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

1. പശ്ചാത്തലം

സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷന്റെ സുപ്രധാന ചുമതലകളിലൊന്ന് സംസ്ഥാനത്തെ വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയാണ് 2003 ലെ ഇലക്ട്രിസിറ്റി ആക്ടിൽ, റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷനുകളുടെ പ്രവർത്തന മാർഗരേഖയിൽ പ്രധാനപ്പെട്ട വിഷയമായി ഇത് ചേർത്തിരിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപര്യങ്ങൾക്കും അവകാശങ്ങൾക്കും മുന്തിയ പരിഗണന കൽപ്പിക്കുന്ന കാലഘട്ടമാണിത്. എന്നിട്ടും, വൈദ്യുതി ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത്തരമൊരു സമീപനം അനുഭവപ്പെടാറില്ല. ഈ പശ്ചാത്തലത്തിലാണ് 2003 ലെ ഇലക്ട്രിസിറ്റി ആക്ടിൽ കാലഘട്ടം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഷ്ക്കരണ നടപടികൾക്ക് പ്രാധാന്യം നൽകിയത്. സംസ്ഥാന വൈദ്യുതി ബോർഡുകൾ മാത്രം കൈകാര്യം ചെയ്തിരുന്ന വൈദ്യുതി പ്രസരണ വിതരണ പ്രക്രിയയും അതിലേക്കുള്ള ചട്ടങ്ങളും ബോർഡുകളുടെ താൽപര്യ സംരക്ഷണാർത്ഥമാണ് ക്രമീകരിക്കപ്പെട്ടിരുന്നത്.

മികച്ച സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്നതിലേക്കായി കുറ്റമറ്റ സേവനസംവിധാനങ്ങളൊരുക്കാൻ ലൈസൻസികൾ നിർബന്ധിതരാകുന്നു. മികച്ച സേവനമെന്നാൽ സേവനദാതാവിന്റെ മികച്ച നിലവാരം എന്നുതന്നെയാണ് അർത്ഥമാക്കേണ്ടത്. സേവനദാതാക്കളുടെ നിലവാരം ഉയർത്തുന്നതോടൊപ്പം ഉപഭോക്താവ് തനിക്കർഹമായ 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 അസാധാരണ ഗസറ്റായി പുറപ്പെടുവിച്ച വിജ്ഞാപനത്തിൽ വൈദ്യുതി മേഖലയിലെ സേവനദാതാക്കൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകേണ്ട മിനിമം സേവനനിലവാരം എന്തെന്ന് കമ്മീഷൻ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. അതിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ അവശ്യം അറിഞ്ഞിരിക്കേണ്ട അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചാണ് ഇവിടെ വിവരിക്കുന്നത്. അതുപ്രകാരം താഴെചേർക്കുന്ന സേവനങ്ങൾ കൃത്യതയോടെ നടപ്പാക്കാൻ കെ.എസ്.ഇ.ബോർഡ് ലിമിറ്റഡും മറ്റു ലൈസൻസികളും ബാദ്ധ്യസ്ഥരാണ്. അവ നിഷേധിക്കുന്ന പക്ഷം, വ്യവസ്ഥാപിത മാർഗത്തിലൂടെ പരിഹാരം തേടുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് അവകാശമുണ്ട്. ഉപഭോക്താവിന് അവകാശപ്പെട്ട വിവിധ സേവനങ്ങൾ നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ലഭ്യമാക്കുകയാണ് സേവനനിലവാരമെന്നതുകൊണ്ട് ലക്ഷ്യമാക്കുന്നത്. അതിൽ വീഴ്ചവരുന്ന പക്ഷം സേവ

നദാതാവ് ഉപഭോക്താവിന് നിശ്ചിത തുക നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണമെന്നാണ് ചട്ടം വ്യവസ്ഥചെയ്തിരിക്കുന്നത്.

3. പരാതി നൽകൽ

അവകാശം നിഷേധിക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവിന് സേവനദാതാവ് നൽകേണ്ട തുക, നിലവിലുള്ളതോ ഭാവിയിൽ നൽകുന്നതോ ആയ വൈദ്യുതി ബില്ലിൽ കിഴിവ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. അവകാശം നിഷേധിക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവ്, അനുബന്ധമായി ചേർത്തിട്ടുള്ള ഫാറം എ പൂരിപ്പിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട വൈദ്യുതി സെക്ഷനിലെ അസ്സിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനിയർക്ക് സമർപ്പിക്കണം. ഇങ്ങനെലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷ സേവനദാതാവ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തശേഷം പരാതിയുടെ നമ്പർ ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്. അവകാശം നിഷേധിക്കപ്പെട്ട് ഏഴുദിവസത്തിനകം ഉപഭോക്താവ് പരാതി നൽകണം. സേവനദാതാവ് 90 ദിവസത്തിനകം പരാതിയിന്മേൽ തീർപ്പു കൽപ്പിച്ച് നിർദ്ദിഷ്ട പിഴ പരാതിക്കാരന് നൽകിയിരിക്കണം. നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ സേവനദാതാവ് തീരുമാനമെടുക്കാത്ത പക്ഷം, പരാതിക്കാരന് ആക്ടിലെ 42-ാം വകുപ്പനുസരിച്ച് സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര ഫോറത്തിലും തുടർന്ന് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാനും, 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 കാൾ	പരാതി ലഭിച്ച്	
	നഗരങ്ങൾ/പട്ടണങ്ങൾ	6 മണിക്കൂറിനകം	25 രൂപ
	ഗ്രാമങ്ങൾ	8 മണിക്കൂറിനകം	25 രൂപ
	പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	10 മണിക്കൂറിനകം	25 രൂപ
	പുഞ്ച, പർവ്വതപ്രദേശങ്ങൾ എന്നീ പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ (രാത്രി 8 മണി മുതൽ രാവിലെ 8 മണി വരെയുള്ള സമയം), സമയപരിധി നിശ്ചയിക്കുമ്പോൾ കണക്കാക്കുകയില്ല		

2	ലൈൻ ബ്രേക്ക്ഡൗൺ (ഒ.എച്ച്. ലൈൻ/കേബിൾ) നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	 8 മണിക്കൂറിനകം 12 മണിക്കൂറിനകം 16 മണിക്കൂറിനകം	 25 രൂപ 25 രൂപ 25 രൂപ
3.	ലൈൻ ബ്രേക്ക്ഡൗൺ (യു.ജി.കേബിൾ) നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	 24 മണിക്കൂറിനകം 48 മണിക്കൂറിനകം 48 മണിക്കൂറിനകം	 25 രൂപ 25 രൂപ 25 രൂപ
4.	വിതരണ ട്രാൻസ്ഫോർമർ തകരാർ നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	 24 മണിക്കൂറിനകം 36 മണിക്കൂറിനകം 48 മണിക്കൂറിനകം	 25 രൂപ 25 രൂപ 25 രൂപ
5.	ലോഡ്ഷെഡ്ഡിംഗ് ഒഴികെയുള്ള മുന്നറിയിപ്പോടുകൂടിയ വൈദ്യുതി മുടക്കം (24 മണിക്കൂർ മുമ്പേ അറിയിക്കണം)	ദിവസം 10 മണിക്കൂറിൽ കൂടുവാൻ പാടില്ല.	ഓരോ ഉപഭോക്താവിനും 25 രൂപ
6.	വോൾട്ടേജ് വ്യതിയാനങ്ങൾ (വൈദ്യുതി ശൃംഖലയിൽ മാറ്റമൊന്നും ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ, ട്രാൻസ്ഫോമറിലെ തകരാറുമൂലമാണെങ്കിലും) വൈദ്യുതി ശൃംഖലയിൽ മാറ്റം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ ഇ.എച്ച്.റ്റി സബ്സ്റ്റേഷൻ നിർമ്മാണം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ	പരാതി ലഭിച്ച് 7 ദിവസത്തിനകം 120 ദിവസത്തിനകം 30 ദിവസത്തിനകം കമ്മീഷനിൽ പദ്ധതി സമർപ്പിക്കുകയും കമ്മീഷൻ അംഗീകരിക്കുന്ന സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ	25 രൂപ 25 രൂപ 25 രൂപ

7.	പുതിയ കണക്ഷൻ / ലോഡ് മാറ്റുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ		
	നിലവിലുള്ള ലൈനിൽനിന്ന് ഡീവിയേഷൻ ഇല്ലാത്തവ നിലവിലുള്ള ലൈൻ നീട്ടിയോ വൈദ്യുത ശൃഖലയിൽ മാറ്റംവരുത്തിയോ കണക്ഷൻ നൽകേണ്ട അപേക്ഷകൾ	പൂർണ്ണമായ അപേക്ഷ ലഭിച്ചതു മുതൽ ഒരു മാസം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
	സിംഗിൾ ഫേസിൽനിന്ന് ത്രീഫേസിലേക്ക് രൂപാന്തരീകരണം 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.മീറ്ററിനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ 2 വർഷം തുടർന്ന് ഓരോ അധിക കി.മീറ്ററിനോ അതിന്റെ ഭാഗത്തിനോ 3 മാസം വീതം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 100 രൂപ
	പുതിയ വിതരണ ട്രാൻസ്ഫോമറും അനുബന്ധ ഉപകരണങ്ങളും / ട്രാൻസ്ഫോമറിന്റെ ശേഷി വർദ്ധിപ്പിക്കലും അനുബന്ധ ഉപകരണങ്ങളും	2 മാസം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 100 രൂപ
8.	താത്ക്കാലിക / സീസണൽ കണക്ഷൻ		
	നിലവിലുള്ള വൈദ്യുത ശൃംഖലയിൽനിന്ന് കണക്ഷൻ നല്കാവുന്നത് (ഡീവിയേഷൻ ഇല്ലാതെ)	ചെലവും മുൻകൂർ ചാർജ്ജും അടച്ച തീയതി മുതൽ 3 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 100 രൂപ
	സർവ്വീസ്ലൈൻ നീട്ടിയോ ട്രാൻസ്ഫോമർ ശേഷി ഉയർത്തിയോ കണക്ഷൻ നൽകാൻ കഴിയുന്നവ	ചെലവും മുൻകൂർ ചാർജ്ജും അടച്ച തീയതിമുതൽ എൽ റ്റി കണക്ഷൻ 30 ദിവസത്തിനകം, എച്ച് റ്റി 90 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 100 രൂപ
9.	സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ / ഉടമസ്ഥാവകാശം മാറ്റുന്നതിന്	ആവശ്യമായ രേഖകൾ സഹിതം അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റിയ തീയതി മുതൽ 15 ദിവസം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
10.	കണക്ഷൻ രൂപാന്തരീകരണം ചെയ്യുന്നതിന് (എ) എൽ റ്റി സിംഗിൾ ഫേസിൽനിന്ന് എൽ റ്റി ത്രീ ഫേസിലേക്കോ തിരിച്ചോ ഉള്ള രൂപാന്തരീകരണം	ആവശ്യമായ തുക ഒടുക്കിയ തീയതി മുതൽ 45 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ

	(ബി) എൽ റ്റി യിൽനിന്ന് എച്ച് റ്റി യിലേക്കോ തിരിച്ചോ ഉള്ള രൂപാന്തരീകരണം	ആവശ്യമായ തുക ഒടുക്കിയ തീയതി മുതൽ 120 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
11.	മീറ്ററോ സർവ്വീസ് വയറോ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിസരത്തു തന്നെ മാറ്റുന്നതിന്	ചെലവു തുക അടച്ച തീയതി മുതൽ	
	(എ) മീറ്ററോ വെതർപ്രൂഫ് വയറോ രണ്ടും കൂടിയോ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുന്നതിന്	ഏഴു ദിവസം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 25 രൂപ
	(ബി) എൽ റ്റി സർവ്വീസ് ലൈൻ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാൻ	മുപ്പതു ദിവസം	
	(സി) എച്ച്.റ്റി സർവ്വീസ് ലൈൻ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാൻ	45 ദിവസം	
	(ഡി) ട്രാൻസ്ഫോമർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാൻ	30 ദിവസം	
12.	തുടർച്ചയായി ഉപയോഗമില്ലാതെ കിടക്കുന്ന വൈദ്യുത ലൈൻ, വൈദ്യുത പ്ളാന്റ് അഴിച്ചു മാറ്റി നീക്കം ചെയ്യുന്നതിന്	ഏതെങ്കിലും വസ്തുവിന് മുകളിലൂടെയോ അരികിലൂടെയോ വസ്തുവിന് കുറുകയോ വസ്തുവിൽക്കൂടി ത്തന്നെയോ നിർമ്മിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള വൈദ്യുത ലൈൻ വൈദ്യുതിപ്ളാന്റ് ഒരു വർഷമോ അതിലധികമോ തുടർച്ചയായ കാലയളവിൽ ഉപയോഗത്തിലില്ലാതെ കിടക്കുകയാണെങ്കിൽ ഒരു വർഷം പൂർത്തിയായ തീയതി മുതൽ 3 മാസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 25 രൂപ

13.	താരിഫ് കാറ്റഗറി മാറ്റം	പൂർണ്ണമായ അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ച് 15 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
14.	തർക്കബില്ലുകൾ / കൺസ്യൂമർ ബില്ലിലെ ഭേദഗതി		
	അധികവിവരങ്ങൾ ആവശ്യമില്ലാത്ത പക്ഷം	പരാതി ലഭിച്ച അതേദിവസം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
	അധികവിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുള്ള പക്ഷം	പരാതി ലഭിച്ച് 3 ദിവസത്തിനകം	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 വീഴ്ചവരുത്തിയതിനാൽ വിച്ഛേദിക്കപ്പെടുന്ന കണക്ഷനുകൾ പുന:സ്ഥാപിക്കൽ	പണമടച്ച് 24 മണിക്കൂറിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
17.	കരുതൽ നിക്ഷേപം തിരിച്ചു നല്കൽ	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 റ്റി ഫാൾട്ടിമീറ്റർ മാറ്റുന്നതിന്	തകരാർ കണ്ടെത്തിയ ദിവസം മുതൽ 7 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 25 രൂപ

20.	എച്ച് റ്റി ഫാൾട്ടി മീറ്റർ മാറ്റുന്നതിന് കറന്റ് ട്രാൻസ്ഫോമർ വോൾട്ടേജ് ട്രാൻസ്ഫോമർ എന്നിവ മാറേണ്ട തുണ്ടെങ്കിൽ ലൈസൻസികൾക്ക് 30 ദിവസം വരെ ഇതിനുവേണ്ടി സമയം എടുക്കാവുന്നതാണ്.	തകരാർ കണ്ടെത്തിയ ദിവസം മുതൽ 7 ദിവസത്തിനകം	സമയപരിധി കഴിഞ്ഞുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും 50 രൂപ
21.	പ്രതിവർഷ ശരാശരി അവയബിലിറ്റി ഇൻഡക്സ് ലൈസൻസികൾ താഴെപ്പറയും വിധം നിലനിർത്തേണ്ടതാണ് നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	 98% 97.5% 97%	ഓരോ വർഷവും 100 രൂപ

(*) നഷ്ടപരിഹാര സമയപരിധി നിശ്ചയിക്കുന്നതിന് ഫ്യൂസ് ഓഫ് കോൾ ഒഴികെ വൈകിട്ട് ആറു മണിമുതൽ രാവിലെ എട്ടുമണി വരെയുള്ള സമയം കണക്കാക്കുന്നതല്ല.

(**) വൈദ്യുതി ബോർഡിന്റെ വികസനപ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ നടന്നുവരുന്ന ഏതെങ്കിലും പദ്ധതി പൂർത്തിയാക്കി മാത്രം കണക്ഷൻ നൽകാൻ കഴിയുന്ന അപേക്ഷകളിൽ പദ്ധതി പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്മീഷൻ നൽകിയിട്ടുള്ള ഉത്തരവിലെ സമയപരിധിയായിരിക്കും കണക്ഷൻ ലഭ്യമാക്കാനുള്ള കാലയളവ്

4. റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കൽ

മേല്പറഞ്ഞ സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾ സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷകൾ, തീരുമാനം, നല്കിയ തുക എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് സേവനദാതാവ് (ലൈസൻസി) നിശ്ചിത സമയത്തിനകം കമ്മീഷന് വിശദമായ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കണം. ഇങ്ങനെ ലഭിക്കുന്ന റിപ്പോർട്ടിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലൈസൻസിയുടെ ആകെയുള്ള സേവനനിലവാരം കമ്മീഷൻ വിലയിരുത്തുകയും മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. വിവിധ സേവനവിഭാഗങ്ങളിൽ ലൈസൻസി ഉറപ്പാക്കേണ്ട പൊതുസേവനനിലവാരം കമ്മീഷൻ പ്രത്യേകം വ്യവസ്ഥ ചെയ്ത് പട്ടിക രണ്ടിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുന്നു.

പട്ടിക - 2

ലൈസൻസിയുടെ പൊതുവായ സേവനനിലവാരം

	സേവനവിഭാഗം	സമയപരിധി	നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള പൊതുവായ സേവന നിലവാരം
1	സാധാരണ ഫ്യൂസ് ഓഫ് കാൾ	പരാതി ലഭിച്ച്	
	നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ	6 മണിക്കൂർ	95%
	ഗ്രാമങ്ങൾ	8 മണിക്കൂർ	95%
	പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	10 മണിക്കൂർ	95%
2	ലൈൻ ബ്രേക്ക് ഡൗൺ (ഓവർഹെഡ് ലൈൻ / ഓവർഹെഡ് കേബിൾ)		
	നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ	8 മണിക്കൂർ	90%
	ഗ്രാമങ്ങൾ	12 മണിക്കൂർ	90%
	പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	16 മണിക്കൂർ	90%
3	ലൈൻ ബ്രേക്ക്ഡൗൺ (യു.ജി. കേബിൾ)		
	നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ	24 മണിക്കൂർ	90%
	ഗ്രാമങ്ങൾ	48 മണിക്കൂർ	90%
	പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	48 മണിക്കൂർ	90%
4	വിതരണ ട്രാൻ. തകരാർ		
	നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ	24 മണിക്കൂർ	90%
	ഗ്രാമങ്ങൾ	36 മണിക്കൂർ	90%
	പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	48 മണിക്കൂർ	90%
5	വോൾട്ടേജ് വ്യതിയാനങ്ങൾ (വൈദ്യുതി ശൃംഖലയിൽ മാറ്റമൊന്നും ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ)	പരാതി ലഭിച്ച് 7 ദിവസത്തിനകം	90%
	വൈദ്യുതി ശൃംഖലയിൽ മാറ്റം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ	പരാതി ലഭിച്ച് 120 ദിവസത്തിനകം	90%
6	മീറ്റർ പരിശോധനയും മീറ്ററിന്റെ തകരാർ പരിഹരിക്കലും(മീറ്റർ മാറ്റി വയ്ക്കുന്നതൊഴികെ)	പരാതി ലഭിച്ച് 5 ദിവസത്തിനകം	95%

7	ലൈസൻസിയുടെ ഉടമസ്ഥതയിലു ള്ള കേടായ എൽ.റ്റി മീറ്ററുകൾ മാറ്റുന്നതിന്	തകരാർ കണ്ടെത്തിയ ദിവസം മുതൽ 7 ദിവസത്തി നകം	95% 95%
8	ലൈസൻസിയുടെ ഉടമസ്ഥതയിലു ള്ള കേടായ എച്ച്.റ്റി മീറ്ററുകൾ മാറ്റുന്നതിന്	തകരാർ കണ്ടെത്തിയ ദിവസം മുതൽ 7 ദിവസത്തി നകം	95%
9	താഴെപ്പറയുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക്		
	(എ) പുതിയ കണക്ഷൻ / ലോഡ് മാറ്റുന്നതിന്	സപ്ലൈ കോഡ്, 2014 ൽ നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപ രിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(ബി) താത്ക്കാലിക കണക്ഷൻ	സപ്ലൈ കോഡ്, 2014 ൽ നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപ രിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(സി) സീസണൽ കണക്ഷൻ	സപ്ലൈ കോഡ്, 2014 ൽ നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപ രിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(ഡി) സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിന്	സപ്ലൈ കോഡ്, 2014 ൽ നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപ രിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(ഇ) സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ രൂപാന്തീ കരണം ചെയ്യുന്നതിന്	സപ്ലൈ കോഡ്, 2014 ൽ നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപ രിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(എഫ്) വൈദ്യുത ലൈനോ / പ്ളാന്റോ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുന്നതിന്	സപ്ലൈ കോഡ്, 2014 ൽ നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപ രിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(ജി) ഉപയോഗമില്ലാതെ കിടക്കുന്ന വൈദ്യുത ലൈനുകൾ അഴിച്ചുമാറ്റി നീക്കം ചെയ്യുന്നതിന്	സപ്ലൈ കോഡ്, 2014 ൽ നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപ രിധിക്കുള്ളിൽ	95%
	(എച്ച്) കാറ്റഗറി മാറ്റുന്നതിന്	സപ്ലൈ കോഡ്, 2014 ൽ നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപ രിധിക്കുള്ളിൽ	95%
10	തർക്കബില്ലുകൾ പരിശോധിക്കുന്ന തിന് / ബില്ലിലെ ഭേദഗതി സംബന്ധിച്ച്		

	(എ) അധികവിവരങ്ങൾ ആവശ്യമില്ലാത്തപക്ഷം	പരാതി ലഭിച്ച് അതേദിവസം	99%
	(ബി) അധികവിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുള്ളപക്ഷം	പരാതി ലഭിച്ച് 3 ദിവസത്തിനകം	99%
11	ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം വൈദ്യുത കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കൽ	ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന കാലയളവിലേക്ക് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചുകൊണ്ട്	99%
12	വൈദ്യുത ബില്ലടക്കാൻ വീഴ്ചവരുത്തിയതുമൂലം വിച്ഛേദിച്ച കണക്ഷൻ പുനഃസ്ഥാപിക്കൽ	പണമടച്ച് 24 മണിക്കൂറിനകം	99% 99%
13	ഉടമ്പടി റദ്ദാക്കിയ ഉപഭോക്താക്കളുടെ കരുതൽ നിക്ഷേപം തിരിച്ചു നൽകുന്നത്	ഉടമ്പടി റദ്ദാക്കിയതുമുതൽ 30 ദിവസത്തിനകം	99%
14	ബില്ലിംഗ് കാര്യക്ഷമത	എല്ലാ ഉപഭൊക്താക്കൾക്കും ബില്ലു ലഭ്യമാക്കണം	98%
15	മീറ്റർ മുഖേന വില്ക്കുന്ന വൈദ്യുതിയുടെ കളക്ഷൻ കാര്യക്ഷമത	-	
16	വിതരണ ട്രാൻസ്ഫോർമർ തകരാർ	പ്രതിവർഷം ലൈസൻസിയുടെ വിതരണ ശൃംഖലയിലുള്ള ആകെ ട്രാൻസ്ഫോർമറുകളുടെ 5 ശതമാനമോ 2 ട്രാൻസ്ഫോർമറോ ഇവയിൽ കൂടുതലുള്ളതിൽ അധികമാകരുത്	
17	തകരാറിലായ മീറ്ററുകൾ	ആകെ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള മീറ്ററുകളുടെ 2.5% ൽ അധികമാവരുത്	
18	പ്രതിവർഷ ശരാശരി (സർവ്വീസ് അവയമ്പിലിറ്റി ഇൻഡക്സ്) നഗരങ്ങൾ / പട്ടണങ്ങൾ ഗ്രാമങ്ങൾ പ്രയാസമേറിയ പ്രദേശങ്ങൾ	 98% 97.5% 97%	

മേൽപ്പറഞ്ഞവയിൽ ക്രമനമ്പർ 16,17,19 എന്നീ വിഷയങ്ങളിൽ പ്രതിമാസവും മറ്റുള്ളവയിൽ മൂന്നുമാസം കൂടുമ്പോഴും ലൈസൻസികൾ കമ്മീഷന് റിപ്പോർട്ട് നൽകണം. ഇങ്ങനെ ലഭിക്കുന്ന റിപ്പോർട്ടുകൾ ക്രോഡീരിച്ച് ആവശ്യമായവ കമ്മീഷൻ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. 2003 ലെ ആക്ടിന്റെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി ഇതുമായി

ബന്ധപ്പെട്ട നിർവ്വഹണ ഘട്ടത്തിലെ പരിമിതികൾ ഒഴിവാക്കാനായി പുതിയ ഉത്തരവുകളും പ്രവർത്തനമാർഗരേഖകളും കമ്മീഷന് യഥാകാലം പുറപ്പെടുവിക്കാവുന്നതാണ്. ഈ വ്യവസ്ഥകളിലേതിലെങ്കിലും പ്രായോഗിക ബുദ്ധിമുട്ട് അനുഭവപ്പെടുന്ന പക്ഷം അത് വ്യക്തമാക്കി ലൈസൻസികൾക്ക് കമ്മീഷൻ മുമ്പാകെ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാനവകാശമുണ്ട്.

അനുബന്ധം 1

ഫാറം എ

(അവകാശം നിഷേധിക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവ് നഷ്ടപരിഹാരത്തിനായി
സമർപ്പിക്കേണ്ട അപേക്ഷയുടെ മാതൃക)

1. ഉപഭോക്താവിന്റെ പേര് :
2. വിലാസം :
3. ഉപഭോക്തൃനമ്പർ (കൺസ്യൂമർ നമ്പർ) :
4. പരാതിയുടെ സ്വഭാവം (ലഘുവിവരണം) :
5. പരാതി നമ്പർ :
6. പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതിയും സമയവും :
7. പരാതിയിന്മേൽ ലൈസൻസി കൈക്കൊണ്ട നടപടിയും തീയതിയും സമയവും :
8. സേവനനിലവാര ചട്ടപ്രകാരം പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ലൈസൻസിയ്ക്ക് അനുവദിച്ചിട്ടുളള കാലാവധി :
9. പരാതിയിന്മേൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാൻ ലൈസൻസി എടുത്ത യഥാർത്ഥ സമയം :
10. സേവനനിലവാര ചട്ടപ്രകാരം ലൈസൻസിയുടെ വീഴ്ചയ്ക്ക് പരിഹാരമായി ചുമത്താവുന്ന തുക :

സ്ഥലം: ഒപ്പ്

തീയതി:

അനുബന്ധം 2

കൈപ്പറ്റ് രസീത്

(ലൈസൻസി പരാതിക്കാരന് നൽകേണ്ടത്)

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

ലൈസൻസി ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്, ഒപ്പ്,
ഓഫീസ് മുദ്ര, തീയതി