്ങളും

06/11/2025 ന് ഈ കേസിലെ വിശദമായ വാദം കേൾക്കൽ സി.ജി.ആർ.എഫ് (സൌത്ത്), കൊട്ടാരക്കര കോടതി ഹാളിൽ വെച്ച് നടന്നു. ഹർജിക്കാരനും, എതിർകക്ഷിയും ഹാജരായി. ഇരുവരും വിചാരണ സമയത്ത് നടത്തിയ വാദ പ്രതിവാദം വിശദമായി കേട്ടു.

ഹർജിയും ഫയലിലെ മറ്റു രേഖകളും എതിർ കക്ഷിയുടെ സത്യപ്രസ്താവനയും പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും തിരുവനന്തപുരം ജില്ലയിൽ വെഞ്ഞാറമൂട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിന്റെ പരിധിയിൽ ഉള്ള കണ്ണങ്കോടു ഭാഗത്ത് തുടർച്ചയായി മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ വൈദ്യുതി വിതരണം തടസ്സപ്പെട്ടതാണ്. പരാതിക്കടിസ്ഥാനമായ കാരണം എന്നു ബോധ്യപ്പെട്ടു.

വെഞ്ഞാറമൂട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന 145556011794 കൺസ്യൂമർ നമ്പർ ഉപഭോക്താവായ പരാതിക്കാരന് 22/04/2025, 23/04/2025, 25/04/2025, 01/05/2025, 21/05/2025, 23/05/2025, 24/05/2025, 30/06/2025 , 06/07/2025 എന്നീ ദിവസങ്ങളിലായി 82 മണിക്കൂർ വൈദ്യുതി തടസ്സം ഉണ്ടായതായി പരാതിക്കാരൻ പറയുന്നു. 22/04/2025, 23/04/2025 ഈ തീയതികളിൽ പോസ്റ്റ് ഷിഫ്റ്റിംഗ് വർക്കും 23/04/2025- ൽ ട്രാൻസ്ഫോമർ മാറ്റി വയ്ക്കുന്ന ജോലിയും നടന്നതായി ലൈസൻസി വിശദീകരിച്ചു. May മാസം 23,24 തീയതികളിൽ Natural calamity മൂലമാണ് വൈദ്യുതി തടസ്സപ്പെട്ടത്. ഇത് OMS വഴി മെന്റേജ് നൽകുവാൻ സാധിക്കുമായിരുന്നില്ല വെഞ്ഞാറമൂട് ഭാഗത്ത് നിലവിൽ ഇനിയും വൈദ്യുതി തടസ്സങ്ങൾ പരമാവധി ഉണ്ടാകാതിരിക്കാൻ വേണ്ട സംവിധാനം ഉണ്ടാകണമെന്നും ഹിയറിംഗ് സമയത്ത് ഫോറം നിർദ്ദേശിച്ചു. ആവശ്യമായ സ്ഥലങ്ങളിൽ AB Switch കൾ സ്ഥാപിക്കുകയും വൈദ്യുതി തടസ്സം പരമാവധി കുറയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിന് വേണ്ട നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ ഫോറം നിർദ്ദേശിച്ചു. നിലവിൽ ഓരോ ട്രാൻസ്ഫോമർ തിരിച്ചുള്ള വൈദ്യുതി മുടക്കം മാത്രമേ Outage Management System(OMS) സംവിധാനത്തിൽ മെന്റേജ് ആയി നൽകുവാൻ കഴിയൂ എന്നും Natural calamity പോലുള്ള അവസരങ്ങളിൽ മാത്രമേ മണിക്കൂറുകളോളം വൈദ്യുതി തടസ്സപ്പെടാറുള്ളൂ എന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്.

വൈദ്യുതി ലൈനിൽ അറ്റകുറ്റപ്പണികൾ ചെയ്യേണ്ടി വരുമ്പോൾ അത് ഏകീകരിച്ച് ചെയ്യാൻ ശ്രദ്ധിക്കണം എന്ന് ഫോറം എതിർ കക്ഷിയോട് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട് . മുൻനിശ്ചയിക്കപ്പെട്ട പ്രവൃത്തികൾ ചെയ്യുമ്പോൾ കൃത്യമായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിപ്പു കൊടുക്കണം.മേൽ പറഞ്ഞ വിധത്തിൽ പ്രവൃത്തികൾ ഏകീകരിച്ച് ചെയ്യുന്നതിലൂടെ വൈദ്യുതി തടസ്സം പരമാവധി

കറസ്സുവാൻ കഴിയും. കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുള്ള Standards of Performance പ്രകാരം പരാതിയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന വൈദ്യുതി തടസ്സം നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നതല്ല എന്ന നിഗമനത്തിലാണ് ഫോറം എത്തിച്ചേർന്നിട്ടുള്ളത്.

Standards of Performance

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 timelines 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;

ii) 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 timelimits.

(4) Restoration of supply in the case of breakdowns of underground cable.- Every distribution licensee shall restore power supply in the case of break downs 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 .

(6) Alternate supply.- Every distribution licensee shall, wherever feasible, ensure without any delay, alternate supply during the failure of normal supply.

(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.

ആയതിനാൽ പ്രസ്തുത ഹർജിയുടെ നിജസ്ഥിതി പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും ഹർജിയിൽ ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതി , Kerala State Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance of Distribution Licence) Regulations, 2015 പ്രകാരം നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നതല്ല എന്നും ലൈസൻസിയുടെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് മന:പൂർവ്വം ഉണ്ടായ വീഴ്ചയല്ല എന്നും ഈ ഫോറത്തിന് വ്യക്തമായിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത ഹർജിയിലെ മറ്റ് വസ്തുതകളുടെ നിജസ്ഥിതി പരിഗണിച്ചും ഫോറം ഈ പരാതി താഴെപറയുന്ന പ്രകാരം തീർപ്പാക്കി ഉത്തരവായിരിക്കുന്നു.

തീരുമാനം

1. കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ 2015 റെഗുലേഷൻസ് പ്രകാരം ഹർജിയിൽ ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതിയിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനുവേണ്ടിയുള്ള ഹർജിക്കാരന്റെ ആവശ്യം അനുവദനീയമല്ല. ഹർജിയിൽ പ്രതിപാദിക്കുന്ന പരാതിക്കാസ്വദമായ പ്രശ്നങ്ങൾ ആവർത്തിക്കാതിരിക്കാനും മുൻകൂട്ടി plan ചെയ്ത് നടപ്പാക്കുന്ന ജോലികൾ

മൂലമുണ്ടാകുന്ന വൈദ്യുതി തടസ്സം ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാനും വൈദ്യുതി തടസ്സം സംബന്ധിച്ചുള്ള പരാതികളും പ്രശ്നങ്ങളും സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുവാനും എതിർ കക്ഷിക്ക് ഫോറം കർശന നിർദ്ദേശം നൽകുക വഴി ഈ പരാതി തീർപ്പാക്കി ഉത്തരവായിരിക്കുന്നു.

(2). മറ്റു ചിലവുകളൊന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഫോറത്തിന്റെ മേൽ ഉത്തരവിൽ സംത്യക്തിയില്ലാത്ത പക്ഷം പരാതിക്കാരന് ആവശ്യമെങ്കിൽ ബഹുമാനപ്പെട്ട ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ പ്രശ്നപരിഹാരത്തിനായി സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ബഹുമാനപ്പെട്ട ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം ഈ ഉത്തരവ് ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനകം താഴെക്കൊടുത്തിരിക്കുന്ന മേൽ വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. ' *The State Electricity Ombudsman, D.H & Foreshore Road Junction, Near Gandhi Square, Ernakulam, Kerala - 682 016. Phone: 0484 2346488*'.

Sd/-
C.K.HARIKUMAR
ADVOCATE
MEMBER III

Sd/-
SAJINA.T
EXECUTIVE ENGINEER
MEMBER II

Sd/-
LAILA.N.G
DEPUTY CHIEF ENGINEER
CHAIRPERSON

Forwarded

Sd/-
CHAIRPERSON
(DEPUTY CHIEF ENGINEER)

No: CGRF/KTR/OP No.34/2025-26/ 963 Dated :14/11/2025

Delivered to:

- 1. ശ്രീ. തേമ്പാമുട് സഹദേവൻ, കൺവീനർ, ഹ്യൂമൺ റെറ്റേഴ്സ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഫോറം, വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം.
- 2 .ദി അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, വെഞ്ഞാറമൂട്.
- 3. ദി അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, വെഞ്ഞാറമൂട്.

Copy to:

- 1. ദി സെക്രട്ടറി കെ.എസ്.ഇ.ആർ.സി, കെ.പി.എഫ്. സി. ഭവനം , വെള്ളയമ്പലം , തിരുവനന്തപുരം.
- 2. ദി ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിൾ, കാട്ടാക്കട.
- 3. ദി എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ, നെടുമങ്ങാട്