

പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ
പത്തൊമ്പതാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ.2173

11/03/2020-ൽ മറുപടിക്ക്

വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ചട്ടം

	<u>ചോദ്യം</u>		<u>മറുപടി</u>
	ശ്രീ.എ.പി. അനിൽ കുമാർ		ശ്രീ. എം.എം.മണി (വൈദ്യുതി വകുപ്പു മന്ത്രി)
(എ)	<p>വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി ഒരു നിശ്ചിത ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ചട്ടം കൊണ്ടു വരുവാൻ തീരുമാനിച്ചിട്ടുണ്ടോ;</p>	(എ)	<p>സംസ്ഥാനത്തെ വൈദ്യുതി വിതരണ ലൈസൻസികൾ തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകേണ്ടുന്ന സേവനങ്ങൾ (പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതുൾപ്പെടെ) ഒരു നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉറപ്പാക്കണമെന്ന് നിഷ്കർഷിക്കുന്ന ചട്ടങ്ങൾ (KSERC (Standards of Performance of Distribution Licensee) 2015) 15.02.2015-ൽ തന്നെ സംസ്ഥാന റഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ വിജ്ഞാപനം ചെയ്ത് പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p>
(ബി)	<p>വൈദ്യുതി മുടങ്ങിയാൽ ഒരു നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ അവ പുനഃസ്ഥാപിക്കണമെന്നും അല്ലാത്തപക്ഷം വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഓരോ പരാതികളിലും 25 രൂപ വീതം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനും ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ;</p>	(ബി)	<p>ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ ലൈസൻസികളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി 2015-ൽ ബഹു: കേരള റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള "സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ്" പ്രകാരം കെ.എസ്.ഇ.ബി നൽകുന്ന വിവിധ സേവനങ്ങൾക്ക് സമയപരിധി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ളതും അവയിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്ന പക്ഷം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥവുമാണ്.</p> <p>വൈദ്യുതി മുടങ്ങിയാൽ, ആയത് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ, കമ്മീഷൻ പുറപ്പെടുവിച്ച 2015-ലെ ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരമുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കണമെന്നും അല്ലാത്ത പക്ഷം, Standards of Performance ചട്ടങ്ങൾ പട്ടിക 1 പ്രകാരമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം വിതരണ ലൈസൻസികൾ ഉപഭോക്താക്കൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം നൽകേണ്ടതാണെന്നും വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നുണ്ട്. പട്ടിക-1 അനുബന്ധമായി ചേർത്തിരിക്കുന്നു.</p>
(സി)	<p>ഇത് സംബന്ധിച്ച കരട് മാനുവൽ തയ്യാറായിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ ഇത് എന്നത്തേക്ക് പ്രാവർത്തികമാക്കുവാനാണ് തീരുമാനിച്ചിട്ടുള്ളത്?</p>	(സി)	<p>സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള Standards of Performance Regulations -ലെ 29-ാം ചട്ടത്തിൽ, എല്ലാ വിതരണ ലൈസൻസികളും തങ്ങളുടെ</p>

	<p>ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കേണ്ട സേവനങ്ങൾക്ക് പരമാവധി സമയപരിധി നിശ്ചയിച്ചും പ്രസ്തുത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കാതിരുന്നാൽ നൽകേണ്ടുന്ന നഷ്ടപരിഹാരതുകയെ സംബന്ധിച്ചും ആയതിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും പ്രതിപാദിക്കുന്ന കരട് മാനുവൽ (Manual of procedure for processing and Resolving complaints) തയ്യാറാക്കി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ മുമ്പാകെ അംഗീകാരത്തിനായി സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണെന്നും, ആയത്, പൊതുതെളിവെടുപ്പിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണെന്നും വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നുണ്ട്. ഇതനുസരിച്ച് കെ.എസ്.ഇ.ബി.ലിമിറ്റഡ് 11.01.2019-ൽ കരട് മാനുവൽ തയ്യാറാക്കി സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ടി പെറ്റീഷൻ മേലുള്ള ആദ്യ തെളിവെടുപ്പ് 20.02.2020-ൽ തിരുവനന്തപുരത്ത് നടന്നു. മൂന്ന് കേന്ദ്രങ്ങളിൽ വച്ച് കൂടി തെളിവെടുപ്പ് നടത്താൻ തീരുമാനിച്ചിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത കരട് മാനുവൽ അംഗീകരിയ്ക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് കെ.എസ്.ഇ.ബി.യിൽ പ്രാവർത്തികമാക്കുന്നതാണ്.</p>
--	---




സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

~~Confidential~~

Schedule - I
Compensation for breach of guaranteed standards of performance
(see regulation 16)

Sl. No.	Nature of breach of guaranteed standards of performance	Relevant regulation	Compensation payable to consumers
1.	Failure to restore supply in the case of normal fuse off	4 (2)	Rs 25 in each case of default
2.	Failure to restore supply in the case of breakdowns of overhead line / cable breakdowns	4 (3)	Rs 25 in each case of default
3.	Failure to restore supply in the case of breakdowns of underground cable	4 (4)	Rs 25 in each case of default
4.	Failure to restore supply in the case of failure of distribution transformer	4 (5)	Rs 25 in each case of default
5.	Exceeding the maximum duration of scheduled outage	4 (7)	Rs 25 in each case of default
6.	Failure to rectify voltage fluctuations in case no expansion / augmentation of network required and includes fault identified to a local problem on the transformer	4 (8)	Rs 25 for each day of default
7.	Failure to rectify voltage fluctuations in case expansion / augmentation of network required	4 (8)	Rs 25 for each day of default
8.	Failure to rectify voltage fluctuations in case erection of substation required	4 (8)	Rs 25 for each day of default
9.	Failure to adhere to time schedule for giving new connection where supply can be provided from existing distribution system	4 (13) (a)	Rs 50 for each day of default
10.	Failure to adhere to time schedule for giving new connection where supply can be provided after extension / augmentation of the existing distribution system	4 (13) (b)	Rs 100 for each day of default
11.	Failure to adhere to time schedule for giving temporary connection/seasonal connection	4 (13) (b) and (c)	Rs 100 for each day of default
12.	Failure to adhere to time schedule for enhancement or reduction of connected load or contract demand	4 (13) (d)	Rs/ 50 for each day of default

13.	Failure to adhere to time schedule for transfer of service connection	4 (13) (e)	Rs 50 for each day of default
14.	Failure to adhere to time schedule for conversion to service connection	4 (13) (f)	Rs 50 for each day of default
15.	Failure to adhere to time schedule for shifting of service lines / electrical plant	4 (13) (g)	Rs 25 for each day of default
16.	Failure to adhere to time schedule for dismantling and removal of electric line or electrical plant which are not in use	4 (13) (h)	Rs. 25 for each day of default
17.	Failure to adhere to time schedule for change of category	4 (13) (i)	Rs 50 for each day of default
18.	Failure to adhere to time schedule for resolution of grievance relating to disputed bill	4 (13) (j)	Rs 50 for each day of default
19.	Failure to adhere to time schedule for disconnection of supply on the request of the consumer	4 (13) (k)	Rs 50 for each day of default
20.	Failure to adhere to time schedule for reconnection of supply after disconnection due to non payment bill	4 (13) (l)	Rs 50 for each day of default
21.	Failure to adhere to time schedule for refund of security deposit etc.	4 (13) (m)	Rs 50 for each day of default
22.	Failure to inspect and rectify defects of meter within time line	4 (14)	Rs 25 for each day of default
23.	Failure to replace faulty LT meter within the time schedule	4 (15)	Rs 25 for each day of default
24.	Failure to replace faulty HT meter within the time schedule	4 (16)	Rs 50 for each day of default
25.	Failure to ensure Average Service Availability Index in each year	5	Rs. 100 for each year


 സെക്ഷൻ ഓഫീസർ