

THE STATE ELECTRICITY OMBUDSMAN

D.H. Road & Foreshore Road Junction, Near Gandhi Square,

Ernakulam, Kerala-682 016

Ph: 0484 2346488, Mob: 8714356488

Email: ombudsman.electricity@gmail.com

അപ്പീൽ പരാതി നമ്പർ: P/027/2025

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: 13-06-2025

പരാതിക്കാരൻ : ശ്രീ. അർജ്ജുൻ.എസ്,
താനിയോട്ടിൽ ഹൗസ്,
തണ്ടോറപ്പാറ പി.ഒ,
കായണ്ണ വഴി - 673526

എതിർകക്ഷി : അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്
എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ്
ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി
ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, പേരാമ്പ്ര,
കോഴിക്കോട് ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ.അർജ്ജുൻ എ.സ് കൺസ്യൂമർ നമ്പർ.1167163009689 എന്ന സർവീസ് കണക്ഷനിൽ വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിട്ടപ്പോൾ പരാതിപ്പെട്ടിട്ടും യഥാസമയം ലൈസൻസി വൈദ്യുതി പുന: സ്ഥാപിച്ചില്ല എന്നതാണ്. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച കണക്ഷൻ ശ്രീ. മാധവൻ മാരാർ എന്ന പേരിൽ എടുത്തിട്ടുള്ള കണക്ഷൻ ആണ്. അതിനാൽ പരാതിക്കാരൻ യഥാർത്ഥ ഉപഭോക്താവല്ല. യഥാർത്ഥ ഉപഭോക്താവായ വ്യക്തി പരാതി നൽകിയിട്ടില്ല. 2025 ജനുവരി 1 ന് പ്രകൃതിക്ഷോഭം നിമിത്തം മരങ്ങൾ ലൈനിൽ വീണും മറ്റും പലസ്ഥലങ്ങളിലും വൈദ്യുത തടസ്സം നേരിടുകയും അപകടകരമായ രീതിയിൽ ലൈനുകൾ പൊട്ടിവിഴുകുകയും ചെയ്തിരുന്നു.

ലൈസൻസിയുടെ ജീവനക്കാർ മുഴുവനും ഈ അടിയന്തിര സാഹചര്യം നേരിടാൻ വേണ്ടി വ്യാപൃതരായിരുന്നു. അതിനാൽ ഒന്നാം തീയതി പരാതിക്കാരൻ ഫോണിലൂടെ ബന്ധപ്പെട്ടപ്പോൾ ലൈസൻസിയുടെ സമീപനം ശരിയായില്ല എന്നതാണ് പ്രധാന പരാതി. കൂടാതെ പരാതി യഥാസമയം പരിഹരിച്ചതുമില്ല. അതിനാൽ വേറൊരാളെക്കൊണ്ട് ലൈനിൽ വീണിരുന്ന മരച്ചില്ലകൾ മാറ്റി പരാതിക്കാരൻ തന്നെ വൈദ്യുതി പുനഃ സ്ഥാപിച്ചു എന്നും അനന്തരം രണ്ടാം തീയതി സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെത്തി പരാതി എഴുതിനൽകിയെന്നും വിശദീകരിക്കുന്നു. ജനുവരി രണ്ടാം തീയതിയും ലൈസൻസിയുടെ ജീവനക്കാർ എത്തിയെങ്കിലും വൈദ്യുതി ഉണ്ടായിരുന്നതിനാൽ സർവീസ് വയറിന്റെ തകരാർ പരിഹരിച്ചിരുന്നില്ല. അടിയന്തിര പണികൾ തീർത്ത ശേഷം ജനുവരി എട്ടാം തീയതി സർവീസ് വയർ മാറ്റി പരാതി പൂർണ്ണമായും പരിഹരിച്ചു എന്നും ലൈസൻസി വിശദമാക്കുന്നു. ഇവിടെ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ കാലതാമസം നേരിട്ടതും ലൈസൻസിയുടെ ജീവനക്കരുടെ സമീപനത്തിലുള്ള പ്രശ്നങ്ങളാണ് പരാതിയ്ക്കു കാരണം. CGRF ൽ നൽകിയ പരാതിയിൽ വിശദമായ വാദം കേട്ടശേഷം 25/02/2025 ൽ ഉത്തരവിറക്കിയിരുന്നു. CGRF ന്റെ ഉത്തരവിന്റെ അപ്പീലായിട്ടാണ് ഈ പരാതി സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഇവിടെ പരാതിക്കാരൻ ഉപഭോക്താവല്ലാത്തതിനാൽ ഈ പരാതിയുടെ നിലനില്പ് പരിശോധിക്കേണ്ടിയിരിക്കുന്നു.

പരാതിയുടെ നിലനില്പ്

ഉപഭോക്താവും ലൈസൻസിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കങ്ങൾ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് The Electricity Act 2003 പ്രകാരം (Section 42(5),(6),(7)) നിലവിൽ വന്നിട്ടുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ആണ് CGRF ഉം State Electricity Ombudsman ഉം. ഈ സംവിധാനങ്ങളുടെ പ്രവർത്തന രീതിയെക്കുറിച്ചും മറ്റു KSERC (CGRF & Ombudsman) regulation 2023 ൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നു. ആരൊക്കെ പരാതിക്കരാകാം എന്നതിനെക്കുറിച്ച് regulation 2(6) ൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നു.

2(6) **“Complainant”** means any person who submits the complaint or grievance or representation as defined in these regulations against the distribution licensee and include the following:

(i) any consumer of electricity supplied by the licensee as defined under clause (15) of section 2 of the Act, including applicants for new connections; or

- (ii) a voluntary electricity consumer association/ forum or other body corporate or group of electricity consumers; or
- (iii) the Central Government or State Government - who or which makes the complaint; or
- (iv) in the case of death of a consumer, his legal heirs or representatives;

ഉപഭോക്താവിന്റെ നിർവ്വചനം 2 (8) ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

2(8) “Consumer” means any person who is supplied with electricity for his own use by a licensee and includes any person whose premises are connected for the purpose of receiving electricity with the works of a licensee or a person whose electricity supply is disconnected by a licensee or the person who has applied for connection for receiving electricity from a licensee, as the case may be;

പരാതിക്കാരൻ കൺസ്യൂമർ ആണെന്ന് തെളിയിക്കുന്നതിനുള്ള രേഖകൾ ഹാജരാക്കാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടപ്പോൾ പരാതിക്കാരി Neethu T.M എന്ന് കാണിച്ച് പുതിയ form B സമർപ്പിക്കുകയുണ്ടായി. ലൈസൻസിയുടെ രേഖകളിൽ ഉപഭോക്താവായിരിക്കുന്ന മാധവ മാരാരും ഈ കക്ഷികളും തമ്മിലുള്ള ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള രേഖകൾ ഒന്നും തന്നെ ഹാജരാക്കിയിട്ടില്ല.

11/06/2025 ൽ KSEBL ന്റെ പാലക്കാട് IB യിൽ വച്ച് വാദം കേൾക്കലിന് ഹാജരാകാനുള്ള കത്ത് 04/06/2025 ൽ തന്നെ അയച്ചിരുന്നു. കൂടാതെ ടെലഫോണിലൂടെയും അറിയിച്ചിരുന്നു. കത്തുകിട്ടിയില്ല എന്നും ടെലഫോണിലൂടെയുള്ള നിർദ്ദേശത്തിന്റെ ആധികാരികത ഉറപ്പിക്കാൻ കഴിയാത്തതിനാൽ നേരിട്ടെത്താൻ കഴിയില്ല എന്ന രീതിയിലുള്ള കത്ത് 12/06/2025 ൽ ലഭിക്കുകയുണ്ടായി. വാദം കേൾക്കലിന് പരാതിക്കാരനോ പ്രതിനിധിയോ ഹാജരായില്ല. ലൈസൻസിയെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് AEE പേരാമ്പ്ര ശ്രീ.കൃഷ്ണൻ കുട്ടി ഹാജരായി. യഥാർത്ഥ ഉപഭോക്താവ് ശ്രീ.മാധവ മാരാർ ആണെന്ന് എതിർകക്ഷി വ്യക്തമാക്കി. സർവീസ് കണക്ഷൻ മാറ്റുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷയൊന്നും സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ല. അങ്ങനെ വരുമ്പോൾ പരാതിക്കാർ ഉപഭോക്താവല്ലാത്തതിനാൽ കേസ് നിലനില്ക്കുന്നതല്ല.

തീരുമാനം

സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ പരിശോധിച്ച്, പരാതിക്കാരനോ പ്രതിനിധിയോ ഹിയറിംഗിൽ പങ്കെടുക്കാത്തതിനാൽ എതിർക്ഷയിയുടെ വാദം കേൾക്കുകയും, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വിശകലനത്തിൽ നിന്നും ഇനിപ്പറയുന്ന തീരുമാനം എടുക്കുന്നു.

1. പരാതിക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളല്ലാത്തതിനാൽ കേസ് നിലനില്ക്കുന്നതല്ല. അതിനാൽ പരാതി തള്ളിക്കൊണ്ട് ഉത്തരവാകുന്നു.
2. മറ്റു ചെലവുകളൊന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/027/2025/

തീയതി : 13/06/2025.

അയക്കുന്നത്:

1. അർജുൻ എ.സ്, താനിയോട്ടിൽ ഹൗസ്, തണ്ടോറപ്പാറ പി.ഒ, കായണ്ണ വഴി - 673526
2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, പേരാമ്പ്ര, കോഴിക്കോട് ജില്ല.

പകർപ്പ് സമർപ്പിക്കുന്നത്:

1. സെക്രട്ടറി, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ, KPFC ഭവനം, വെള്ളയമ്പലം, തിരുവനന്തപുരം -10.
2. സെക്രട്ടറി, കെ.എസ്.ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, വൈദ്യുതി ഭവനം, പട്ടം, തിരുവനന്തപുരം- 4.
3. ചെയർപേഴ്സൺ, ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര ഫോറം, രണ്ടാം നില, വൈദ്യുതി ഭവനം, കെഎസ്ഇ ബോർഡ്, ഗാന്ധി റോഡ്, കോഴിക്കോട്-673011.

