15 -ാം കേരള നിയമസഭ

12 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 689 **08-10-2024 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

കെ.എസ്.ഇ.ബി. സേവനങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര വ്യവസ്ഥ

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ. ചാണ്ടി ഉമ്മൻ		ശ്രീ . കെ . കൃഷ്ണൻകുട്ടി (വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	കെ.എസ്.ഇ.ബി. നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ വീഴ്ചയുണ്ടാകുന്ന പക്ഷം പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് നിലവിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ വിശദമാക്കുമോ;	(എ)	സംസ്ഥാനത്തെ വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിനും പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും, അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനും, സംസ്ഥാന റഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള "സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് ചട്ടങ്ങൾ 2015” ആണ് നിലവിലുള്ളത്. ഇതിൽ വൈദ്യുതി മേഖലയിലെ സേവനദാതാക്കൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകേണ്ട മിനിമം സേവനനിലവാരത്തെക്കുറിച്ചും സമയപരിധിയെ സംബന്ധിച്ചും വിശദമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. 2013-ലെ സേവനാവകാശനിയമത്തിൽ പ്രതിപാദി ച്ചിരിക്കുന്നതിനേക്കാൾ കുറഞ്ഞ സമയക്ര മമാണ് പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി 2015-ൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുള്ള, നിലവിലുള്ള "സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ്"- ൽ നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നത്. കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ വീഴ്ചയുണ്ടാകുന്ന പക്ഷം പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നത് കേരള സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് ഓഫ് ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ ലൈസൻസീസ് 2015 ലെ ഷെഡ്യൂൾ 1-ൽ പ്രകാരം ആണ്. ആയതിന്റെ പകർപ്പ് **അനുബന്ധമായി ചേർത്തിരിക്കുന്നു .**
(ബി)	ഇത്തരത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവ് സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്തൊക്കയാണെന്നും എത്ര ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്നുമുള്ള വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കുമോ;	(ബി)	ഉപഭോക്താവിന് ഉറപ്പ് നൽകിയിട്ടുള്ള സേവന നിലവാരത്തിന്റെ ലംഘനം ഉണ്ടാകുന്ന അവസരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് "സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് 2015”-ലെ ഫോറം A പൂരിപ്പിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസർക്ക് സേവനനിലവാര ലംഘനം നടന്ന് 30 ദിവസത്തിനകം നൽകാവുന്നതാണ്. സേവനങ്ങളിൽ വീഴ്ചയുണ്ടോയെന്ന് കണ്ടെ ത്തുന്ന മുറയ്ക്ക്

			ഉപഭോക്താവിന് 30 ദിവസത്തിനകം നഷ്ടപരിഹാരത്തുക നൽകുന്നതാണ്.
(സി)	ഇക്കാര്യങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവബോധമുണ്ടാക്കുന്നതിനായി വിവരങ്ങൾ കെ.എസ്.ഇ.ബി. ഓഫീസുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നുണ്ടോ; കഴിഞ്ഞ മൂന്ന് സാമ്പത്തിക വർഷങ്ങളിലായി ഇത്തരത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനായി കെ.എസ്.ഇ.ബി എത്ര തുക ചെലവഴിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് വിശദമാക്കുമോ?	(സി)	ഉണ്ട്. സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് ഓഫ് ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ ലൈസൻസീസ് 2015 മായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരം കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ-ന്റെ എല്ലാ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. കഴിഞ്ഞ മൂന്ന് സാമ്പത്തിക വർഷങ്ങളിലായി മധ്യമേഖല വിതരണ വിഭാഗത്തിന് കീഴിൽ തൊട്ടുപുഴ ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിളിനു കീഴിൽ ഉപ്പുതറ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ 16,500/ - രൂപ സേവനത്തിൽ ഉണ്ടായ വീഴ്ച കാരണം ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകി യിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത തുക വീഴ്ച വരുത്തിയ ഉദ്യോഗസ്ഥനിൽ നിന്നും ഈടാക്കാനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു. പ്രസ്തുത കാലയളവിൽ മറ്റ് കാര്യാലയങ്ങളിൽ ഒന്നും ഇത്തരത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതി നായി കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ തുക ചിലവഴിച്ചിട്ടില്ല.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

7

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) (a)	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 servie 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