

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

12 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 2512

15-10-2024 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ ഡി കെ മുരളി		ശ്രീ . കെ . കൃഷ്ണൻകുട്ടി (വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	വൈദ്യുതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള അവകാശങ്ങൾ എന്തെല്ലാമാണെന്നും ഇവ പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കാൻ എന്തെല്ലാം സംവിധാനങ്ങളാണ് സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളതെന്നും വിശദമാക്കാമോ;	(എ)	<p>വൈദ്യുതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള അവകാശങ്ങൾ എന്തെല്ലാ മെന്ന് അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്നു. ഇവ പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കാനായി സേവനാവകാശ നിയമ പ്രകാരം കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ-ന്റ കീഴിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന എല്ലാ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിലും കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ-ന്റെ എല്ലാ കാര്യാലയങ്ങളിലും പ്രത്യേകം തയ്യാറാക്കിയ ബോർഡുകളിൽ പ്രസ്തുത കാര്യാലയം പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, അവയ്ക്കുവേണ്ടി വരുന്ന നിശ്ചിത സമയപരിധി, അവ നടപ്പിലാക്കേണ്ട നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥർ, ഒന്നും, രണ്ടും അപ്പീൽ അധികാരികളെ സംബന്ധിക്കുന്ന പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ ഓരോ സേവനവും ലഭിക്കുന്നതിന് അപേക്ഷ യോടൊപ്പം ഹാജരാക്കേണ്ട രേഖകളെ സംബന്ധിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചുകൊണ്ടുള്ള ബോർഡുകൾ കെ. എസ്. ഇ.ബി.എൽ-ന്റെ എല്ലാ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിലും പൊതുജനങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുന്ന തരത്തിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p> <p>വൈദ്യുതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവനങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള അവകാശങ്ങൾ കേരളം സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള "സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് ഓഫ് ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ ലൈസൻസീസ് റെഗുലേഷൻസ് 2015 " ൽ പ്രതിപാദിക്കുന്നു. ഇതിൽ വൈദ്യുതി തടസ്സം ഉണ്ടായാൽ അത് പുനഃസ്ഥാപി ക്കാനുള്ള സമയ പരിധികൾ, ഉപഭോക്താ വിന് നൽകുന്ന വൈദ്യുതിയുടെ നിലവാര ത്തിന്റെ പരിധികൾ, ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാകുന്ന സേവനങ്ങൾ പൂർത്തീകരി ക്കാൻ ഉള്ള സമയപരിധികൾ തുടങ്ങിയവ പരാമർശിച്ചിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത രേഖ</p>

			<p>അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്നു. ഇവ പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കുവാൻ കെ എസ് ഇ ബി എൽ-ന്റെ എല്ലാ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ കെ. എസ്. ഇ .ബി .എൽ-ന്റെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട് .</p>
(ബി)	<p>പ്രസ്തുത അവകാശങ്ങൾ നിഷേധിക്കപ്പെട്ടാൽ പരിഹാരം ലഭിക്കാൻ എന്തെല്ലാം സംവിധാനങ്ങൾ നിലവിലുണ്ട്; വിശദമാക്കാമോ;</p>	(ബി)	<p>കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ-നു കീഴിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന എല്ലാ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകളിലും കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ.-ന്റെ എല്ലാ കാര്യാലയങ്ങളിലും പ്രത്യേകം തയ്യാറാക്കിയ ബോർഡുകളിൽ പ്രസ്തുത കാര്യാലയം പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, അവയ്ക്കുവേണ്ടി വരുന്ന നിശ്ചിത സമയ പരിധി, അവ നടപ്പിലാക്കേണ്ട നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥർ, ഒന്നും, രണ്ടും അപ്പീൽ അധികാരികളെ സംബന്ധിക്കുന്ന പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താവിന് ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള അവകാശങ്ങൾ നിഷേധിക്കപ്പെട്ടാൽ മേൽ സൂചിപ്പിച്ചവർക്ക് പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. കൂടാതെ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ സേവനദാതാവ് തീരുമാനമെടുക്കാത്തപക്ഷം പരാതി പരിഹാര ഫോറത്തിലും തുടർന്ന് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാനും പരാതി നൽകി പരിഹാരം തേടാവുന്നതാണ്.</p> <p>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 വീഴ്ചയുണ്ടായെന്ന് കണ്ടെത്തുന്ന മുറയ്ക്ക് ഉപഭോക്താവിന് 30 ദിവസത്തിനകം നഷ്ടപരിഹാരത്തുക നൽകുന്നതാണ്.</p>
(സി)	<p>ഈ സർക്കാർ വന്നശേഷം വൈദ്യുതി മേഖലയിൽ നടപ്പാക്കിയിട്ടുള്ള പരിഷ്കാരങ്ങൾ എന്തെല്ലാമാണെന്ന് വിശദമാക്കാമോ?</p>	(സി)	<p>ഈ സർക്കാർ അധികാരത്തിൽ വന്നതിനു ശേഷം വൈദ്യുതി മേഖലയിൽ നടപ്പാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രധാന പരിഷ്കാരങ്ങൾ ചുവടെ ചേർക്കുന്നു :</p> <p><u>വൈദ്യുതി വിതരണ മേഖലയിൽ നടപ്പിലാക്കിയ ദൃതി 1,2 ഉൾപ്പെടെയുള്ള പ്രവൃത്തികൾ</u></p> <p><u>ദൃതി 1</u></p> <p>കഴിഞ്ഞ ഗവണ്മെന്റിന്റെ കാലത്ത് സംസ്ഥാനത്തെ വൈദ്യുതി മേഖലയെ ലോകോത്തരമാക്കുകയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ പ്രഖ്യാപിച്ച ഊർജ്ജ കേരള മിഷനിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി വിതരണ ശൃംഖലയുടെ മെച്ചപ്പെടുത്തലിനും വികസനത്തിനുമായി 2018-19</p>

മുതൽ 2022-23 വരെ നടപ്പിലാക്കി വരുന്ന പദ്ധതിയാണ് ദൃതി 1 .

ആഗോള നിലവാരത്തിൽ തടസ്സരഹിതമായി, ഗുണമേന്മയേറിയ വൈദ്യുതി അപകടരഹിതമായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എത്തിച്ച് വൈദ്യുതി വിതരണ രംഗം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനു നടപ്പിലാക്കുന്ന "ദൃതി 1" പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി എച്ച്.ടി ലൈൻ/ ട്രാൻസ്മിഷൻ നിർമ്മാണം, എൽ ടി ലൈൻ നിർമ്മാണം, ട്രാൻസ്ഫോർമർ സ്ഥാപിക്കൽ/ ശേഷി വർദ്ധിപ്പിക്കൽ, ലൈനിന്റെ സ്ഥാപിത ശേഷി കൂട്ടുന്ന പ്രവൃത്തികൾ, എച്ച്.ടി ലൈൻ റീ കണ്ടക്റ്ററിങ് നടത്തുന്ന പ്രവൃത്തികൾ, ലൈനുകളുടെയും ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളുടെയും മറ്റു പ്രതിഷ്ഠാപനങ്ങളുടെയും standardization പ്രവൃത്തികൾ, വിതരണ നഷ്ടം കുറയ്ക്കുന്ന പ്രവൃത്തികൾ തുടങ്ങിയവ നടപ്പിലാക്കിയിരുന്നു.

2018-ൽ ആരംഭിച്ച് 2022-ൽ പൂർത്തീകരിക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിച്ചിരുന്ന ദൃതി 1 പദ്ധതിയിൽ, 2018, 2019 വർഷങ്ങളിലെ മഹാപ്രളയങ്ങൾ, കോവിഡ്-19 ന്റെ ഭാഗമായി ഏർപ്പെടുത്തിയ സമ്പൂർണ്ണ ലോക്ക്ഡൗൺ, എന്നിവ കാരണം 2021 -22 ൽ പൂർത്തീകരിക്കാൻ സാധിച്ചില്ല. അതിനാൽ 2022 -23 വരെ പ്രസ്തുത പദ്ധതി പൂർത്തീകരിക്കാൻ സമയം അനുവദിച്ചിരുന്നു. ഈ പദ്ധതിയിൽ 3765 കോടി രൂപയുടെ പ്രവൃത്തികൾ പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ദൃതി 2 പദ്ധതി

നിലവിലുള്ള ദൃതി 1 പദ്ധതിയുടെ തുടർച്ചയായി വിതരണ രംഗം കൂടുതൽ ആധുനികവത്കരിക്കാനും ഗുണ മേന്മയുള്ള വൈദ്യുതി ഉറപ്പുവരുത്താനും മായി അടുത്ത 5 വർഷത്തേക്കുള്ള (2022 -23 സാമ്പത്തിക വർഷം മുതൽ 2026 -27 വരെ) പദ്ധതി രൂപരേഖ (ദൃതി 2.0) കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ തയ്യാറാക്കി പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. ദൃതി 2.0 ൽ 4717 കോടി രൂപയുടെ പ്രവൃത്തികളാണ് 2022 -23 സാമ്പത്തിക വർഷം മുതൽ 2026 -27 വരെ നടപ്പിലാക്കാനായി തീരുമാനിച്ചിട്ടുള്ളത്. അതോടൊപ്പം സമ്പൂർണ്ണ വൈദ്യുതീകരണം തുടർന്നും ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതിനായി 100 കോടി രൂപയും വൈദ്യുതി കമ്പികൾ (എൽ ടി ലൈനുകൾ) പൊട്ടി വീണുണ്ടാകുന്ന അപകടങ്ങൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിനു സ്പെസറുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനായി 50 കോടി രൂപയും 2022-23 - 2026-27 കാലയളവിലേക്കായി വകയിരുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

ദ്യുതി 2.0 പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പ്രധാനമായും 2242 കി മി HT OH ലൈനും 2246 കി മി HT ABC ലൈനും 77 കി മി covered conductor ഉം 795 കിമി ഭൂഗർഭ കേബിളും 858 കി മി LT OH ലൈനും 4076 കി മി L T ABC ലൈനും നിർമ്മിക്കാനും 4373 ട്രാൻസ്ഫോർമറുകൾ പുതുതായി സ്ഥാപിക്കാനും 1769 ട്രാൻസ്ഫോർമറുകൾ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാനും ആണ് DPR തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്. അതോടൊപ്പം 3671 fault pass indicator സ്ഥാപിക്കാനും 5752 കി മി പഴയ HT ലൈനുകളും 28645 കി മി പഴയ LT ലൈനുകളും മാറ്റി പുതിയതു വലിക്കാനും 2637 കി മി എൽ ടി സിംഗിൾ ഫേസ് ലൈനുകൾ ത്രീ ഫേസ് ലൈനുകളാക്കി മാറ്റാനും ലക്ഷ്യമിട്ടിട്ടുണ്ട്.

വിതരണ രംഗം കൂടുതൽ ആധുനികവത്കരിക്കാനും ഗുണമേന്മയുള്ള വൈദ്യുതി ഉറപ്പുവരുത്താനുമായി, 2021-22 മുതൽ 2024-25 ഓഗസ്റ്റ് വരെ വിതരണ മേഖലയിൽ ദ്യുതി 1,2 ഉൾപ്പെടെയുള്ള പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പ്രധാനമായും 5260 കി മി 11 കെ വി ലൈനും 13703 കി മി എൽ ടി ലൈനും പുതുതായി നിർമ്മിക്കുകയും, അപ്ഗ്രേഡേഷൻ ഉൾപ്പെടെ 7943 ട്രാൻസ്ഫോർമറുകൾ സ്ഥാപിക്കുകയും 40842 km എൽ.ടി ലൈനും 2034 km 11 കെ വി OH ലൈനും റി കണ്ടക്ടറിങ് നടത്തുകയും 4372 കി മി എൽ ടി സിംഗിൾ ഫേസ് ലൈൻ ത്രീ ഫേസ് ആക്കി മാറ്റുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഇക്കാലയളവിൽ 1291816 സർവീസ് കണക്ഷനുകൾ നൽകുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

എൽ. ടി വൈദ്യുതി ലൈനുകളിൽ സ്പേസറുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള കർമ്മ പദ്ധതി

വൈദ്യുതി കമ്പികൾ പൊട്ടി വീണുണ്ടാകുന്ന അപകടങ്ങൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിനും, വൈദ്യുതി തടസങ്ങൾ കുറയ്ക്കുന്നതിനും, സുരക്ഷിതവും സുസ്ഥിരവുമായ വൈദ്യുതി ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുമായി 3 ലക്ഷം കിലോമീറ്റർ ലോ ടെൻഷൻ വിതരണ ലൈനുകളിൽ സ്പേസറുകൾ ഘട്ടം ഘട്ടമായി സ്ഥാപിക്കാൻ കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ തീരുമാനിക്കുകയും, ഇതിന്റെ ഭാഗമായി 2021-22 മുതൽ 23-24 കാലയളവിലായി 213 ലക്ഷം സ്പേസറുകൾ സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നൂതന സംവിധാനങ്ങൾ

നിലവിൽ വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്താൻ ക്ലൗഡ് ടെലിഫോണി ഉൾപ്പെടെയുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ കസ്റ്റമർ കെയർ മേഖലയിൽ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഇതുപയോഗിച്ച്

സ്വയമേവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന പരാതികളും സേവനങ്ങളും അപ്പപ്പോൾ തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ഓൺലൈനായി എത്തുന്നു. ഇതു പരാതി പരിഹാരം വേഗത്തിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു.

സേവനം വാതിൽപ്പടിയിൽ (Service at Door Steps)

പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വൈദ്യുതി സംബന്ധമായ മെച്ചപ്പെട്ട സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് 'സേവനം വാതിൽപ്പടിയിൽ' (Service at Door Steps) എന്ന പദ്ധതി 2021 ഫെബ്രുവരി മാസത്തിൽ ആരംഭിക്കുകയും ജൂലൈ 2021 മുതൽ എല്ലാ സെക്ഷനുകളിലേയ്ക്കും വ്യാപിപ്പിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഇത് പ്രകാരം പുതിയ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ലഭിക്കാനും, ഉടമസ്ഥാവകാശ മാറ്റം, കണക്ടഡ് ലോഡ് , താരിഫ് മാറ്റം, ഫേസ് മാറ്റം, വൈദ്യുതി ലൈൻ, മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുക തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനും സേവനം ആവശ്യമുള്ള വ്യക്തിയുടെ പേരും ഫോൺ നമ്പറും ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസിലോ 1912 എന്ന കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിലോ, ഓൺലൈൻ വഴിയോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്താൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ വീട്ടിൽ ജീവനക്കാർ നേരിട്ടു പോയി രേഖകൾ കൈപ്പറ്റുകയും ചെയ്യും .

ഇതിനായി ജീവനക്കാർക്കുള്ള മൊബൈൽ ആപ്പ് നിലവിൽ ഉണ്ട്. ഈ ആപ്പ് ഉപയോഗിച്ചു ജീവനക്കാർക്ക് സേവനം ആവശ്യമുള്ള വ്യക്തിയുടെ സ്ഥലത്തു പോയി ആവശ്യമായ രേഖകൾ പരിശോധിക്കുവാനും, സ്ഥല പരിശോധന നടത്തി ലഭ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തി ഉടൻ തന്നെ കേന്ദ്രീകൃത സെർവർ കമ്പ്യൂട്ടറിൽ രേഖപ്പെടുത്തുവാനും കഴിയും. ഇത് ഉപയോഗിച്ചു സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്ന് അനന്തരനടപടികൾ എടുക്കുവാൻ സാധിക്കും. തുടർന്ന് ഉപഭോക്താവ് നിശ്ചിത തുക ഒടുക്കി സേവനം ലഭ്യമാക്കാവുന്നതാണ്.

നിലവിൽ പുതിയ കണക്ഷൻ കൊടുക്കുന്നതിൽ 37% അപേക്ഷകളും സേവനം വാതിൽപ്പടി പദ്ധതിയിൽ കൂടിയാണ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ ഓഫീസ് സന്ദർശി ക്കാതെ തന്നെ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കാൻ സേവനം വാതിൽപ്പടി പദ്ധതിയിലെ സേവനം ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നു. ഫീൽഡ് സന്ദർശനങ്ങളിലൂടെയുള്ള വിവരശേഖരണവും വിവരങ്ങളുടെ കൃത്യത ഉറപ്പാക്കുന്നു. വയോജനങ്ങൾ കൂടുതലുള്ള കേരളം പോലെയുള്ള ഒരു സംസ്ഥാനത്ത്

ഇത്തരം സേവനം വാതിൽപ്പടി പദ്ധതി വൻ വിജയമായി തുടരുന്നു

വിതരണ മേഖലയിലെ ഓഫീസുകൾക്കു വേണ്ടിയുള്ള പുതിയ കെട്ടിടങ്ങൾ

പോത്താനിക്കാട്, മറയൂർ, കുമളി, ഗിരിനഗർ, കാഞ്ഞിരപ്പള്ളി, രാമപുരം, ഐയംനം, മൂലമറ്റം, പുന്നയൂർക്കുളം, മുളേരിയ, കണ്ണനെല്ലൂർ, നടത്തറ, പാതിരപ്പള്ളി, പുതുപ്പാടി, വള്ളിത്തോട്, അയ്യന്തോൾ, നല്ലോമ്പുഴ, തൃക്കരിപ്പൂർ, പരപ്പൂർ, കൂമ്പാറ, മല്ലൂപള്ളി, മതിലകം, ചെർപ്പള്ളശ്ശേരി, പാടിയോട്ടുചാൽ, പുത്തൂർ, കല്ലൂർ എന്നീ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസുകൾക്കു വേണ്ടിയും സബ് റീജണൽ സ്റ്റോർ, ഷൊർണ്ണൂർ ഓഫീസിനു വേണ്ടിയും ഉള്ള കെട്ടിട നിർമ്മാണം പൂർത്തീകരിച്ചു. ഇതോടൊപ്പം മണ്ണാർക്കാട് മിനി വൈദ്യുതി ഭവനം, കാസർഗോഡ് വൈദ്യുതി ഭവനം, പട്ടാമ്പി മിനി വൈദ്യുതി ഭവനം, പൊന്നാനി മിനി വൈദ്യുതി ഭവനം, ചെങ്ങന്നൂർ വൈദ്യുതി ഭവനം, ഇരിട്ടി ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ ഓഫീസ് കെട്ടിടം, മങ്ങാട്ടുപറമ്പ് TMR ഡിവിഷൻ ഓഫീസ് കെട്ടിടം എന്നിവയും 2021-22 മുതൽ 23-24 വരെ കാലയളവിൽ പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ആഭിവാസി നഗരുകളുടെ വൈദ്യുതീകരണം

സംസ്ഥാനത്തെ പിന്നോക്ക പ്രദേശങ്ങളിലെ വൈദ്യുതി അപര്യാപ്തത പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഗവണ്മെന്റ് നിർദ്ദേശമനുസരിച്ച് KSEBL, വൈദ്യുതി ലഭ്യമല്ലാത്ത 102 പട്ടികവർഗ്ഗ നഗരങ്ങൾ കണ്ടെയ്ന്മെന്റിൽ.

24.11.2022 ലെ ബഹു വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെയും ബഹു ദേവസ്വം പട്ടിക ജാതി പട്ടിക വർഗ്ഗ വികസന വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെയും സാന്നിധ്യത്തിൽ നടന്ന യോഗത്തിൽ കേന്ദ്രാവിഷ്കൃത പദ്ധതിയായ RDSS ൽ ഉൾപ്പെടുത്തി ഫണ്ട് ലഭ്യമല്ലാത്ത 25 നഗരങ്ങളുടെ വൈദ്യുതീകരണം പൂർത്തീകരിക്കുവാൻ തീരുമാനിച്ചിരുന്നെങ്കിലും RDSS പദ്ധതിയുടെ നിലവിലെ മാർഗ്ഗരേഖ പ്രകാരം ഫണ്ട് ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള ബുദ്ധിമുട്ട്, ബഹു വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെയും ബഹു ദേവസ്വം പട്ടിക ജാതി പട്ടിക വർഗ്ഗ വികസന വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെയും സാന്നിധ്യത്തിൽ 06.02.2023 നു നടന്ന മീറ്റിംഗിൽ ചർച്ച ചെയ്യുകയും 25 നഗരങ്ങളുടെ വൈദ്യുതീകരണത്തിനു ആവശ്യമായ തുകയുടെ 20%

ടെബൽ വകുപ്പും ബാക്കി 80% തുക KSEBL ഉം വഹിക്കാൻ തീരുമാനിച്ചു .

102 നഗറുകളിൽ ഗ്രീഡ് വൈദ്യുതീകരണം സാധ്യമാകുന്ന 43 നഗറുകളിൽ 35 നഗറുകളുടെ വൈദ്യുതീകരണം നിലവിൽ പൂർത്തീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇടുക്കി ജില്ലയിലെ ബാക്കിയുള്ള 8 നഗറുകളുടെ വൈദ്യുതീകരണം കാലാ വസ്ഥ അനുകൂലമാകുന്ന മുറയ്ക്ക് 2 മാസത്തിനുള്ളിൽ പൂർത്തീകരിക്കുന്നതാണ്. ആദിവാസി നഗറുകളുടെ വൈദ്യുതീകരണത്തിന് 22 കോടി രൂപ KSEBL -ന്റെ തനതു ഫണ്ടിൽ നിന്നുമാണ് കണ്ടെത്തിയത്.

സമ്പൂർണ്ണ വൈദ്യുതീകരണ പദ്ധതി യുടെ പൂർത്തീകരണത്തിന് ശേഷമുള്ള തുടർ വൈദ്യുതീകരണം

സമ്പൂർണ്ണവൈദ്യുതീകരണ പദ്ധതിയുടെ പൂർത്തീകരണത്തിന് ശേഷം പുതിയ കണക്ഷനുകൾ സൗജന്യമായി നൽകുവാൻ മറ്റു പദ്ധതികൾ നിലവിൽ ഇല്ലാത്തതിനാൽ 1000w വരെ കണക്ടഡ് ലോഡുള്ള BPL കുടുംബങ്ങൾക്ക്, പോസ്റ്റ് ആവശ്യം ഇല്ലാത്ത എല്ലാ കണക്ഷനുകളും 200 മീറ്റർ വരെ ലൈൻ വലിക്കേണ്ടുന്ന പോസ്റ്റ് ആവശ്യമുള്ള കണക്ഷനുകളും സൗജന്യമായി KSEBL ന്റെ തനതു ഫണ്ടുപയോഗിച്ച് നൽകി വന്നിരുന്നു. ലൈൻ വലിച്ച കണക്ഷൻ നൽകേണ്ട അർഹതപ്പെട്ട കൂടുതൽ അപേക്ഷകൾ വരുന്നതു കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ-ന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടതിനെത്തുടർന്ന് ലൈൻ വലിച്ച നൽകേണ്ട കണക്ഷനുകളുടെ ദൂര പരിധി 31.03.2022- ലെ ബോർഡ് ഉത്തരവ് പ്രകാരം 250 മീറ്ററായി കൂട്ടിയിട്ടുണ്ട്. ഈ സർക്കാർ അധികാരത്തിൽ വന്നതിന് ശേഷം 74.03 കോടി രൂപ ചെലവഴിച്ച് 64855 ബി പി എൽ വൈദ്യുതി കണക്ഷനുകൾ കെ.എസ്.ഇ.ബി.എൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. 2022-27 കാലയളവി ലേക്കായി 100 കോടി രൂപ Multi Year Plan ൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

അങ്കണവാടികളുടെ വൈദ്യുതീകരണം

സർക്കാരിന്റെ നൂറുദിന പരിപാടിയുടെ ഭാഗമായി വനിതാശിശു വികസന വകുപ്പ് ഡയറക്ടറുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം നിലവിൽ വൈദ്യുതീകരണം പൂർത്തിയാ ക്കാൻ ഉള്ള അങ്കണവാടികളിൽ 937 എണ്ണത്തിന് വൈദ്യുതി ലഭ്യമാക്കി. ഇവയിൽ 574 അങ്കണവാടികൾക്ക് ഒരു പോസ്റ്റ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള

വൈദ്യുതി കണക്ഷനുകൾ സൗജന്യമായി നൽകുന്നതിനായി നാളിതുവരെ കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡിന്റെ തനതു ഫണ്ടിൽ നിന്നും 22.16 ലക്ഷം രൂപ ചെലവാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റിന്റെ യൂണിവേഴ്സൽ സർവീസ് ഒബ്ജിഗേഷൻ ഫണ്ടിന് (യു.എസ്.ഒ.എഫ്) കീഴിൽ കേരള സംസ്ഥാനത്തെ അൺകവേർഡ് വില്ലേജുകളിൽ 4G മൊബൈൽ സേവനങ്ങൾക്കുള്ള പ്രൊവിഷൻ - പുതിയ BTS ലേക്ക് വൈദ്യുതി വിതരണം

യൂണിവേഴ്സൽ സർവീസ് ഒബ്ജിഗേഷൻ ഫണ്ടിനു (USOF) കീഴിൽ, ഇന്ത്യയിലെ 24705 ഗ്രാമങ്ങളിലേക്ക് 4G കണക്ടിവിറ്റി നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രോജക്ട് ഗവണ്മെന്റ് ഓഫ് ഇന്ത്യ BSNL വഴി നടപ്പിലാക്കുന്നു. കേരളത്തിലെ നാനൂറോളം ആദിവാസി ഗ്രാമങ്ങൾ ഈ പട്ടികയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

പുതിയ സൈറ്റുകളിലേക്ക് വൈദ്യുതി വിതരണം ലഭിക്കുന്നതിന് കെ.എസ്. ഇ.ബി.എല്ലും ബി.എസ്.എൻ.എൽ ഉദ്യോഗ സ്ഥരും സംയുക്ത പരിശോധനകൾ സംഘടിപ്പിച്ചിരുന്നു. ഈ ഗ്രാമങ്ങളിൽ BSNL സ്ഥാപിക്കുന്ന ടവറുകൾക്ക് വേണ്ട വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നൽകുന്നതിനു കെ.എസ്. ഇ.ബി.എൽ വേണ്ട നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു.

കണക്ടഡ് ലോഡ് സ്വമേധയാ വെളിപ്പെടുത്തൽ പദ്ധതി

കാര്യക്ഷമമായ നെറ്റ്‌വർക്ക് ആസൂത്രണത്തിനായി ഓരോ ട്രാൻസ്ഫോർമറിനും കീഴിലുള്ള ശരിയായ ലോഡ് മനസ്സിലാക്കാൻ സ്വയം പ്രഖ്യാപനത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ എല്ലാ എൽ.ടി ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കണക്ടഡ് ലോഡ് പരിഷ്കരിക്കാനുള്ള സൗകര്യം കെ.എസ്. ഇ.ബി.എൽ നൽകിയിരുന്നു. എന്നാൽ പ്രസ്തുത ലക്ഷ്യം പൂർണ്ണമായി കൈവരിക്കാനായില്ല.

സാമൂഹ്യ മാധ്യമങ്ങൾ വഴിയും സെക്ഷൻ ഓഫീസുകൾ വഴിയും വേണ്ടത്ര പ്രചാരണം നൽകിയെങ്കിലും ഒരു ചെറിയ ശതമാനം ഉപഭോക്താക്കൾ മാത്രമേ ഈ സൗകര്യം ഉപയോഗപ്പെടുത്തിയുള്ളൂ.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ ശരിയായ കണക്ടഡ് ലോഡ് അറിയാത്തതു ഈ വേനൽ കാലത്തു

കെ.എസ്.ഇ.ബിഎല്ലിന്റെ നെറ്റ് വർക്ക് പ്ലാനിംഗിനെ ഒരു പരിധിവരെ ബാധിച്ചിട്ടുണ്ട്.

കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒറ്റത്തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി

കാലാകാലങ്ങളിൽ KSERC-യുടെ അനുമതിയോടു കൂടി കുറഞ്ഞ പലിശ നിരക്കിൽ ഒറ്റത്തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി പ്രഖ്യാപിച്ചു ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും KSEBL കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുവാൻ നടപടി സ്വീകരിച്ചിരുന്നു. KSERC-യുടെ അനുമതിക്കു നന്യതമായി പലിശയിനത്തിൽ ഇളവുകൾ നൽകിയും ആവശ്യമെങ്കിൽ പലിശത്തുകയ്ക്ക് തവണകൾ അനുവദിച്ചും നിബന്ധനകൾക്ക് വിധേയമായി കുടിശ്ശിക മുതലിനു തന്നെ തവണകൾ നൽകിയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരമാവധി പ്രയോജനപ്പെടുത്തക്കവിധവും പരമാവധി കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കത്തക്ക വിധവുമാണ് ഒറ്റത്തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കി വരുന്നത്. കോടതിയിൽ വ്യവഹാരത്തിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും റവന്യൂ റിക്കവറി നടപടികൾക്ക് ശുപാർശ കൊടുത്തിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കൂടി പ്രസ്തുത പദ്ധതി ഉപയോഗിക്കാനുള്ള അവസരവും ഇതുപ്രകാരം നൽകിയിട്ടുണ്ടായിരുന്നു. കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കാനായി 2021 ലും 2022 ലും KSERC യുടെ അനുമതിയോടു കൂടി ഒറ്റ തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കിയിരുന്നു.

2023 -24 വർഷത്തെ ഒറ്റത്തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി 20.07.2023 മുതൽ 31.04.2024 വരെയാണ് പ്രാബല്യത്തിൽ ഉണ്ടായിരുന്നത്. 2023-24 ലെ ഒറ്റത്തവണ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതിയിലൂടെ എൽടി വിഭാഗത്തിലെ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ഏകദേശം 410.31 കോടി രൂപയുടെയും എച്ച്ടി വിഭാഗത്തിലെ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ഏകദേശം 847.77 കോടി രൂപയുടെയും കുടിശ്ശികയാണ് KSEBL പിരിച്ചെടുക്കാൻ ലക്ഷ്യമിട്ടിരുന്നത്. എൽടി ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യത്തിൽ 253.307 കോടി രൂപയും എച്ച്ടി ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യത്തിൽ 36.986 കോടി രൂപയുമാണ് KSEBL പിരിച്ചെടുത്തിട്ടുള്ളത്.

പിക് ലോഡ് മാനേജ്മെന്റ്

2023 മാർച്ച് മാസത്തെ അപേക്ഷിച്ച് 2024 മാർച്ച് മാസത്തിൽ രാജ്യത്തൊട്ടാകെയുള്ള വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം കേവലം 1.4% മാത്രം വർദ്ധിച്ചപ്പോൾ കേരളത്തിലെ വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം 12.79% ആണ്

വർദ്ധിച്ചത്. 2023 ഏപ്രിൽ മാസത്തിൽ രാജ്യത്തെ വർദ്ധന 10.89% ആയിരിക്കെ സംസ്ഥാനത്തു അത് 15.62% ആയി വർദ്ധിക്കുകയുണ്ടായി. ഈ കാലയളവിൽ ഇന്ത്യയൊട്ടാകെ പീക്ക് ലോഡ് 3.8% വർദ്ധനവ് രേഖപ്പെടുത്തിയപ്പോൾ സംസ്ഥാനത്തെ പീക്ക് ടൈം ഉപഭോഗത്തിൽ 12.38% മാണ് വർദ്ധനവ് ഉണ്ടായത്. പ്രസ്തുത സാഹചര്യങ്ങളെ നേരിടുവാൻ KSEBL യുദ്ധകാലാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള പ്രവൃത്തി കളാണ് നടപ്പിലാക്കിയത്.

ഊർജ്ജ സംരക്ഷണ ക്ലാസ്സുകളും കേബിൾ ടി വി / FM എന്നിവയിൽ കൂടിയുള്ള പ്രചാരണങ്ങളും വീടുകളും ഫാക്ടറികളും മറ്റു സ്ഥാപനങ്ങളും കേന്ദ്രീകരിച്ചുള്ള ഊർജ്ജ സംരക്ഷ ക്യാമ്പയ്ക്കുകളും Whatsapp ഗ്രൂപ്പുകൾ വഴിയുള്ള പ്രചാരണങ്ങളും സെക്ഷൻ ഓഫീസ് വഴി ഊർജ്ജ സംരക്ഷണ നോട്ടീസുകളുടെ വിതരണവും ഡിമാൻഡ് സൈഡ് മാനേജ്മെന്റിന്റെ ഭാഗമായി നടത്തി വന്നിരുന്നു. പീക്ക് സമയത്തെ ഉപഭോഗം നിയന്ത്രിക്കാൻ HT/EHT ഉപഭോക്താക്കളോടും പൊതുമേഖലാ സ്ഥാപനങ്ങളോടും വാട്ടർ അതോറിറ്റി യോടും KSEBL അഭ്യർത്ഥിച്ചിരുന്നു. കൂടാതെ വാണിജ്യ സ്ഥാപനങ്ങളിലെ പരസ്യബോർഡുകളിലെ ലൈറ്റുകളും മറ്റു അലങ്കാര ദീപങ്ങളും ഒഴിവാക്കാൻ KSEBL അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ഇതിന്റെ ഭാഗമായി ഉപഭോക്താക്കൾ KSEBL-മായി സഹകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

കൂടാതെ ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളുടെ ശേഷി കൂട്ടിയും ലോഡ് റീ അറേഞ്ച് ചെയ്തും മേൽപ്പറഞ്ഞ വിവിധങ്ങളായ ഡിമാൻഡ് സൈഡ് മാനേജ്മെന്റ് പ്രവൃത്തികൾ നടപ്പിലാക്കിയും ഉഷ്ണ തരംഗം മൂലമുണ്ടായ ഉയർന്ന വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം ത്വന്ത തുടർന്നുള്ള പ്രതിസന്ധിയെ ഒരു പരിധി വരെ നിയന്ത്രണത്തിലാക്കാൻ KSEBL നു സാധിച്ചു.

സംസ്ഥാനത്തു പുരപ്പുറ സോളാർ പദ്ധതി കാര്യക്ഷമമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായി വിതരണ രംഗത്തെ ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളുടെ സോളാർ ഫീസിബിലിറ്റി 75 % ൽ നിന്നും 90 % ആയി ഉയർത്തിയിട്ടുണ്ട്. 10 kW വരെ ഉള്ള സോളാർ പ്ലാന്റുകൾക്ക് ഡീംഡ് ഫീസിബിലിറ്റി അനുവദിക്കാൻ തീരുമാനം ചിട്ടുണ്ട്. സോളാർ പ്ലാന്റുകൾ താമസം വിനാ എന്നെർജൈസ് ചെയ്യുന്നതിന് വേണ്ടി നെറ്റ് മീറ്റർ കെ എസ് ഇ ബി എൽ തന്നെ വാങ്ങി കൺസ്യൂമേഴ്സിന് നൽകുന്നുണ്ട്. ഇത് കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കു മീറ്റർ സ്വന്തമായി വാങ്ങി സ്ഥാപിക്കാവുന്ന തുമാണ്. സംസ്ഥാനത്തു MNRE

പദ്ധതിയായ പ്രധാന മന്ത്രി സൂര്യ ഘർ യോജനയിൽ സോളാർ പ്ലാന്റുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്ന വെൻഡേഴ്സിന്റെ എംപാനൽമെന്റ് നടപടി ക്രമങ്ങൾ വേഗത്തിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഇപ്പോൾ സംസ്ഥാനത്താകെ ഇതിനായി 859 വെണ്ടേഴ്സ് നിലവിലുണ്ട്. സോളാർ പ്ലാന്റുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിലെ സങ്കീർണ്ണതകൾ ലഘൂകരിക്കുന്നതിനായി കെ എസ് ഇ ബി എൽ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും സോളാർ വെണ്ടേഴ്സിനും കപ്പാസിറ്റി ബിൽഡിംഗ് ട്രെയിനിങ് പ്രോഗ്രാം നടത്തുന്നുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

കേരളത്തിലെ വൈദ്യുതി വിതരണ ലൈസൻസികൾ
ഉപഭോക്താക്കൾക്കു നിർബന്ധമായും
ഉറപ്പാക്കേണ്ട സേവനങ്ങളുടെ നിലവാരം

STANDARDS OF PERFORMANCE of DISTRIBUTION LICENSEES OF KERALA

കേരള സംസ്ഥാന
വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ
പുറപ്പെടുവിക്കുന്നത്

ഉപഭോക്തൃ ശാക്തീകരണ പരിപാടി

Published by



KERALA STATE ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

KPFC Bhavanam, C.V.Raman Pillai Road, Vellayambalam, Thiruvananthapuram

Ph: 0471-2735544, Fax: 0471-2735599

E-mail: kserc@erckerala.org / Web: www.erckerala.org

2512

1. പഞ്ചായത്തം

സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷന്റെ സുപ്രധാന ചുമതലകളിലൊന്ന് സംസ്ഥാനത്തെ വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയാണ് 2003 ലെ ഇലക്ട്രിസിറ്റി ആക്ടിൽ, റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷനുകളുടെ പ്രവർത്തന മാർഗ്ഗരേഖയിൽ പ്രധാനപ്പെട്ട വിഷയമായി ഇത് ചേർത്തിരിക്കുന്നത്.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കും അവകാശങ്ങൾക്കും മുന്നിയ പരിഗണന കൽപ്പിക്കുന്ന കാലഘട്ടമാണിത്. എന്നിട്ടും, വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത്തരക്കാരുടെ സമീപനം അനുഭവപ്പെടാറില്ല. ഈ പഞ്ചായത്തത്തിലാണ് 2003 ലെ ഇലക്ട്രിസിറ്റി ആക്ടിൽ കാലഘട്ടം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഷ്ക്കരണ നടപടികൾക്ക് പ്രാധാന്യം നൽകിയത്. സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി ബോർഡുകൾ മാത്രം കൈകാര്യം ചെയ്തിരുന്ന വൈദ്യുതി പ്രസരണ വിതരണ പ്രക്രിയയും അതിലേക്കുള്ള ചട്ടങ്ങളും ബോർഡുകളുടെ താൽപ്പര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥമാണ് ക്രമീകരിക്കപ്പെട്ടിരുന്നത്.

മികച്ച സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്നതിലേക്കായി കുറ്റമറ്റ സേവനസംവിധാനങ്ങളൊരുക്കാൻ ലൈസൻസികൾ നിർബന്ധിതമാകുന്നു. മികച്ച സേവനമെന്നാൽ സേവനദാതാവിന്റെ മികച്ച നിലവാരം എന്നുതന്നെയാണ് അർത്ഥമാക്കേണ്ടത്. സേവനദാതാക്കളുടെ നിലവാരം ഉയർത്തുന്നതോടൊപ്പം ഉപഭോക്താവിന് തനിക്ക് ഉറപ്പായ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് അറിഞ്ഞിരിക്കേണ്ടതും അത്യാവശ്യമാണ്. ഇതിന്റെ ആദ്യ നടപടി എന്ന നിലയിലാണ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൈദ്യുതി വിതരണ ലൈസൻസികൾ ഉറപ്പാക്കേണ്ട മിനിമം സേവനനിലവാരം നിശ്ചയിച്ച് വിജ്ഞാപനം പുറപ്പെടുവിക്കാനും അത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ അറിവിലേക്കായി പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്താനും കമ്മീഷൻ തീരുമാനിച്ചത്.

2. മിനിമം സേവനനിലവാരം

2016 ജനുവരി 11 ന് 1/1/കെ.എസ്.ഇ.ആർ.സി/2015/66 നമ്പർ അനുമതി നൽകിയാണ് പുറപ്പെടുവിച്ച വിജ്ഞാപനത്തിൽ വൈദ്യുതി മേഖലയിലെ സേവനദാതാക്കൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകേണ്ട മിനിമം സേവനനിലവാരം എന്തെന്ന് കമ്മീഷൻ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. അതിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ അവയും അറിഞ്ഞിരിക്കേണ്ട അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചാണ് ഇവിടെ വിവരിക്കുന്നത്. അതുപ്രകാരം താഴെപ്പേർക്കുന്ന സേവനങ്ങൾ കൃത്യരേതോടെ നടപ്പാക്കാൻ കെ.എസ്.ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡും മറ്റു ലൈസൻസികളും ബാധ്യസ്ഥരാണ്. അവർ തിരക്കേറിയതും പക്ഷം വ്യവസ്ഥാപിത മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ പരിഹാരം തേടുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് അവകാശമുണ്ട്. ഉപഭോക്താവിന് അവകാശപ്പെട്ട വിവിധ സേവനങ്ങൾ നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ലഭ്യമാക്കുകയാണ് സേവനനിലവാരമെന്നതുകൊണ്ട് ലക്ഷ്യമാക്കുന്നത്. അതിൽ വിവ്വചനമായ പക്ഷം സേവ

പരാതി ഉപഭോക്താവിന് നിശ്ചിത തുക നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണമെന്നാണ് ചട്ടം വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

3. പരാതി നൽകൽ

അവകാശം നിഷേധിക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവിന് സേവനദാതാവ് നൽകേണ്ട തുക, നിലവിലുള്ളതോ ഭാവിയ്ക്ക് നൽകുന്നതോ ആയ വൈദ്യുതി ബില്ലിൽ കിഴിവ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. അവകാശം നിഷേധിക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവ്, അനുബന്ധമായി ചേർത്തിട്ടുള്ള ഫാറം എ പൂരിപ്പിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട വൈദ്യുതി സെക്ഷനിലെ അഡ്മിസ്ട്രേറ്റർ എഞ്ചിനീയർക്ക് സമർപ്പിക്കണം. ഇങ്ങനെ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷ സേവനദാതാവ് അഡ്മിസ്ട്രേറ്റർ ചെയർമാനേയും പരാതിയുടെ നമ്പർ ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്. അവകാശം നിഷേധിക്കപ്പെട്ട ഏഴുദിവസത്തിനകം ഉപഭോക്താവ് പരാതി നൽകണം. സേവനദാതാവ് 90 ദിവസത്തിനകം പരാതിയിന്മേൽ തീർച്ച കൽപ്പിച്ച് നിർദ്ദിഷ്ട പിഴ പരാതിക്കാരന് നൽകിയിരിക്കണം. നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ സേവനദാതാവ് തീരുമാനമെടുക്കാത്ത പക്ഷം, പരാതിക്കാരന് ആക്ടിലെ 42-ാം വകുപ്പനുസരിച്ച് സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര ഫോറത്തിലും തുടർന്ന് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓബ്സർവ്വേഷനും, പരാതി നൽകി പരിഹാരം തേടാവുന്നതാണ്.

പട്ടിക - 1

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കേണ്ട മിനിമം സേവനനിലവാരവും, അവ നിഷേധിക്കപ്പെടുന്ന പക്ഷം സേവനദാതാവ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ട തുകയും.

	സേവനത്തിന്റെ സ്വഭാവം	സേവനം ലഭ്യമാക്കേണ്ട സമയപരിധി	സമയപരിധി ലംഘിക്കുന്ന പക്ഷം ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ട തുക
1.	സാധാരണ ഫ്യൂസ് ഓഫ് കാൽ നഗരങ്ങൾ/പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രതാസമേദിയ പ്രദേശങ്ങൾ പുഞ്ച, പർവ്വതപ്രദേശങ്ങൾ എന്നീ പ്രതാസമേദിയ പ്രദേശങ്ങൾ (രാത്രി 8 മണി മുതൽ രാവിലെ 8 മണി വരെയുള്ള സമയം), സമയപരിധി നിശ്ചയിക്കുമ്പോൾ കണക്കാക്കുകയില്ല	പരാതി ലഭിച്ച് 6 മണിക്കൂറിനകം 8 മണിക്കൂറിനകം 10 മണിക്കൂറിനകം	25 രൂപ 25 രൂപ 25 രൂപ

2	ലൈൻ ബ്രഹ്മവൃന്ദം (ഇ.എച്ച്. ലൈൻ/കേബിൾ) നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രധാനമേധാവിയ പ്രദേശങ്ങൾ	8 മണിക്കൂറിനകം 12 മണിക്കൂറിനകം 16 മണിക്കൂറിനകം	25 രൂപ 25 രൂപ 25 രൂപ
3	ലൈൻ ബ്രഹ്മവൃന്ദം (ഇ.എച്ച്. കേബിൾ) നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രധാനമേധാവിയ പ്രദേശങ്ങൾ	24 മണിക്കൂറിനകം 48 മണിക്കൂറിനകം 48 മണിക്കൂറിനകം	25 രൂപ 25 രൂപ 25 രൂപ
4	വിതരണ ട്രാൻസ്മിഷൻ തകരാർ നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രധാനമേധാവിയ പ്രദേശങ്ങൾ	24 മണിക്കൂറിനകം 36 മണിക്കൂറിനകം 48 മണിക്കൂറിനകം	25 രൂപ 25 രൂപ 25 രൂപ
5	ലോഡ്ഷെഡ്ഡിംഗ് ടെലികമ്പ്യൂട്ടർ മുന്നറിയിപ്പോടുകൂടിയ വൈദ്യുതി മുടക്കം (24 മണിക്കൂർ മുമ്പേ അറിയിക്കണം)	ദിവസം 10 മണിക്കൂറിൽ കൂടുതൽ പാടില്ല	മാറ്റം ഉപയോഗിച്ച് വിനിയോഗം 25 രൂപ
6	വോൾട്ടേജ് വ്യതിയാനങ്ങൾ (വൈദ്യുതി ഓംഖലയിൽ മാറ്റം മാറ്റം ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, ട്രാൻസ്മിഷൻ തകരാറുമായ മാറ്റം)	പരാതി ലഭിച്ച് 7 ദിവസത്തിനകം	25 രൂപ
	വൈദ്യുതി ഓംഖലയിൽ മാറ്റം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ	120 ദിവസത്തിനകം	25 രൂപ
	ഇ.എച്ച്.റ്റി സബ്സ്റ്റേഷൻ നിർമ്മാണം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ	30 ദിവസത്തിനകം കമ്മീഷനിൽ പദ്ധതി സമർപ്പിക്കുകയും കമ്മീഷൻ അംഗീകരിച്ച തന്നെ സമയപരിധി കുറയ്ക്കുക	25 രൂപ

പുതിയ കണക്കൻ / ലോഡ് മാറ്റുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ		
നിലവിലുള്ള ലൈനിൽനിന്ന് ഡീവിയേഷൻ ഇല്ലാത്തവ	പുർണ്ണമായ അപേക്ഷ ലഭിച്ചതു മുതൽ ഒരു മാസം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
നിലവിലുള്ള ലൈൻ നീട്ടിയോ വൈദ്യുത ഭവലയിൽ മാറ്റംവരുത്തിയോ കണക്കൻ നൽകേണ്ട അപേക്ഷകൾ		
സിംഗിൾ ഫേസിൽനിന്ന് ത്രിഫേസിലേക്ക് മാറ്റാനാകുകയെന്നും ഉൾപ്പെടെയുള്ള എൽ.റ്റി ലൈൻ	ആദ്യത്തെ ഒരു കി.മീറ്ററിനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ 45 ദിവസം തുടർന്ന് ഓരോ അധിക കി.മീറ്ററിനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ 15 ദിവസം വീതം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 100 രൂപ
എച്ച്.റ്റി ലൈൻ	ആദ്യത്തെ ഒരു കി.മീറ്ററിനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ 3 മാസം തുടർന്ന് ഓരോ അധിക കി.മീറ്ററിനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ ഒരു മാസം വീതം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 100 രൂപ
66 കെ.വി./110 കെ.വി ലൈൻ	ആദ്യത്തെ 5 കി.മീറ്ററിനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ ഒരു വർഷം തുടർന്ന് ഓരോ അധിക കി.മീറ്ററിനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ 3 മാസം വീതം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 100 രൂപ

220 കെ.വി ലൈൻ	ആദ്യത്തെ 5 കി.മീറ്റർ മീനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ 2 വർഷം തുടർന്ന് ഓരോ അധിക കി.മീറ്ററിനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ 3 മാസം വീതം	സമതപരിധി കഴി ഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവ സത്തിനും 100 രൂപ
പുതിയ വിതരണ ട്രാൻസ്ഫോമറും അനുബന്ധ ഉപകരണങ്ങളും / ട്രാൻസ്ഫോമറിന്റെ അംഗീ വൽക്കരിക്കലും അനുബന്ധ ഉപകരണങ്ങളും	2 മാസം	സമതപരിധി കഴി ഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവ സത്തിനും 100 രൂപ
8. അന്താരാഷ്ട്ര / സീസൺ കണക്കുകൾ		
നിലവിലുള്ള വൈദ്യുത യൂണി യിൽനിന്ന് കണക്കുകൾ നൽകാവു ന്നത് (ഡിവിഷനുകൾ ഇല്ലാതെ)	പലവയും മുൻകൂർ ചാർജ്ജും അടച്ച തീയതി മുതൽ 3 ദിവ സത്തിനകം	സമതപരിധി കഴി ഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവ സത്തിനും 100 രൂപ
സർവ്വീസിലെ നിട്ടിയോ ട്രാൻസ്ഫോമർ അംഗീ കൃതത്തിലോ കണക്കുകൾ നൽകാൻ കഴിയുന്നവ	പലവയും മുൻകൂർ ചാർജ്ജും അടച്ച തീയതിമുതൽ എൽ റ്റി കണക്കുകൾ 30 ദിവസ ത്തിനകം, എച്ച് റ്റി 90 ദിവസത്തിനകം	സമതപരിധി കഴി ഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവ സത്തിനും 100 രൂപ
9. സർവ്വീസ് കണക്കുകൾ / ഉടമസ്ഥാ വകാശം മാറ്റുന്നതിന്	ആവശ്യമായ രേഖകൾ സഹിതം അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റിയ തീയതി മുതൽ 15 ദിവസം	സമതപരിധി കഴി ഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവ സത്തിനും 50 രൂപ
10. കണക്കുകൾ മൂലാധികാരണം ചെയ്യുന്നതിന് (എ) എൽ റ്റി സീംതിൽ ഫോയിൽനിന്ന് എൽ റ്റി പ്രീ ഫോസിലേക്കോ തിരിച്ചോ ഉള്ള മൂലാധികാരണം	ആവശ്യമായ തുക ഒടുക്കിയ തീയതി മുതൽ 45 ദിവസത്തി നകം	സമതപരിധി കഴി ഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവ സത്തിനും 50 രൂപ

	എച്ച് റി തീർന്നത് എച്ച് റി തീർച്ചയായും ഉള്ള രൂപം നൽകണം	ആവശ്യമായ തുക ഒരു ക്കിയ തീയതി മുതൽ 120 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴി ഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവ സത്തിനും 50 രൂപ
	മറ്റേ സർവ്വീസ് വയറോ ഉപഭോഗ ക്യാമ്പിന്റെ പരിസരത്തു തന്നെ മാറ്റുന്നതിന് (എ) മറ്റേ വൈദ്യുതപ്പാ വയറോ ഒന്നും കുടിയോ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് (ബി) എച്ച് റി സർവ്വീസ് ലൈൻ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാൻ (സി) എച്ച് റി സർവ്വീസ് ലൈൻ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാൻ (ഡി) ട്രാൻസ്ഫോമർ മാറ്റി സ്ഥാപി ക്കാൻ	ചെലവു തുക അടു തീയതി മുതൽ ഏഴു ദിവസം മുപ്പതു ദിവസം 45 ദിവസം 30 ദിവസം	സമയപരിധി കഴി ഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവ സത്തിനും 25 രൂപ
12.	തുടർച്ചയായി ഉപയോഗിച്ചിട്ടില്ലാതെ കിടക്കുന്ന വൈദ്യുത ലൈൻ, വൈദ്യുത പ്ലാന്റ് അഴിച്ചു മാറ്റി നിക്ഷേപിച്ചിട്ടുള്ളതിന്	ഏതെങ്കിലും വസ്തു വിന് മുകളിലൂടെയോ അരികിലൂടെയോ വസ്തുവിന് കുറു കയോ വസ്തു വിൽക്കുടി ത്തന്നെയോ നിർമ്മിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള വൈദ്യുത ലൈൻ വൈദ്യുതിപ്ലാന്റ് ഒരു വർഷം അതിലധി കയോ തുടർച്ചയായ കാലയളവിൽ ഉപയോ ഗത്തിലില്ലാതെ കിടക്കു കയാണെന്നിൽ ഒരു വർഷം പുർത്തിയായ തീയതി മുതൽ 3 മാസ ത്തിനകം	സമയപരിധി കഴി ഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവ സത്തിനും 25 രൂപ

3.	താമിഷ് കാറ്റഗറി മാറ്റം	പുർണ്ണമായ അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ച് 15 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
14.	തർക്കബില്ലുകൾ / കൺസ്റ്റാൻസിറ്റിലെ ഭേദഗതി അധികവിവരങ്ങൾ ആവശ്യമില്ലാത്ത പക്ഷം അധികവിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുള്ള പക്ഷം	പരാതി ലഭിച്ച അതേദിവസം പരാതി ലഭിച്ച് 3 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
15.	ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം വൈദ്യുതി ബന്ധം വിച്ഛേദിക്കാൻ	ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്ന കാലയളവിലേക്ക്, ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചുകൊണ്ട്	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
16.	വൈദ്യുതി ബില്ലടയ്ക്കുവാൻ വിഴ്ചലമുണ്ടായിരുന്നെങ്കിൽ വിച്ഛേദിക്കപ്പെടുന്ന കണക്കുകൾ പുനഃസ്ഥാപിക്കൽ	പണമടച്ച് 24 മണിക്കൂറിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
17.	കരുതൽ നിക്ഷേപം തിരിച്ചു നൽകൽ	ഉപഭോക്താവ് ഉടമ്പടി റദ്ദാക്കിയതുമുതൽ 30 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
18.	മീറ്റർ പരിശോധനയും മീറ്ററിന്റെ തകരാർ പരിഹരിക്കലും	പരാതി ലഭിച്ച് 5 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 25 രൂപ
19.	എൽ റി ഫാൽട്ടിമീറ്റർ മാറ്റുന്നതിന്	തകരാർ കണ്ടെത്തിയ ദിവസം മുതൽ 7 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 25 രൂപ

<p>എച്ച് ഡി ഫാർട്ടി മീറ്റർ മാറ്റുന്നതിന് കണ്ണി ട്രാൻസ്ഫോമർ വോൾട്ടേജ് ട്രാൻസ്ഫോമർ എന്നിവ മാറ്റേണ്ട തുടങ്ങുകിൽ ലൈസൻസികൾക്ക് 30 ദിവസം വരെ തുതിനുവേണ്ടി സമയം എടുക്കാവുന്നതാണ്.</p>	<p>തകരാർ കണ്ടെത്തിയ ദിവസം മുതൽ 7 ദിവസത്തിനകം</p>	<p>സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള രാവോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ</p>
<p>21. പ്രതിവർഷ ശരാശരി അവയുണ്ണി ലിറ്റി ഇന്ത്യയ്ക്ക് ലൈസൻസികൾ താഴെപ്പറയും വിധം നിലനിർത്തേണ്ടതാണ്</p> <p>നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ 98%</p> <p>ഗ്രാമങ്ങൾ 97.5%</p> <p>പ്രധാനമേഖല പ്രദേശങ്ങൾ 97%</p>		<p>ഓരോ വർഷവും 100 രൂപ</p>

- (*) നൽകപരിഹാര സമയപരിധി നിശ്ചയിക്കുന്നതിന് ഫ്യൂസ് ഓഫ് കോർ ലൈവ് വൈകിട്ട് ആറു മണിമുതൽ രാവിലെ എട്ടുമണി വരെയുള്ള സമയം കണക്കാക്കുന്നതല്ല.
- (**) വൈദ്യുതി ബോർഡിന്റെ വികസനപ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി വൈദ്യുതോദ്പാദന കമ്മീഷന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ നടന്നുവരുന്ന എന്തെങ്കിലും പദ്ധതി പൂർത്തിയാക്കി മാത്രം കണക്കു നൽകാൻ കഴിയുന്ന അപേക്ഷകളിൽ പദ്ധതി പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്മീഷൻ തീർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ഉത്തരവിന്റെ സമയപരിധിയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നതല്ല. കണക്കു നൽകാൻ കഴിയാത്തതല്ല.

4. റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കൽ

മേൽപറഞ്ഞ സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾ സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷകൾ തീരുമാനം നൽകിയ തുക എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് സേവനദാതാവ് ലൈസൻസി നിശ്ചിത സമയത്തിനകം കമ്മീഷൻ വിഭാഗമായ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കണം. ഇത്തരം ലഭിക്കുന്ന റിപ്പോർട്ടിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലൈസൻസിയുടെ ആകെ വരുമാന സേവന ലവാരം കമ്മീഷൻ വിലയിരുത്തുകയും മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. വിവിധ സേവനവിഭാഗങ്ങളിൽ ലൈസൻസി ഉറപ്പാക്കേണ്ട പൊതു സേവനലവാരം കമ്മീഷൻ പ്രത്യേകം വ്യവസ്ഥ ചെയ്ത് പട്ടിക രണ്ടിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുന്നു.



പട്ടിക - 2

ലൈസൻസിംഗ് പൊതുവായ സേവനനിലവാരം

സേവനവിഭാഗം	സാധ്യത	നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള പൊതുവായ സേവന നിലവാരം
1. സാധാരണ ഏയർ കോൾ കാൽ നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രധാനസമുദായ പ്രദേശങ്ങൾ	പരാതി ലഭിച്ച് 6 മണിക്കൂർ 8 മണിക്കൂർ 10 മണിക്കൂർ	95% 95% 95%
2. മെലൻ ബ്രൗൺ ഡൗൺ (റാവർഹൈഡ് ലൈൻ / റാവർഹൈഡ് കേബിൾ) നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രധാനസമുദായ പ്രദേശങ്ങൾ	8 മണിക്കൂർ 12 മണിക്കൂർ 16 മണിക്കൂർ	90% 90% 90%
3. ലൈൻ ബ്രൗൺഡൗൺ (യു. ഐ. കേബിൾ) നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രധാനസമുദായ പ്രദേശങ്ങൾ	24 മണിക്കൂർ 48 മണിക്കൂർ 48 മണിക്കൂർ	80% 90% 90%
4. വിതരണ ട്രാൻസ് മിഷൻ നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രധാനസമുദായ പ്രദേശങ്ങൾ	24 മണിക്കൂർ 36 മണിക്കൂർ 48 മണിക്കൂർ	90% 90% 90%
5. വോൾട്ടേജ് വ്യതിയാനങ്ങൾ (വൈദ്യുതി ബോംബയിൽ മാറ്റം ചെയ്യും ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ) വൈദ്യുതി ബോംബയിൽ മാറ്റം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ	പരാതി ലഭിച്ച് 7 ദിവസത്തിനകം പരാതി ലഭിച്ച് 120 ദിവസത്തിനകം	90% 90%
6. മീറ്റർ പരിശോധനയും മീറ്ററിന്റെ തകരാർ പരിഹരിക്കലും (മീറ്റർ മാറ്റിവയ്ക്കുന്നതൊഴികെ)	പരാതി ലഭിച്ച് 5 ദിവസത്തിനകം	95%

	ലൈസൻസിനുള്ള ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള കേടായ എച്ച്.റ്റി മീറ്ററുകൾ മാറ്റുന്നതിന്	തകരാർ കണ്ടെത്തിയ ദിവസം മുതൽ 7 ദിവസത്തിനകം	95%
8	ലൈസൻസിനുള്ള ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള കേടായ എച്ച്.റ്റി മീറ്ററുകൾ മാറ്റുന്നതിന്	തകരാർ കണ്ടെത്തിയ ദിവസം മുതൽ 7 ദിവസത്തിനകം	95%
9	താഴെപ്പറയുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക്		
	(എ) പുതിയ കണക്കുകൾ / ലോഡ് മാറ്റുന്നതിന്	സപ്തംബർ കോഡ്, 2014 ന് നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(ബി) താത്ക്കാലിക കണക്കുകൾ	സപ്തംബർ കോഡ്, 2014 ന് നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(സി) സീസൺൽ കണക്കുകൾ	സപ്തംബർ കോഡ്, 2014 ന് നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(ഡി) സർവ്വീസ് കണക്കുകൾ കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിന്	സപ്തംബർ കോഡ്, 2014 ന് നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(ഇ) സർവ്വീസ് കണക്കുകൾ രൂപാന്തരണം ചെയ്യുന്നതിന്	സപ്തംബർ കോഡ്, 2014 ന് നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(എഫ്) വൈദ്യുത ലൈനോ / പ്ലാന്റോ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുന്നതിന്	സപ്തംബർ കോഡ്, 2014 ന് നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(ജി) ഉപയോഗമില്ലാതെ കിടക്കുന്ന വൈദ്യുത ലൈനുകൾ അഴിച്ചുമാറ്റി നീക്കം ചെയ്യുന്നതിന്	സപ്തംബർ കോഡ്, 2014 ന് നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(എച്ച്) കാര്യനിർവ്വഹണ മാറ്റുന്നതിന്	സപ്തംബർ കോഡ്, 2014 ന് നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ	95%
10	തർക്കബില്ലുകൾ പരിശോധിക്കുന്നതിന് / ബില്ലിലെ ഭേദഗതി സംബന്ധിച്ച്		



	1. (എ) അധികവിവരങ്ങൾ ആവശ്യമില്ലാത്തപക്ഷം	പരാതി ലഭിച്ച് അന്വേഷണം	99%
	(ബി) അധികവിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുള്ളപക്ഷം	പരാതി ലഭിച്ച് 3 ദിവസത്തിനകം	99%
11	ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം വൈദ്യുത കണക്കു വിവരങ്ങൾ	ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന കാലതരനിലേക്ക് ഉപഭോക്താവിന് അറിയിച്ചുകൊണ്ട്	99%
12	വൈദ്യുത ബില്ലടക്കാൻ വിജ്ഞാപനം നൽകിയതുമുതൽ വിവരങ്ങൾ പുറംസ്ഥാപിക്കൽ	പണയപ്പെട്ട് 24 മണിക്കൂറിനകം	99%
13	ഉടമ്പടി നോക്കിയ ഉപഭോക്താക്കളുടെ കരുതൽ നിക്ഷേപം തിരിച്ചു നൽകുന്നത്	ഉടമ്പടി നോക്കിയതുമുതൽ 30 ദിവസത്തിനകം	99%
14	ബില്ലിന് കാരുക്ഷ്യമെ	എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബില്ലു ലഭ്യമാക്കണം	99%
15	മീറ്റർ മുരണ വിവരങ്ങൾ വൈദ്യുതിയുടെ കളക്ഷൻ കാരുക്ഷ്യമെ		
16	വിതരണ ട്രാൻസ്ഫോർമർ തകരാർ	പ്രതിവർഷം ലൈസൻസി തുടങ്ങി വിതരണ മൂലമായിട്ടുള്ള ആകെ ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളുടെ 5 ശതമാനമോ 2 ട്രാൻസ്ഫോർമറോ ഇവയിൽ കൂടുതലുള്ളതിൽ അധികമാകരുത്	
17	തകരാറിലായ മീറ്ററുകൾ	ആകെ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള മീറ്ററുകളുടെ 2.5% ന് അധികമാവരുത്	
18	പ്രതിവർഷ മരാമതി (സർവ്വീസ് അവതരണിപ്പിച്ച് ഇൻഡക്സി നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ)	98% 97.5% 97%	

മേൽപ്പറഞ്ഞവയിൽ ക്രമനമ്പർ 16,17,19 എന്നീ വീകരണങ്ങളിൽ പ്രതിമാസവും മറ്റുള്ളവയിൽ മൂന്നുമാസം കൂടുമ്പോഴും ലൈസൻസികൾ കമ്പിഷൻ റിപ്പോർട്ട് നൽകണം. ഇങ്ങനെ ലഭിക്കുന്ന റിപ്പോർട്ടുകൾ ക്രോഡിരിച്ച് ആവശ്യമായവ കമ്പിഷൻ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. 2003 ലെ ആക്ടിന്റെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി ഇതുമാത്രം

ബന്ധപ്പെട്ട നിർവ്വഹണ ഘട്ടത്തിലെ പരിമിതികൾ ഒഴിവാക്കാനായി പുതിയ ഉത്തരവുകളും പ്രവർത്തനമാർഗ്ഗരേഖകളും കമ്മീഷൻ തയ്യാറാക്കും പുറപ്പെടുവിക്കാവുന്നതാണ്. ഈ വ്യവസ്ഥകളിലേതിലേക്കിലും പ്രായോഗിക ബുദ്ധിമുട്ട് അനുഭവപ്പെടുന്ന പക്ഷം അത് വ്യക്തമാക്കി ലൈസൻസികൾക്ക് കമ്മീഷൻ മുമ്പാകെ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാനുവകാശമുണ്ട്.

അനുബന്ധം 1

പാഠം എ

(അവകാശം നിലവിലുണ്ടെന്ന് ഉപഭോക്താവ് തീർപ്പാക്കിയിട്ടുള്ളതിനാൽ സമർപ്പിക്കേണ്ട അപേക്ഷയുടെ മാതൃക)

1. ഉപഭോക്താവിന്റെ പേര്
2. വിലാസം
3. ഉപഭോക്തൃനമ്പർ (കൺസ്റ്റാൻ്റ് നമ്പർ)
4. പരാതിയുടെ സ്വഭാവം (ചുരുക്കിപ്പറയണം)
5. പരാതി നമ്പർ
6. പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതിയും സമയവും
7. പരാതിയിന്മേൽ ലൈസൻസി കൈക്കൊണ്ട നടപടിയും തീയതിയും സമയവും
8. സേവനനിലവാര ചട്ടപ്രകാരം പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ലൈസൻസിയിൽ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള കാലാവധി
9. പരാതിയിന്മേൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാൻ ലൈസൻസി ഏടുത്ത തയ്യാർത്ഥ സമയം
10. സേവനനിലവാര ചട്ടപ്രകാരം ലൈസൻസിയുടെ വീഴ്ചയ്ക്ക് പരിഹാരമായി ചുമത്താവുന്ന തുക

സ്ഥലം:

ഒപ്പ്

തീയതി:



അനുബന്ധം 2

കൈപ്പറ്റ് രസീത്

(ലൈസൻസി പരാതിക്കാരുന് നൽകേണ്ടത്)

1. പരാതി നമ്പർ
2. തീയതി
3. ഉപഭോക്താവിന്റെ പേര്
4. ഉപഭോക്തൃനമ്പർ
(കൺസ്യൂമർ നമ്പർ)
5. റീഷ്യെയ്ക്ക് പരിഹാരമായി
നിർദ്ദിഷ്ട തുക ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ടുള്ള
പരാതി സ്വീകരിച്ച തീയതി

ലൈസൻസി ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്, ഒപ്പ്,
ഓഫീസ് മുദ്ര, തീയതി



**Kerala State Electricity Regulatory Commission
Thiruvananthapuram**

NOTIFICATION

No.1/1/KSERC -2015/

Dated, Thiruvananthapuram 15th December, 2015

In exercise of the powers conferred by clause (za) and clause (zb) of sub-section (2) of Section 181 of the Electricity Act, 2003 (Central Act 36 of 2003) and all other powers enabling it in this behalf, and after previous publication, the Kerala State Electricity Regulatory Commission hereby makes the following regulations, namely: -

**KERALA STATE ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION (STANDARDS OF
PERFORMANCE OF DISTRIBUTION LICENSEES) REGULATIONS, 2015**

**CHAPTER - I
PRELIMINARY**

1. Short title, extent and commencement.- (1) These Regulations may be called the Kerala State Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance of Distribution Licensees) Regulations, 2015.

(2) These Regulations shall be applicable to,-

- (i) all distribution licensees including deemed licensees and all consumers and users in the State of Kerala; and
- (ii) all other persons and institutions who are exempted under Section 13 of the Act.

(3) It shall come into force with effect from the date of publication of the same in the Government gazette.

2. Definitions. – In these Regulations, unless it is repugnant to the context,-

- (1) “**Act**” means the Electricity Act, 2003 (Central Act 36 of 2003), as amended from time to time;
- (2) “**agreement**” means an agreement entered into between the distribution licensee and the consumer;
- (3) “**apparatus**” means electrical apparatus; and includes all machines, fittings, accessories and appliances in which conductors are used;
- (4) “**applicant**” means an owner or occupier of any land or premises who files an application with a licensee for the supply of electricity or for the increase or reduction in sanctioned load or contract demand, or for the change in title, or

for the disconnection or reconnection of supply or for the termination of agreement or for other services, as the case may be, in accordance with the provisions of the Act, the rules and the regulations made thereunder;

- (5) **"application form"** means an application form complete in all respects in the appropriate format, as required by the distribution licensee, before the payment of applicable charges;
- (6) **"application"** means an application form complete in all respects in the appropriate format, as required by the distribution licensee, along with the receipt for payment of necessary charges and all necessary documents including approvals from statutory or other authorities;
- (7) **"area of supply"** means the area within which a licensee is authorised by his licence to supply electricity;
- (8) **"billing efficiency"** means the percentage of actual number of electricity bills issued in a month over the total number of electricity bills scheduled for issuance in that month;
- (9) **"billing period"** means the period as approved by the Commission for which regular electricity bills are prepared by the licensee for different categories of consumers;
- (10) **"call centre"** means the office set up with adequate technological systems to register and manage complaints relating to the electrical distribution system;
- (11) **"Commission"** means the Kerala State Electricity Regulatory Commission constituted under the Act;
- (12) **"conductor"** means any wire, cable, bar, tube, rail or plate used for conducting electrical energy and so arranged as to be electrically connected to a system;
- (13) **"connected load"** expressed in kW or kVA means aggregate of the rated capacities of all energy consuming devices or apparatus which can be simultaneously used, excluding stand-by load if any, in the premises of the consumer, which are connected to the service line of the distribution licensee;
- (14) **"consumer indexing"** means assigning a unique number to every consumer within the area of the distribution licensee for the identification of each consumer and mapping of each consumer under geographical information system with details of the substation, the distribution transformer, the feeder and the pole connected with the supply of electricity to him;
- (15) **"consumer"** means the consumer as defined in the Act;
- (16) **"difficult area"** means water logged areas including punja and kole areas, hilly areas and remote areas as approved by the Commission based on the proposal of the licensee;
- (17) **"disconnection"** means the physical separation of the installation of the consumer from the distribution system of the licensee on a temporary basis so as to cut off the supply of electricity to the consumer;
- (18) **"energy"** or **"electricity"** means electrical energy; generated, transmitted, wheeled, supplied, traded or used for any purpose, except for the transmission of a message;
- (19) **"extra high tension (EHT)"** means a voltage exceeding 33000 volts under

normal conditions subject to the percentage variation as may be specified by the Central Electricity Authority from time to time;

- (20) **"feeder"** means a low tension (LT), high tension (HT), or extra high tension (EHT) distributor, emanating from a substation, to which a distribution substation, or LT or HT or EHT consumers are connected;
- (21) **"guaranteed standard of performance"** with regard to a service to be rendered to a consumer by a distribution licensee means the minimum performance level specified in these regulations for such service, which the distribution licensee shall ensure to the consumer;
- (22) **"harmonics"** means a component of a periodic wave having frequency that is an integral multiple of the fundamental power line frequency of 50 Hz, causing distortion to pure sinusoidal wave-form of voltage or current;
- (23) **"high tension (HT)"** means a voltage higher than 1000 volts and which does not exceed 33,000 volts under normal conditions subject to the percentage variation as may be specified by the Central Electricity Authority from time to time;
- (24) **"installation"** means any composite electrical unit used for the purpose of generating, transforming, transmitting, converting, distributing, trading or utilizing energy;
- (25) **"licence"** means a licence granted under section 14 of the Act;
- (26) **"licensee"** or **"distribution licensee"** means a person granted licence under Section 14 of the Act authorizing him to operate and maintain a distribution system and to supply electricity to the consumers in his area of supply; and includes a deemed licensee;
- (27) **"low tension (LT)"** means a voltage that does not exceed 1000volts under normal conditions subject to the percentage variation as may be specified by the Central Electricity Authority from time to time;
- (28) **"meter"** means a device suitable for measuring, indicating and recording consumption of electricity or any other quantity related with electrical system; and shall include, wherever applicable, other equipment such as current transformer (CT), voltage transformer (VT), or capacitance voltage transformer (CVT) necessary for such purpose;
- (29) **"normal fuse off"** means blowing off of the fuse or tripping of a protective switchgear/ device in the distribution system due to overloading or ageing;
- (30) **"occupier"** means the owner or person in occupation of the premises where energy is used or proposed to be used;
- (31) **"overall standards of performance"** means the target for achievement in respect of each guaranteed standard of performance, which is expressed as a percentage of number of cases in which guaranteed standard of performance could be achieved, over the total number of cases recorded during a particular period and includes the targets for achievements in respect of other services as specified in these regulations;
- (32) **"person"** shall include any company or body corporate or association or body of individuals, whether incorporated or not, or artificial juridical person;
- (33) **"point of supply"** means the point at the incoming terminal of the cut-out installed by the consumer in the case of low tension consumer and the point at the incoming terminal of the control switch gear installed by the consumer

in the case of high tension and extra high tension consumers;

- (34) "**power interruption**" includes any interruption in supply of power in the distribution system extending from the distribution substation to the consumer meter, which results in the loss of power supply to one or more consumers, which may be due to the tripping action of the protective devices during faults or the failure of the components of the distribution system;
- (35) "**premises**" includes any land or building or structure which is included in the details and sketches specified in the application or in the agreement for grant of electric connection or in such other records relating to revision of connected load or contract demand;
- (36) "**revenue collection efficiency**" means the percentage of actual amount of electricity charges collected during a month over the total amount of electricity charges due for collection as per the electricity bills issued;
- (37) "**rural area**" means the area comprised within a Grama Panchayat;
- (38) "**service line**" means any electric supply line through which electricity is, or is intended to be, supplied,-
 - (i) to a single consumer either from a distributing main or immediately from the premises of the distribution licensee; or
 - (ii) to a group of consumers on the same premises or on contiguous premises supplied from the same point of the distributing main;
- (39) "**system**" means an electrical system in which all the conductors and apparatus are electrically connected to a common source of electric supply;
- (40) "**urban area**" means the area comprised within the Municipal Corporations or Municipalities including the areas falling under the various cantonment authorities, industrial estates or special economic zones;
- (41) "**user**" means any person having electrical interface with or using the distribution system of the distribution licensee, to whom this Code is applicable and includes any distribution licensee, transmission licensee and generating units connected to the distribution system and the person availing open access in transmission or distribution system.

3. Interpretation.- (1) These regulation shall be interpreted and implemented in accordance with and not at variance from the provisions of the Act and the Rules, Regulations and Codes made thereunder.

(2) Words, terms and expressions defined in the Electricity Act, 2003, as well as Rules made thereunder by the Central and Kerala State Governments and in the Regulations and Codes issued by the Central Electricity Authority and the Central Electricity Regulatory Commission and the Kerala State Electricity Regulatory Commission and used in these Regulations shall have and carry the same meanings as defined and assigned in the said Act, Rules, Regulations and Codes.

- (3) In the interpretation of these Regulations, unless the context otherwise requires:-
- (a) words in the singular or plural term, as the case may be, shall also be deemed to include the plural or the singular term, respectively;
 - (b) references to any statute, regulation or guideline shall be construed as including all statutory provisions consolidating, amending or replacing such

statutes, regulations or guidelines referred to, as the case may be;
(c) terms "include" and "including" shall be deemed to be followed by "without limitation" or "but not limited to", regardless of whether such terms are followed by such phrases or words of like import.

CHAPTER - II STANDARDS OF PERFORMANCE

4. 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 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.

(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.

(4) Restoration of supply in the case of breakdowns of underground cable.-

Every distribution licensee shall restore power supply in the case of breakdowns 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.

(8) Voltage levels for LT, HT and EHT supply and permissible variations.- (A) Every distribution licensee shall maintain the following voltage levels subject to the permissible variations specified in clause (B) below,-

(a) Low Tension (LT) supply,-

- (i) Single phase - 240 Volts between phase and neutral;
- (ii) Three phase - 415 Volts between phases;

(b) High Tension (HT) supply,-

- (i) Three phase - 11,000 Volts (11kV) between phases;
- (ii) Three phase - 22,000 volts (22 kV) between phases;
- (iii) Three phase - 33,000 Volts (33kV) between phases;

(c) Extra High Tension (EHT) supply,-

- (i) Three phase - 66,000 volts (66 kV) between phases;
- (ii) Three phase - 110,000 Volts (110 kV) between phases;
- (iii) Three phase - 220,000 Volts (220kV) between phases;
- (iv) Three phase - 400,000 Volts (400kV) between phases.

(B) Every distribution licensee shall ensure that the voltage at the point of supply

does not vary from the voltage levels as specified in clause (A) beyond the permissible limits as specified hereunder,-

- (i) six per cent on the higher side and lower side in the case of low tension supply;
- (ii) six per cent on the higher side or nine per cent on the lower side in the case of high tension supply; and
- (iii) ten percent on the higher side or twelve and a half percent on the lower side in the case of extra-high tension supply.

(C) On receipt of a complaint regarding variation of voltage, the licensee shall verify whether or not the voltage variation exceeds the permissible limits specified in clause (B) above and ensure that the voltage is brought within the specified permissible limits, within seven days of the complaint, if no up-gradation or enhancement of the distribution system or construction of substation is required to bring the voltage variation within the permissible limits:

Provided that, in the case of requirement of up-gradation or enhancement of the distribution system, the complaint regarding variation of voltage shall be resolved within one hundred and twenty days:

Provided further that in the case of requirement of construction of EHT substation the licensee shall submit to the Commission within thirty days from the date of receipt of complaint, a proposal for resolving the complaint with time lines for completion of the work and inform the consumer about the likely time of resolution of the complaint and the licensee shall resolve the complaint within the time line specified by the Commission on the proposal:

Provided also that where such EHT substation is covered in the capital expenditure plan of the licensee as approved by the Commission, the licensee shall complete the erection and commissioning of such substation within the time line approved in such capital expenditure plan.

(9) Frequency of supply.- Every distribution licensee shall maintain the frequency of the supply of electricity to a consumer within the system frequency band as may be stipulated in the Indian Electricity Grid Code specified by the Central Electricity Regulatory Commission under clause (h) of sub-section (1) of Section 79 of the Electricity Act, 2003.

(10) Harmonics.- Every distribution licensee shall, on receipt of complaint from affected consumer or otherwise, measure, record and monitor harmonics at regular intervals at strategic points in the distribution system and shall take measures to control harmonics in accordance with the relevant provisions in the Kerala Electricity Supply Code, 2014.

(11) Neutral voltage. - (a) Every distribution licensee shall maintain the distribution system in such a way that the neutral voltage does not exceed two percent of the supply voltage and shall take immediate remedial measures if it exceeds two percent of the supply voltage. f

(b) Every distribution licensee shall, on receipt of a complaint, conduct compliance tests and take immediate remedial measures if it exceeds two percent of the supply voltage.

(c) Every distribution licensee shall conduct compliance test annually for all the transformers and submit compliance report to the Commission in the format prepared by the licensee and approved by the Commission.

(12) Information to the Consumer.- (a) Every distribution licensee shall intimate the consumer, within two hours of registration of the complaint regarding restoration of supply as specified in sub-regulations (2) to (5), the likely time by which the complaint will be redressed, in case it is not possible within the time specified in such sub-regulations to restore supply of electricity or to provide full alternate supply of electricity.

(b) Every distribution licensee shall, on receipt of complaint regarding the guaranteed standards of performance other than those specified in sub-regulations (2) to (5), intimate the consumer the expected duration of time required for resolving the complaint, if such licensee anticipates any delay beyond the time limit specified in these regulations.

(c) Every distribution licensee shall, without any delay, direct the complainant consumer or any other consumer or a group of consumers, to isolate forthwith the faulty installation of such complainant consumer or the other consumer or the group of consumers, as the case may be, and to rectify the defect of such faulty installation or to replace it without delay, if such faulty installation is unsafe to the life or property of any person or is causing delay in the rectification of any defect in the distribution system of the licensee.

(d) Every distribution licensee may take action to isolate such faulty installation and effect its rectification immediately, at the risk and cost of the consumer or group of consumers in whose premises such faulty installation is situated, if he or they fail to comply with the direction given under clause (c) above.

(13) Adherence to time schedules by the licensee .- The licensee shall adhere to the time schedules, as specified in the Kerala Electricity Supply Code, 2014, for providing the following services to the consumers,-

- (a) new connection;
- (b) temporary connection;
- (c) seasonal connection;
- (d) enhancement or reduction of connected load or contract demand;

- (e) transfer of service connection;
- (f) conversion of service connection;
- (g) shifting of electric line or electrical plant;
- (h) dismantling and removal of electric line or electrical plant which are not in use;
- (i) change of category;
- (j) resolution of grievances relating to disputed bills;
- (k) disconnection of supply on the request of consumer;
- (l) reconnection of supply following disconnection due to non-payment of bills; and
- (m) refund of security deposit on termination of service.

(14) Inspection, checking the correctness of meter and rectification of defects relating to meter .- Every distribution licensee shall inspect, check the correctness of the meter and rectify the defects, if any, relating to meter, except its replacement, within five days from the date of receipt of complaint.

(15) Replacement of defective LT meter owned by licensee.- Every distribution licensee shall replace defective LT meter owned by the licensee within seven working days from the date of detection of the defect:

Provided that the meter which is suspected to be defective shall also be regarded as defective meter for this purpose:

Provided further that if current transformer (CT) compatible with the metering arrangement is not readily available with the licensee for replacement, a maximum period of thirty days can be availed for its procurement in addition to the period specified for replacement of the defective meter.

(16) Replacement of defective HT meter owned by licensee.- Every distribution licensee shall replace defective HT meter owned by the licensee within seven working days from the date of detection of the defect:

Provided that the meter which is suspected to be defective shall also be regarded as defective meter for this purpose:

Provided further that if current transformer (CT) or voltage transformer (VT) or capacitance voltage transformer (CVT) compatible with the metering arrangement is not readily available with the licensee for replacement, a maximum period of thirty days can be availed for its procurement in addition to the period specified for replacement of the defective meter.

(17) Average Service Availability Index.- Every distribution licensee shall maintain its distribution system so efficiently that the consumer is ensured in each year, the Average Service Availability Index (ASAI) at 98% in urban areas, 97.5% in rural areas and 97% in difficult areas.

Explanation.- The average service availability index for a year is the ratio of the number of hours of electric supply actually available to the consumer in a year to the total number of hours in that year, expressed as a percentage.

5. Overall standards of performance in respect of guaranteed standards of performance.- Every distribution licensee shall achieve the overall standards of performance in respect of each guaranteed standard of performance as specified hereunder,-

OVERALL STANDARDS OF PERFORMANCE

Sl. No. (1)	Guaranteed standard of performance (2)	Overall performance (3)
1	Restoration of supply in the case of normal fuse-off Calls within the period of six hours in urban areas	95 %
2	Restoration of supply in the case of normal fuse-off Calls within the period of eight hours in rural areas	95 %
3	Restoration of supply in the case of normal fuse-off Calls within the period of ten hours in difficult areas	95%
4	Restoration of supply in the case of breakdowns of overhead lines or overhead cables within eight hours in urban areas	90 %
5	Restoration of supply in the case of breakdowns of overhead lines or overhead cables within twelve hours in rural areas	90 %
6	Restoration of supply in the case of breakdowns of overhead lines or overhead cables within sixteen hours in difficult areas	90%
7	Restoration of supply in the case of breakdowns of underground cables within twenty four hours in urban areas	90%
8	Restoration of supply in the case of breakdowns of underground cables within forty eight hours in rural areas	90%
9	Restoration of supply in the case of breakdowns of underground cables within forty eight hours in difficult areas	90%
10	Restoration of supply in the case of failure of distribution transformer within twenty four hours in urban areas	90 %
11	Restoration of supply in the case of failure of distribution transformer within thirty six hours in rural areas	90%
12	Restoration of supply in the case of failure of distribution transformer within forty eight hours in difficult areas	90%

Sl. No. (1)	Guaranteed standard of performance (2)	Overall performance (3)
13	Rectification of voltage variations within seven days where no expansion or enhancement of network is involved	90 %
14	Rectification of voltage variations within one hundred and twenty days where up-gradation of distribution system is required	90 %
15	Inspection, checking and rectification of defects of meter except replacement within five working days of the receipt of complaint	95%
16	Replacement of defective LT meter owned by licensee within seven working days of the detection of defect	95%
17	Replacement of defective HT meter owned by licensee within seven working days of the detection of defect	95%
18	Adherence to time lines specified in the Kerala Electricity Supply Code, 2014 for,- (a) new connection; (b) temporary connection; (c) seasonal connection; (d) enhancement or reduction of connected load or contract demand; (e) transfer of service connection; (f) conversion of service connection; (g) shifting of electric line or electrical plant; (h) dismantling and removal of electric line or electrical plant which are not in use; (i) change of category;	95%
19	Adherence to time lines specified in the Kerala Electricity Supply Code, 2014 for,- (a) resolution of grievances relating to disputed bills; (b) disconnection of supply on the request of consumer; (c) reconnection of supply following disconnection due to non-payment of bills; (d) refund of security deposit on termination of service;	99%
20	Average Service Availability Index in each year (a) Urban area (b) Rural area (c) Difficult area	98% 97.5% 97%

6. Overall standards of performance in respect of the services other than the guaranteed standards of performance.- (1) Every distribution licensee shall achieve the overall standards of performance in respect of the services other than

the guaranteed standards of performance as specified in sub-regulations (2) to (8) below.

(2) Every distribution licensee shall achieve a minimum billing efficiency of 99%.

(3) Every distribution licensee shall achieve a minimum revenue collection efficiency of 98%.

(4) Every distribution licensee shall develop and maintain an efficient, co-ordinated and economical distribution system in its area of supply at such a standard that the failure of distribution transformers during a year shall not exceed, 5% of the total number of distribution transformers in its distribution system or two numbers of transformers thereof, whichever is higher.

(5) (a) Every distribution licensee shall develop and maintain an efficient, co-ordinated and economical distribution system in his area of supply at such a standard that the following distribution system reliability indices computed as specified in regulation 7 are maintained at the standards as may be specified by the Commission by notification in Government Gazette from time to time.

(i) System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)

(ii) System Average Interruption Duration Index (SAIDI)

(iii) Momentary Average Interruption Frequency Index (MAIFI)

(iv) Consumer Average Interruption Frequency Index (CAIFI)

(v) Consumer Average Interruption Duration Index (CAIDI)

(b) The distribution system reliability indices as specified in clause (a) above shall be computed at feeder level and reported to the Commission within fifteen days from the close of each quarter commencing from the first quarter of the financial year 2016-17.

(c) The Commission may set separate performance target for each licensee for achievement of distribution system reliability indices, based on the relevant parameters such as historical performance of the licensee, time and investment required for improving the distribution system, time and investment required for development of data collection and skill and such other parameters.

(6) Every distribution licensee shall install and maintain correct meters in the premises of the consumer in accordance with the provisions of the Central Electricity Authority (Installation and Operation of Meters) Regulations, 2006, at such a standard that the number of faulty meters shall not exceed 2.5% of the total number of meters installed in its distribution system.

(7) Every distribution licensee with a consumer strength above fifty thousand shall, within one year from the date of commencement of these regulations, install and maintain call centres for the timely processing of complaints of the consumers as specified in regulation 8.

(8) Every distribution licensee shall, within the time limits specified in regulation 9 complete consumer indexing.

7. Distribution system reliability Indices and the method of their computation.-

(1) Every distribution licensee shall maintain registers and record therein the data required for the computation of the distribution reliability indices.

(2) Every distribution licensee shall compute the following distribution system reliability indices separately for the urban area, the rural area and for the difficult area,-

- (i) System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)
- (ii) System Average Interruption Duration Index (SAIDI)
- (iii) Momentary Average Interruption Frequency Index (MAIFI)
- (iv) Consumer Average Interruption Frequency Index (CAIFI)
- (v) Consumer Average Interruption Duration Index (CAIDI)

(3) Every distribution licensee shall compute the value of the distribution system reliability indices as per the formula and methodology specified hereunder,-

- (a) the distribution system reliability Indices specified in clauses (i), (ii) and (iii) in sub-regulation (2) above, shall be computed for each licensee as a whole by stacking, for each quarter all the 11kV feeders in the supply area, excluding the agricultural feeders, and then aggregating the number and duration of all interruptions in that quarter for each feeder;
- (b) the distribution system reliability indices specified in clauses (i), (ii) and (iii) in sub-regulation (2) above shall be computed using the following formula,-

$$(i) \text{ SAIFI} = \sum_{i=1}^n (A_i \times N_i) / N_t$$

$$(ii) \text{ SAIDI} = \sum_{i=1}^n (B_i \times N_i) / N_t$$

$$(iii) \text{ MAIFI} = \sum_{i=1}^n (C_i \times N_i) / N_t$$

Where,

A_i = Total number of sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on i^{th} feeder for the quarter

B_i = Total duration of all sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on i^{th} feeder for the quarter

C_i = Total number of momentary interruptions (each less than or equal to 5 minutes) on i^{th} feeder for the quarter

N_i = Number of consumers of i^{th} feeder affected due to each interruption

N_t = Total number of consumers served

n = Number of 11kV feeders in licensee's supply area (excluding agricultural feeders)

Note:- The feeders must be segregated into urban area, rural area and difficult area and the value of the indices must be reported separately for each quarter.

- (c) The distribution system reliability indices specified in clauses (iv) and (v) in sub-regulation (2) above shall be computed using the following formula,-

$$(iii) \text{ CAIFI} = \frac{\text{Number of consumer interruptions}}{\text{Number of consumers who had at least one interruption}}$$

$$(iv) \text{ CAIDI} = \frac{\text{System Average Interruption Duration Index (SAIDI)}}{\text{System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)}}$$

8. Establishment and maintenance of call centre. – (1) (a) Every distribution licensee with a consumer strength above fifty thousand shall, within one year from the date of commencement of these regulations, establish and maintain efficiently one or more call centres for the registration and redressal of complaints of its consumers, and, such call centre shall be kept accessible to its consumers round the clock during all days of the week.

(b) Every such licensee shall earmark or allot to its call centre, a basic toll free telephone or cellular mobile telephone having sufficient lines or connections, with a number to be called as 'consumer care number' or 'help line number', as the case may be, and publish the same for the information of the public in the electricity bills as well as in the local offices and website of the licensee.

(c) Every such licensee shall, immediately upon establishment of its call centre, inform the particulars of the call centre such as the address and the 'toll free number' or 'consumer care number' or 'help line number', as the case may be to the public by a notice published in the newspapers having wide circulation in the area of supply of the licensee.

(d) Every such licensee shall ensure proper circulation of information among the consumers in the case of any change in the address or contact numbers.

(e) Every such licensee shall ensure availability of electronic data base to record complaints received at the call centre.

(f) In the case of a complaint lodged directly by a person at any local office of such licensee, the same shall immediately be passed on to the call centre by the said local office.

(g) Every such licensee shall, till the establishment of call centre, use the existing channels at its local offices effectively and efficiently for recording, registering and processing the customer complaints with a view to rendering in time, the guaranteed standard of performance to its consumers.

(2) (a) Every distribution licensee with a consumer strength of and below fifty

thousand shall, within six months from the date of commencement of these regulations, submit to the Commission for its approval a scheme for establishing a consumer interface for registering and managing complaints of the consumers.

(b) The Commission may, within three months from the date of receipt of the scheme, approve the same with modifications, if any, found necessary.

(c) Such distribution licensee shall implement the scheme approved by the Commission within three months from the date of approval.

9. Consumer Indexing.- (1) Every distribution licensee shall, within three months from the date of commencement of these regulations complete the assignment of unique number to every consumer:

Provided that the Commission may, on application by the licensee, grant a further period of three months for the completion of assignment of unique number to the consumers in the rural areas and in the difficult areas.

(2) (a) Every distribution licensee shall, within six months from the date of commencement of these regulations submit to the Commission for its approval a scheme for mapping of each consumer under geographical information system with details of the substation, the distribution transformer, the feeder and the pole connected with the supply of electricity to him.

(b) The Commission may, within three months from the date of receipt of the scheme, approve the same with modifications, if any, found necessary.

(c) Every distribution licensee shall, within the period specified in the approval granted by the Commission, implement such scheme.

10. Reduction of electrical accidents.- Every distribution licensee shall maintain the distribution system so efficiently and enforce the safety standards as specified by the Central Electricity Authority and as directed by the Chief Electrical Inspector so effectively that the number of electrical accidents are minimized.

11. Special standards of performance as per the agreement for supply of electricity by the distribution licensee.- In the case of a consumer who has entered into an agreement with the distribution licensee for the supply of electricity, wherein special standards of performance have been defined and agreed upon, the distribution licensee shall conform to such special standards, provided such special standards are not inferior to the guaranteed standards of performance.

12. Standards of performance of persons or institutions exempted under Section 13 of the Act.- The Commission may, by orders issued on a case to case basis and notified, fix the standards of performance applicable to any person or institution exempted under Section 13 of the Act.

13. Relaxation from standards of performance.— The Commission may, on application by the distribution licensee, exempt the licensee from standards of performance specified in these regulations in the following circumstances, -

- (a) *force majeure* events such as war, mutiny, civil commotion, riot, flood, cyclone, lightning, earthquake, strike, lockout, fire affecting the licensees' installations and activities, or other forces or causes beyond the control of the licensee;
- (b) outages due to failure of generation or failure of transmission network ;
- (c) outages that are initiated by the National Load Despatch Centre/ Regional Load Despatch Centre/ State Load Despatch Centre during the occurrence of failure of their facilities; and
- (d) outages due to other events as may be approved by the Commission.
- (e) instances of natural calamities declared by the appropriate district administration

CHAPTER III COMPENSATION FOR BREACH OF GUARANTEED STANDARDS OF PERFORMANCE

14. Duty of the distribution licensee to pay compensation for breach of the guaranteed standards of performance.- (1) Every distribution licensee shall pay to the consumer, a compensation for its failure to deliver services to the consumer as per the guaranteed standards of performance.

(2) The compensation payable to the consumer by the distribution licensee for its failure to deliver services as per the guaranteed standards of performance shall be at the rates specified in Schedule – I and the licensee shall pay such compensation on application made by the affected consumer.

(3) Any consumer who has sustained a loss on account of the failure of the licensee to deliver services as per the standards of performance guaranteed in the agreement between the licensee and the consumer as specified in regulation 11 shall be eligible for compensation as stipulated in the agreement.

(4) Grievances if any with respect to the compensation payable under these regulations shall be redressed by the Consumer Grievances Redressal Forum having jurisdiction over the area in which the premises of the consumer is situated or by the Electricity Ombudsman.

15. Duty of the distribution licensee to authorize officers to sanction and pay compensation.- The distribution licensee shall authorize officers not above the rank of Executive Engineers or equivalent ranks to process applications for compensation

received from the consumers and to sanction and pay the compensation at the rates specified in Schedule - I.

16. Procedure for awarding compensation.- (1) (a) An application for award of compensation for the breach of guaranteed standards of performance by the licensee at the rates specified in Schedule - I shall be submitted in Form A to the officer, authorized by the licensee under regulation 15, within thirty days from the date of occurrence of such breach of guaranteed standards of performance.

(b) The officer, authorized by the licensee under regulation 15, shall issue orders on the application submitted under clause (a) above, within sixty days from the date of submission of the application.

(c) The officer, authorized by the licensee under regulation 15, shall not issue any order rejecting the application submitted under clause (a) above, without giving to the applicant an opportunity of being heard.

(d) The compensation, if any awarded by the officer authorized by the licensee under regulation 15, shall be paid to the applicant by the licensee within thirty days either in cash or by way of adjustment in the ensuing bills for supply of electricity to him.

(2) (a) An application for redressal of grievance of any consumer against the order issued under clause (b) of sub-regulation (1) above by the officer authorized by the licensee under regulation 15, shall be submitted to the Consumer Grievances Redressal Forum, in Form B within thirty days from the date of such order.

(b) The Consumer Grievances Redressal Forum shall issue orders on the application submitted under clause (a) above, within sixty days from the date of submission of the application.

(c) The Consumer Grievances Redressal Forum shall not issue any order rejecting the application submitted under clause (a) above, without giving to the consumer an opportunity of being heard.

(d) The compensation, if any awarded by Consumer Grievances Redressal Forum, as per the order issued under clause (b) above shall be paid to the consumer by the licensee within thirty days either in cash or by way of adjustment in the ensuing bills for supply of electricity to him.

(3) (a) Any consumer who is aggrieved by the non-redressal of his grievance under sub-regulation (2) above, may make to the Electricity Ombudsman, an application for the redressal of his grievance within thirty days from the date of order of the Consumer Grievances Redressal Forum, in Form C.

(b) The Electricity Ombudsman shall issue orders on the application submitted under clause (a) above, within sixty days from the date of submission of the application.

(c) The Electricity Ombudsman shall not issue any order rejecting the application submitted under clause (a) above, without giving to the consumer an opportunity of being heard.

(d) The compensation, if any awarded by the Electricity Ombudsman, as per the order issued under clause (b) above shall be paid to the consumer by the licensee within thirty days, either in cash or by way of adjustment in the ensuing bills for supply of electricity to him.

17. Power of the Commission to determine compensation to the consumer.-

(1) Any consumer who is not satisfied with the compensation awarded by the Electricity Ombudsman under sub-regulation (3) of regulation 16 may make an application to the Commission for enhancement of the compensation.

(2) The Commission may, after hearing the consumer and the licensee, determine the compensation payable by the licensee to such consumer.

(3) The Commission shall not reject any application made by the consumer without giving him an opportunity of being heard.

18. Exemption from payment of compensation under special circumstances.-

(1) The Commission may, on an application made by the distribution licensee, exempt the licensee from the liability to pay compensation to a cluster of more than one hundred consumers in a locality, for any default in the guaranteed standards of performance, subject to the satisfaction of the following reasons,-

(i) the default in the guaranteed standards of performance is caused due to the omission or commission or negligence on the part of a person other than the licensee; and

(ii) the cause of default in the guaranteed standards of performance could not be rectified in time in spite of the best efforts of the distribution licensee due to technical reasons.

(2) The Commission may, after hearing the licensee and the representatives of the affected consumers, exempt the licensee by an order issued for the purpose, from the liability to pay compensation, if the Commission is satisfied about the conditions specified in sub-regulation (1).

CHAPTER IV COMPLIANCE AUDIT

19. Duty of distribution licensee to submit quarterly reports.- (1) The licensee shall, within fifteen days from the close of each quarter, submit to the Commission, a quarterly report on the compliance of guaranteed standards of performance, providing the following information,-

- a) performance levels achieved by the licensee with reference to the guaranteed standards of performance, in the format as in Annexure – I to these regulations;
 - b) measures taken to improve the performance;
 - c) details regarding the cases in which compensation was paid as per the format as in Annexure – I to these regulations; and
 - d) aggregate amount of compensation paid during the quarter.
- (2) The licensee shall, within fifteen days from the close of each quarter, submit to the Commission, a quarterly report on the compliance of overall standards of performance providing the following information,-
- a) level of performance achieved with reference to the overall standards in the format as in Annexure-II of these regulations;
 - b) measures taken by licensee to improve performance in the areas covered by overall standards; and
 - c) separate projection of the capital expenditure requirement for meeting requirements of these regulations along with the performance trajectory.

20. Compliance audit.– The Commission may authorize its officers or any independent agency to conduct periodic audit, on the level of performance and the compliance of the standard of performance by the licensees and submit to the Commission, a report on such audit.

21. Scope of compliance audit.– The compliance audit shall address the following matters among other things,-

- (a) compliance of the directions issued by the Consumer Grievances Redressal Forum, the Electricity Ombudsman and the Commission;
- (b) adherence to procedures and formats as per regulations;
- (c) assessing the performance of staff engaged in call centres / complaint handling centres / customer care centres regarding their understanding of complaint handling procedures, quality parameters, and for adequacy of training for the performance of their duties;
- (d) methods of sampling, data collection and data management;
- (e) review of relevant records for ascertaining reliability and accuracy in respect of quality parameters; and
- (f) any other matter as directed by the Commission.

22. Procedure, methodology and expenses for compliance audit.– The procedure for appointment of auditors, methodology of compliance audit, expenses relating to compliance audit and such other matters shall be decided by the Commission in accordance with the provisions of the Kerala State Electricity

Regulatory Commission (Compliance Audit) Regulations, 2012, as amended from time to time.

23. Grading of the reliability of reports submitted by the licensee.- The reliability of the reports on the standards of performance, submitted by the licensee shall be graded by the compliance auditor and grades may be assigned as follows,-

(i) If the report on the standards of performance is prepared on the basis of proper registers and reliable data collected following due procedures, such report shall be given the grade 'A';

(ii) If the report on the standards of performance is prepared on the basis of data collected with significant procedural deviations, such report shall be given the grade 'B';

(iii) If the report on the standards of performance is prepared on the basis of unsatisfactory data such report shall be given the grade 'C'.

24. Incentive / disincentive for performance relating to overall standards.- (1)

The Commission may, on the basis of the grading of the reliability of report and the evaluation thereof, grant incentive to or impose disincentive on the licensee as specified in the following sub-regulations.

(2) If the grading of the reliability of the reports submitted by the licensee is 'A', the performance relating to the overall standards will be evaluated by the Commission based on the reports of the compliance auditor and the reports submitted by the licensee.

(3) The Commission will assess the deviation of the actual performance of the licensee from the specified overall standards of performance in respect of each item and thereafter assess the average deviation by dividing the sum of the deviations by the number of items of overall standards of performance.

(4) If the average deviation is zero, the incentive or disincentive will be zero.

(5) If the average deviation is positive, an incentive at the following rates will be granted by the Commission to the licensee.

Average deviation	Permissible incentive on return of equity
Up to + 2%	0.05%
Above + 2%	0.10%

(6) If the average deviation is negative, a disincentive at the following rates will be imposed by the Commission on the licensee.

Average deviation	Permissible disincentive on return of equity
Up to - 2%	0.05%
Below - 2%	0.10%

(7) If the grade of the reliability of reports submitted by the licensee is assessed to be 'B', a disincentive at the rate of 0.10 % of the admissible return on equity will be imposed by the Commission on the licensee.

(8) If the grade of the reliability of reports submitted by the licensee is assessed to be 'C', a disincentive at the rate of 0.20 % of the admissible return on equity will be imposed by the Commission on the licensee.

CHAPTER V

PROCEDURE FOR PROCESSING AND RESOLVING COMPLAINTS

25. Duty of the distribution licensee to process and resolve the complaints of consumers without delay.— Every distribution licensee shall process and resolve the complaints of consumers relating to the guaranteed standards of performance without any delay so that the complaints are resolved within the time lines specified for each guaranteed standard of performance.

26. Response time to a consumer call.— Every distribution licensee shall arrange to receive consumer calls in its call centre or in the consumer interface as the case may be and the consumer call shall be responded by the call centre or the consumer interface within three minutes.

27. Registration of the consumer call and issue of complaint number.— Every distribution licensee shall arrange to register the consumer complaint in its local office or call centre or in the consumer interface as the case may be and a complaint number shall be issued to the complainant at the end of the call / registration.

28. Procedure for processing and resolving the complaints of consumer.— (1) Every distribution licensee shall stipulate its own procedures for processing the complaints of consumers at its local office or call centre or at any other customer interface and for resolving such complaints.

(2) The procedure for processing the complaints shall include the following,–

- (a) response to consumer call;
- (b) registration of complaints and allotment of a unique identification number to be called the complaint number;
- (c) communication to the consumer of the complaint number, date and time of registration of the complaint and expected time for resolution of the complaint;
- (d) recording in a register and / or database, the details of each complaint such as consumer number, name of the complainant, time and date of registration

- of complaint, time and date of resolution of complaint, the total time taken for resolution of the complaint and such other details as are required;
- (e) giving intimation to the consumer regarding the contact details including the name, telephone number and address of the officer responsible for resolving the complaint,
 - (f) giving intimation to the consumer regarding the contact details including the name, telephone number and address of the next higher authority, in case the consumer is not satisfied with the processing of the complaint by the officer specified at clause (e) above; and
 - (g) updating and recording the feedback of the consumer on the action taken.

29. Manual of procedure for processing complaints of consumers.- (1) Every distribution licensee shall, within six months from the date of commencement of these regulations, publish a "Manual of Procedure for Processing and Resolving the Complaints of Consumers" containing the following information,-

- (i) duties and obligations of the distribution licensee;
 - (ii) guaranteed standards of performance of the distribution licensee as specified in regulation 4;
 - (iii) authorities in relation to guaranteed standards of performance and their responsibilities;
 - (iv) procedure for processing and resolving the complaints of consumers as specified in regulation 28;
 - (v) officers responsible for recording complaints and resolution of complaints;
 - (vi) time lines for processing and resolving the complaints of consumers;
 - (vii) breaches of guaranteed standard of performance and the details of compensation for the same as per Schedule - I;
 - (viii) officer to be approached in the case of breach of guaranteed standard of performance;
 - (ix) procedure for claiming compensation at the rates specified in Schedule - I;
 - (x) officer responsible for supervision and control of the resolution of complaint; and
 - (xi) any other information which may be required to safeguard the interests of consumers.
- (2) The distribution licensee shall, within three months from the date of commencement of these regulations, submit to the Commission for its approval, a draft of the manual.
- (3) The Commission shall, within two months from the date of submission of the draft of the manual, approve the manual with modifications if necessary after hearing the stakeholders.

- (4) The manual, as approved by the Commission shall be published in English and Malayalam and shall be made available to the public at a price fixed on no profit no loss basis.
- (5) The manual, as approved by the Commission shall be posted on the website of the licensee and it shall be downloadable.
- (6) The manual, as approved by the Commission shall be made available to the public for their reference at every office of the licensee.

CHAPTER VI GENERAL

30. Duty of the distribution licensee to create awareness.- Every distribution licensee shall, for creating proper awareness regarding the standards of performance among its consumers and its staff, undertake the following activities,-

- (a) "Manual of Procedure for Processing Complaints of Consumers" shall be made available for reference of the consumers and the staff of the licensee at every office of the licensee;
- (b) "Manual of Procedure for Processing Complaints of Consumers" shall be published on the website of the licensee in such a way that it is downloadable;
- (c) The guaranteed standards of performance shall be prominently displayed in all the local offices of the licensee;
- (d) The guaranteed standards of performance along with compensation structure, information on procedure for filing of complaints, procedure for claiming compensation and such other details shall be published on the website of the licensee in such a way that they are downloadable;
- (e) The details as specified in clause (d) above shall be printed as a separate hand out and distributed to the consumers once in a year along with the electricity bill;
- (f) Implementation of suitable training programmes for the officers who are responsible to ensure the standards of performance.

31. Power to remove difficulties.- If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these regulations, the Commission may, by general or special order, do or undertake or direct the licensees to do or undertake things, which in the opinion of the Commission are necessary or expedient for the purpose of removing the difficulties.

32. Power to amend.- The Commission may at any time, vary, alter, modify or amend any provision of these regulations.

33. Repeal and saving.- (1) Save as provided in these regulations, the Kerala State Electricity Regulatory Commission (Licensee's Standards of Performance) Regulations, 2006 is hereby repealed.

(2) Notwithstanding such repeal, anything done or any action taken under the said regulation shall be deemed to have been done or taken under the corresponding provisions of these regulations.

(By Order of the Commission)

Secretary

(Explanatory Note)

(This does not form part of the notification, but is intended to indicate its general purport)

Section 57 of the Electricity Act, 2003 (Central Act 36 of 2003) authorises the State Electricity Regulatory Commission; to specify standards of performance of a licensee or a class of licensees. Accordingly, the Kerala State Electricity Regulatory Commission had, for achieving the above purposes, issued the Kerala State Electricity Regulatory Commission (Licensee's Standards of Performance) Regulations, 2006, fixing various standards at which the licensee must provide supply to its consumers. Many changes have taken place in the field of distribution of electricity since then. The Forum of Regulators has also brought out a model Standards of Performance Regulation. Taking into consideration the changed circumstances, the Commission has decided to formulate a new regulation in supersession of the existing Regulations on Standards of Performance. Accordingly, the Commission has published a draft of the Kerala State Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance of Distribution Licensee) Regulations, 2015 on 25th June 2015 for eliciting public opinion. A public hearing was conducted on 03.08.2015 at Municipal Town Hall, Kalamassery. Taking into consideration of the written responses and also the suggestions in the public hearing from the stakeholders and the licensees, the Commission has modified the draft regulations. A consultation with the licensees was conducted at the office of the Commission on 16.11.2015 on the modified draft regulations as stipulated in Section 57(1) of the Electricity Act 2003. The Commission, after considering all the comments and suggestions received and after analyzing all the circumstances of the matter, finalized the Kerala State Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance of Distribution Licensee) Regulations, 2015.

This notification is intended to achieve the above object.

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 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

FORM A

**APPLICATION FOR CLAIMING COMPENSATION
BY THE AFFECTED CONSUMER
(See regulation 16)**

1.	Name of the consumer	
2.	Address	
3.	Consumer Number	
4.	Nature of complaint in brief	
5.	Complaint Number	
6.	Date and time of lodging complaint	
7.	Date and time, the complaint is attended to, by the licensee	
8.	Standard time within which the complaint is to be attended to as per Standards of Performance Regulations.	
9.	Actual time taken to attend to the complaint	
10.	Standard amount to be received as per Standards of Performance Regulations	

Signature of the applicant

Date:

Place:

ACKNOWLEDGMENT (To be given by the Licensee)

Claim Number:

Date

Name of the Consumer

Consumer Number

Claim for standard amount received on (Date)

Signature of the Official of the Licensee
with Name, Seal and Date.

Form B
Application for award of compensation at higher rates
(See Regulations 16)

Name of applicant	
Full address of the applicant	
Consumer No. / Consumer Code	
Name of the licensee	
Office of the licensee to which the consumer pertains	
Details of the request for higher compensation	
Details of applications if any given to the licensee for compensation and reply received from the licensee (attach copies)	
Reasons for requesting for higher rates of compensation and amount of compensation requested	
List of documents enclosed	

Declaration

I / we, the applicant/s herein declare that,-

- (a) The information furnished herein above is true to the best of my / our knowledge, information and belief;
- (b) I /we have not concealed or misrepresented any fact, stated above or in the documents submitted herewith;
- (c) I /we have not brought the subject matter of the present request before the Forum earlier;
- (d) The subject matter of the present complaint has not been decided by any Forum / Court / Arbitrator or any other authority

Place :

Date :

Signature of the Applicant

Form C
Appeal before the Electricity Ombudsman
(See regulation 16)

Sir,

Sub : Representation on

Being aggrieved, the applicant named herein has submitted an application with the Consumer Grievances Redressal Forum established by (Name of the licensee). The details of the application are as follows;

Name of the applicant	
Full address of the applicant	
Details of request submitted to the Consumer Grievance Redressal Forum (A copy of the request and the orders shall be attached)	
Whether any order has been received from the CGRF (if yes, attach copy of the order)	
Nature of relief sought from the Ombudsman	
List of documents enclosed	

Declaration

I / we, the applicant/s herein declare that,-

- (a) The information furnished herein above is true and correct and;
- (b) I /we have not concealed or misrepresented any fact, stated above or in the documents submitted herewith;

The undersigned or any of us or any of the parties concerned has not brought the subject matter of the present complaint before the Ombudsman to the best of my / our knowledge and belief.

The subject matter of the present complaint is not in respect of the same which was settled by the Ombudsman in any previous proceedings.

The subject matter of the present complaint has not been pending / decided by any Forum / Court / Arbitrator / any other authority.

Place :

Date :

Signature of the Complainant

NNEXURE-I (REPORTING FORMATS- GUARANTEED STANDARDS)

(See regulation 19)

1. The following format shall be used by licensee for reporting the performance levels for guaranteed standards on a quarterly basis to the Commission:

Sl.No.	Guaranteed standard Parameter		Previous quarter pending complaints (No.)	Complaints received in the quarter (No.)	Total complaints (No.)	No. of complaints redressed in the quarter (No.)				Pending complaints (No.)
						Within OS standards	Within GS stipulated time	More than the stipulated time	Total complaints redressed	
1.	Normal fuse off	Urban areas								
		Rural areas								
		Difficult areas								
2.	Overhead Line/Cable breakdowns	Urban areas								
		Rural areas								
		Difficult areas								
3.	Under ground cable break down	Urban areas								
		Rural areas								
		Difficult areas								
4.	Distribution Transformer Failure	Urban areas								
		Rural areas								
		Difficult areas								

Sl.No.	Guaranteed standard Parameter		Previous quarter pending complaints (No.)	Complaints received in the quarter (No.)	Total complaints (No.)	No. of complaints redressed in the quarter (No.)			Total complaints redressed	Pending complaints (No.)
						Within OS standards	Within GS stipulated time	More than the stipulated time		
5.	Period of scheduled outages									
6.	Voltage fluctuations in case no expansion / augmentation of network required									
7.	Voltage fluctuations in case expansion / augmentation of network required									

Sl.No.	Guaranteed standard parameter		Previous quarter pending complaints (No.)	Complaints received in the quarter (No.)	Total complaints (No.)	No. of complaints redressed in the quarter (No.)			Total complaints redressed	Pending complaints (No.)
						Within OS standards	Within GS stipulated time	More than the stipulated time		
8.	Voltage fluctuations in case erection of substation required									
9.	Meter Reading									
10.	Meter inspection	Urban areas								
		Rural areas								
		Difficult areas								
11.	Meter Replacement (LT)	Urban areas								
		Rural areas								
		Difficult areas								
12.	Meter Replacement (HT)	Urban areas								
		Rural areas								
		Difficult areas								
13.	Shifting of meter/service line									

Sl.No.	Guaranteed standard Parameter		Previous quarter pending complaints (No.)	Complaints received in the quarter (No.)	Total complaints (No.)	No. of complaints redressed in the quarter (No.)			Total complaints redressed	Pending complaints (No.)
						Within OS standards	Within GS stipulated time	More than the stipulated time		
14.	New connection/ additional load where supply can be provided from existing network									
15.	New connection/ additional load where supply can be provided after extension/augmentation of network									
16.	Erection of substation to extend supply									
17.	Transfer of ownership									
18.	Change of category									

Sl.No.	Guaranteed standard Parameter		Previous quarter pending complaints (No.)	Complaints received in the quarter (No.)	Total complaints (No.)	No. of complaints redressed in the quarter (No.)				Pending complaints (No.)
						Within OS standards	Within GS stipulated time	More than the stipulated time	Total complaints redressed	
19.	Issue of temporary connection									
20.	Billing complaint									
21.	Disconnection of supply									
22.	Refund of security deposit , issue of no dues certificate									
23.	Reconnection of supply disconnected due to non-payment of bills									
24	Average Service Reliability Index (ASAI)	Urban areas								
		Rural areas								
		Difficult areas								

2. With respect to the call centres following format shall be used by licensee for reporting the quarterly performance:

Guaranteed standard Reference No.	Guaranteed standard parameter	Response to the calls (No.)	
		Within stipulated time	More than stipulated time
1.	First response against consumer call		
2.	Registration of Consumer Call and issue of complaint Number		

3. The **quarterly** information regarding the compensation shall be submitted by licensee to the Commission in the following format for individual complaints where compensation has been paid:

S. No.	Complaint number	Date of filing of Complaint	Consumer number	Name and Address of consumer	Nature of complaint	Reference to Guaranteed standard	Amount of Compensation paid (Rs.)	Date of payment of Compensation
1								
2								
3								

ANNEXURE-II (REPORTING FORMATS- OVERALL STANDARDS)
(See regulation 19)

1. Licensee shall furnish the information with respect to the overall standards every quarter to the Commission in the following format:

Overall standards reference no.	Overall standard parameter		Number of complaints pending at the start of the quarter (A)	Total No. of complaints filed by the consumers in this quarter (B)	Total No. of complaints C= (A+B)	Total No. of complaints redressed within the stipulated time for Overall standards	Number of complaints pending at the end of the quarter
1.	Normal fuse off	Urban areas					
		Rural areas					
		Difficult areas					
2.	Overhead Line/Cable Breakdowns	Urban areas					
		Rural areas					
		Difficult areas					
3.	Underground Cable Breakdowns	Urban areas					
		Rural areas					
		Difficulty areas					
4.	Distribution Transformer Failures	Urban areas					
		Rural areas					
		Difficult areas					
5.	Reconnection of Supply following disconnection due to non-payment of bills	Urban areas					
		Rural areas					
		Difficult areas					

Sl.No.	Overall standard Parameter	Number of complaints pending at the start of the quarter (A)	Total No. of complaints filed by the consumers in this quarter (B)	Total No. of complaints C= (A+B)	Total No. of complaints redressed within the stipulated time for Overall standards	Number of complaints pending at the end of the quarter
6.	Period of scheduled outages					
7.	Rectification of voltage variations with in seven days where no expansion or enhancement of network is required					
8.	Rectification of voltage variations with in one hundred and twenty days where upgradation of distribution system is required					
9.	Inspection, checking and rectification of defects of meter except replacement within five working days of receipt of complaint					
10.	Replacement of defective LT meter owned by the licensee within seven working days of the detection of defects					
11.	Replacement of defective HT meter owned by the licensee within seven working days of the detection of defects					

12	<p>Adherence to time lines specified for,-</p> <ul style="list-style-type: none"> a) New connection b) Temporary Connection c) Seasonal connection d) Enhancement or reduction of connected load or contract demand e) Transfer of service connection f) Conversion of service connection g) Shifting of electric line or electrical plant h) Dismantling and removal of electric line or electrical plant which are not in use i) Change of category as specified in Kerala Electricity Supply Code, 2014 					
13	<p>Adherence to time lines specified for,-</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resolution of grievances relating to disputed bills b) Disconnection of supply on the request of consumer c) Refund of security deposit on termination of service 					

2. The **quarterly** information regarding faulty meters shall be submitted by licensee in the following format:

No. of faulty meters at the start of the quarter	No. of faulty meters detected during the quarter	Total no. of faulty meters	No. of meters rectified/ replaced	No. of faulty meters pending at the end of the quarter

3. The performa for submission of **quarterly** report on reliability indices shall be as follows:

Sl. No.	Month	N_i = Connected load of i^{th} feeder affected for each interruption	A_i = Total number of sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on i^{th} feeder for the month	N_i = Total number of consumers served (1)	= ($A_i * N_i$) for all 11kV feeders excluding agriculture feeders (2)	SAIFI= (2) / (1)
	I					
	N					
	Total					

Sl. No.	Month	N_i = Connected load of i^{th} feeder affected for each interruption	B_i = Total duration of sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on i^{th} feeder for the month	N_i = Total number of consumers served(1)	= ($B_i * N_i$) for all 11kV feeders excluding agricultural feeders (2)	SAIDI= (2) / (1)
	I					
	N					
	Total					

Sl. No.	Month	N_i = Connected load of i^{th} feeder affected for each interruption	C_i = Total number of momentary interruptions (each less than or equal to 5 minutes) on i^{th} feeder for the month	N_i = Total number of consumers served(1)	= ($C_i * N_i$) for all 11kV feeders excluding agricultural feeders (2)	MAIFI= (2) / (1)
	I					
	N					
	Total					