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/076/2024

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: 02 -06- 2025

പരാതിക്കാരി	:	ശ്രീമതി. പ്രീതി സെബാസ്റ്റ്യൻ ഒലിക്കൽ ഹൌസ്, എൻ.പി.റോഡ്, കീഴൂർ പി.ഒ, ഇരിട്ടി, കണ്ണൂർ - 670703
എതിർകക്ഷി	:	അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, ഇരിട്ടി, കണ്ണൂർ

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം

പരാതിക്കാരിയായ ശ്രീമതി. പ്രീതി സെബാസ്റ്റ്യൻ ലൈസൻസിയായ KSEBL ന്റെ ഇരിട്ടി സെക്ഷന്റെ കീഴിൽ വരുന്ന ഒരു ഉപഭോക്താവാണ്. കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 1166742036480 ആയിട്ടുള്ള കണക്ഷൻ LT 1 താരിഫ് പ്രകാരമുള്ളതും, 3.27 KW connected load ഉള്ളതുമായ ഒരു ഗാർഹിക കണക്ഷൻ ആണ്. 2024 മെയ് മാസത്തിൽ പരാതിക്കാരിയുടെ മീറ്റർ 881 യൂണിറ്റിന്റെ ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്തുകയും അതുപ്രകാരം 8297/- രൂപയുടെ വൈദ്യുതി ബിൽ നൽകുകയും ചെയ്തു. മുൻകാലങ്ങളിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള റീഡിംഗുകൾ പ്രകാരം ശരാശരി ബിൽ തുക 1900/- രൂപയിൽ താഴെയായിരുന്നു. ലൈസൻസി ആവശ്യപ്പെട്ടതുപ്രകാരം Rs 3215/- രൂപ ബിൽ തുകയായും 785 രൂപ

മീറ്റർ ടെസ്റ്റിംഗ് ഫീ ആയും 22/05/2024 ൽ അടയ്ക്കുകയുണ്ടായി. പ്രസ്തുത മീറ്റർ അംഗീകൃത ലാബായ കണ്ണൂർ TMR ലാബിലേയ്ക്ക് അയയ്ക്കുകയും lab test ചെയ്ത ശേഷം മീറ്റർ ഉപയോഗക്ഷമമാണെന്നും അസാധാരണമായൊന്നും കണ്ടെത്തിയിട്ടില്ലായെന്നുമുള്ള റിപ്പോർട്ട് ലഭിക്കുകയുണ്ടായി. പരാതിക്കാരി ലൈസൻസിയുടെ കോഴിക്കോട് മേഖല CGRF ൽ പരാതി നൽകുകയും അതിൽ നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കി 26/10/2024 ൽ ഉത്തരവിറക്കുകയും ചെയ്തു. CGRF ന്റെ ഉത്തരവിനുള്ള അപ്പീലായിട്ടാണ് ഈ പരാതി സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഓംബുഡ്സ്മാൻ 01/01/2025 ൽ നടത്തിയ വാദം കേൾക്കലിനുശേഷം ഒരു ഇടക്കാല ഉത്തരവ് 09/01/2025 ൽ ഇറക്കിയിരുന്നു. അതിനുള്ള വിശദമായ റിപ്പോർട്ട് 02/05/2025 ൽ ലഭിക്കുകയുണ്ടായി.

പരാതിക്കാരിയുടെ വാദം

ഞാൻ CGRF ന് നൽകിയ പരാതിയിൽ ബഹുമാനപ്പെട്ട ചെയർപേഴ്സൺ സന്ധ്യ മാഡം ഹിയറിങ് സമയത്ത് 15/10/2024 ഇരുകക്ഷികളോടും വിശദമായി കാര്യങ്ങൾ ചോദിച്ചിരുന്നു. Test result ആധികാരികതയിൽ ഞങ്ങൾക്ക് വിശ്വാസമില്ല എന്നറിയിച്ചപ്പോൾ എതിർകക്ഷിയായ AE അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടിവ് എഞ്ചിനീയറോട് test നടത്തിയത് പരാതിക്കാരിയോ പ്രതിനിധിയുടെയോ സാന്നിധ്യം അറിയിച്ചിരുന്നോ അവരുടെ സാന്നിധ്യം ഉറപ്പുവരുത്തിയിരുന്നോ എന്ന് ചോദിച്ചപ്പോൾ ഇല്ല എന്ന് മറുപടി നൽകിയപ്പോൾ അവരുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ test നടത്തണമെന്നായിരുന്നു എന്ന് എതിർകക്ഷിയെ ഓർമ്മിപ്പിച്ചു. പരാതിക്കാരി പ്രതിനിധിയുടെ അസാന്നിധ്യത്തിൽ KSEB യുടെ നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള അക്രെഡിറ്റഡ് ലാബിൽ ഏകപക്ഷീയമായി നടത്തിയ പരിശോധനാ ഫലം ശരിയാണെന്ന ബഹു. ചെയർപേഴ്സൺ മാഡത്തിന്റെ നിഗമനത്തോടും തുടർന്നുവന്ന ജൂലൈ മാത്തിലെ ബില്ല് തുക 729 മാത്രമല്ല സെപ്റ്റംബർ മാസത്തിലെ ബിൽ തുക 795/- രണ്ടു ബില്ലുകളും അയച്ചുകൊടുത്തിരുന്നു. Rs 3215/- സെയിൽസ് ഓഫീസിൽ നിന്ന് നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം അടച്ചു. ശരാശരി തുകയിലും ശരാശരി തുക 1200 താഴെയാണ്. ഞങ്ങൾ പരാതി കൊടുക്കുകയാണെന്ന് അറിഞ്ഞപ്പോൾ ബഹു. സൂപ്രണ്ട് അടപ്പിക്കുകയായിരുന്നു. ഇരിട്ടി KSEB യിൽ നിന്നയച്ച ലൈൻമാൻ പരിശോധനയിൽ earthing ഇല്ല കൂടുതലായ ഉപഭോഗം ഒന്നും ഇല്ല എന്നും കണ്ടെത്തിയിരുന്നു. ഞങ്ങളുടെ അയൽവാസികളിൽ ഇത്രമാത്രം ക്രമാതീതമായ വർദ്ധന

മറ്റാർക്കും ഉണ്ടായിട്ടില്ല എന്നതും ഞങ്ങളും മീറ്റർ പിശകാണെന്ന് ഉറച്ച് വിശ്വസിക്കുന്നു. കൂടാതെ ബഹു. മാഡം പിന്നീടുള്ള മാസത്തെ ഉപഭോഗം മാത്രമേ പരിഗണിച്ചിട്ടുള്ളു മുൻ മാസത്തിലെയോ മുൻ വര്ഷങ്ങളിലെയോ ഉപഭോഗ നിരക്ക് പരിഗണനയിൽ എടുത്തിട്ടില്ല എന്നതും **KSEB** യുടെ നിയന്ത്രണത്തിൽ പരാതിക്കാരിയുടെ അഭാവത്തിൽ നടത്തിയ കേവലം **Test result** കളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കണ്ടെത്തിയ നിഗമനത്തോട് ഖേദപൂർവ്വം വിയോജിക്കുന്നു. മാത്രമല്ല **test result** ബോധപൂർവ്വം വൈകിപ്പിച്ചതിലൂടെ പുനഃ പരിശോധനയ്ക്ക് നൽകാനുള്ള അവസരം നിഷേധിക്കപ്പെട്ടു. കൂടാതെ **test** നടത്തിയ **data download** ചെയ്യാതിരിക്കുകയും **02/07/2024 TMR** ഡിവിഷനിൽ നിന്നും അറിയിച്ചിരുന്നു എന്ന് എതിർകക്ഷി സമ്മതിക്കുന്നതായി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. എന്നാൽ വിചാരണ സമയത്ത് എതിർഭാഗം ഫോറം മുമ്പാകെ ബോധ്യപ്പെടുത്തിയത് **02/07/2024** ന് **TMR** തയ്യാറാക്കിയ ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ട് **09/08/2024** ന് **email** ആയി ലഭിച്ചതെന്ന് എതിർകക്ഷി പറയുന്നു. എങ്കിൽ എന്തുകൊണ്ട് **TMR** ഒരുമാസം വൈകിപ്പിച്ചു. **email** ആയി അയക്കാൻ എന്ത് സാങ്കേതിക തടസ്സമായിരുന്നു ഉണ്ടായിരുന്നത്? ഓഫീസിൽ ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ട് ലഭിച്ച ശേഷം എന്തുകൊണ്ട് പരാതികാരിയ്ക്ക് **copy** അയച്ചു കൊടുത്തില്ല എന്ന് ബഹു. മാഡം എതിർകക്ഷിയോടെ ചോദിച്ചിരുന്നു. ഫോൺ മുഖേന അറിയിക്കാൻ ഓഫീസിൽ എത്രയെ ജോലിക്കാരുണ്ടോ. കൂടാതെ **CGRF hearing** നടന്നത് **15/10/2024** നു ആണ്. എനിക്കും ഉത്തരവിന്റെ **copy** ലഭിക്കുന്നത് **06/11/2024** നു ആണ്. ഉത്തരവ് ലഭിച്ചു **1** ദിവസം കഴിഞ്ഞപ്പോൾ **KSEB** ഓഫീസിൽ നിന്ന് ഉത്തരവ് ലഭിച്ചില്ലേ ബാക്കി തുക അയയ്ക്കാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടു വിളിച്ചിരുന്നു. ഞങ്ങൾ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതികൊടുക്കാൻ തീരുമാനിച്ചിരിക്കുകയാണെന്ന് അറിയിച്ചു. അവരുടെ ഈ ജാഗ്രത ഞങ്ങൾ ഫീ അടച്ച **test result ariyikkan** കാണിച്ചിട്ടില്ല.

KSEB യിലെ ചില ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഇത്തരം നടപടികൾ സ്വീകാര്യമല്ല. മറിച്ച് സംശയം ജനിപ്പിക്കുന്നതുമാണ്. ഞങ്ങളുടെ **pension certificate copy , housing loan statement** തുടങ്ങിയ കോപ്പികൾ ബഹു. ഫോറം സമക്ഷം സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ല എന്നും അറിയിക്കുന്നു. ആയതിനാൽ ഉന്നത പരാതി പരിഹാര സമിതിയായ ബഹുമാനപ്പെട്ട സംസ്ഥാന

ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്റെ പരാതിയ്ക്ക് സത്യസന്ധവും നീതി പൂർവ്വമായ ഒരു പരിഹാരം തരണമെന്ന് താഴ്മയോടെ അപേക്ഷിക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം

കണ്ണൂർ ജില്ലയിൽ ശ്രീകണ്ഠപുരം സർക്കിൾ ഇരിട്ടി ഡിവിഷൻ ഇരിട്ടി സബ് ഡിവിഷൻ പരിധിയിൽ വരുന്ന ഇരിട്ടി സെക്ഷനിൽ കൺസ്യൂമർ നമ്പർ **1166742036480** പ്രകാരം ഗാർഹിക ആവശ്യത്തിനായി **LT 1** താരിഫിൽ **10.06.2015**-ന് നിലവിൽ **3270W** കണക്ടഡ് ലോഡിൽ ശ്രീമതി പ്രീതി സെബാസ്റ്റ്യൻ, ഓലിക്കൽ ഹൗസ്, എൻ പി റോഡ്, കീഴൂർ എന്നവരുടെ പേരിലുള്ള വൈദ്യുതി കണക്ഷനിലെ **2024** മെയ് മാസത്തെ മീറ്റർ റീഡിങ്ങ് സംബന്ധിച്ചാണ് പരാതിക്കാരി ആക്ഷേപം ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്നത്.

2024 മെയ് മാസത്തെ മീറ്റർ റീഡിങ്ങ് പ്രകാരം പ്രസ്തുത കണക്ഷനിൽ **881** യൂണിറ്റിന്റെ ഉപയോഗം രേഖപ്പെടുത്തുകയും **Rs.8297/-** രൂപയുടെ വൈദ്യുതി ബിൽ **13.05.2024**-ന് ഉപഭോക്താവിന് നൽകുകയും ചെയ്തു. തുടർന്ന് ഉപഭോക്താവ് ബിൽ സംബന്ധിച്ച് പരാതി ഉന്നയിക്കുകയും തുടർന്ന് നിർദ്ദേശപ്രകാരം ശരാശരി ബിൽ തുക സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് പലിശ ക്രമപ്പെടുത്തിയത് ഉൾപ്പെടെ **3383/-** രൂപ **21.05.2024**-ന് അടച്ച് നിർദിഷ്ട ടെസ്റ്റിംഗ് ഫീ ആയ **785/-** രൂപ അടവാക്കികൊണ്ട് മീറ്റർ ടെസ്റ്റിംഗിനായുള്ള അപേക്ഷ **22.05.2024**-ന് സ്വീകരിക്കുകയും **31.05.2024**-ന് ടെസ്റ്റിംഗിനായി **T6674M0055325297** നമ്പർ മീറ്റർ **NABL accredited Lab** ആയ കണ്ണൂർ **TMR Division Meter Testing Laboratory**-യിലേക്ക് അയക്കുകയും ചെയ്തു. ടി മീറ്റർ ഉപയോഗക്ഷമമാണെന്നും, അസാധാരണതകളൊന്നും കണ്ടെത്തിയിട്ടില്ല എന്നും രേഖപ്പെടുത്തിയ **2.7.2024** തിയതിയിലെ **TMR lab** ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ട് ഇ-മെയിൽ വഴി **09.08.2024**-ന് സെക്ഷൻ ഓഫീസിലേക്ക് ലഭിക്കുകയും ആയത് തുടർച്ചയായ അവധി ദിവസങ്ങളും മീറ്റിംഗുകളും അനുബന്ധ ജോലിത്തിരക്കുകളും വന്നതിനാൽ **16.08.2024**-ന് പരാതിക്കാരിയുടെ രജിസ്റ്റേർഡ് ഫോൺ നമ്പറായ **9496354674**- ലേക്ക് വിളിച്ച് അറിയിക്കുകയും തുടർന്ന് **19.08.2024**-ന് ഉപഭോക്താവ് ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ട് സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ വന്ന് കൈപ്പറ്റുകയും ചെയ്തു.പരാതിക്കാരി അവരുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ മീറ്റർ ടെസ്റ്റിംഗ് നടത്താതിരുന്നത് സംബന്ധിച്ച് ആക്ഷേപം ഉന്നയിച്ചിരുന്നു. എന്നാൽ തൻറെ സാന്നിധ്യത്തിൽ മീറ്റർ ടെസ്റ്റിംഗ് നടത്തണമെന്ന് **22.05.2024**-ന്

സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷയിൽ ആവശ്യപ്പെടാതിരുന്നതിനാൽ ആയത് സബന്ധിച്ച നിർദേശം Lab -ന് നൽകിയിരുന്നില്ല.

അംഗീകൃത ലാബിന്റെ ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ട് പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന്റെ T6674M0055325297 നമ്പർ എനർജി മീറ്റർ ഉപയോഗക്ഷമമാണെന്ന് കണ്ടെത്തിയതിനാൽ 2024 മെയ് മാസത്തെ പരാതിക്കാസ്പദമായ വൈദ്യുതി ബിൽ നിലനിൽക്കുന്നതാണെന്നും, 2024 ഏപ്രിൽ-മെയ് മാസത്തെ ഉയർന്ന ചൂടും ഉപഭോഗവും, പിന്നീടുള്ള വർഷക്കാലത്തെ ഉപഭോഗവും തമ്മിൽ താരതമ്യം ചെയ്യുന്നത് അംഗീകരിക്കാവുന്നതല്ല. ഈ വസ്തുതകൾ ഉത്തര മേഖല ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര ഫോറം 26.10.2024-ലെ ഓ.പി. നമ്പർ 55/2024-25 ഉത്തരവ് പേജ് 7-ൽ പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുമുണ്ട്.

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന എല്ലാ വസ്തുതകളും എന്റെ അറിവിലും വിവരങ്ങളിലും വിശ്വാസത്തിലും പെട്ടിടത്തോളം ഏറ്റവും സത്യമാണെന്നും ഇതിനാൽ അറിയിക്കുന്നു.

പരാതിക്കാരിയുടെ എതിർവാദം

ബഹു. AEE ഇരിട്ടി സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള സത്യവാങ്മൂലത്തിൽ ആദ്യ ഖണ്ഡികയും രണ്ടാമത്തെ ഖണ്ഡികയിൽ ആദ്യ വാചകവും മാത്രമാണ് സത്യസന്ധമായിട്ടുള്ളത്. പിന്നീട് പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള വസ്തുതകൾ തികച്ചും സത്യ വിരുദ്ധവും അർദ്ധ സത്യങ്ങളുമാണെന്ന് വിനയപൂർവ്വം തെളിവ് സഹിതം സൂചിപ്പിച്ചുകൊള്ളട്ടെ.

ശരാശരി ബിൽ തുക ഡെപ്പോസിറ് പലിശയടക്കം ക്രമപ്പെടുത്തി 3383 രൂപ 21/05/2024 നു അടച്ചുവെന്നത് സത്യവിരുദ്ധമാണ്. 3215 രൂപയാണ് അടച്ചത്. 21/05/2024 ന് അല്ല 22/05/2024 ന് ആണ്. ഞങ്ങളുടെ ശരാശരി ബിൽ തുക 1900 ലും വളരെ കുറവ് മാത്രമാണ്. ബഹു. സൂപ്രണ്ട് 5000 രൂപയോ എത്രവേണമെങ്കിലും അടച്ചോളൂ ബാക്കി തുക report അനുകൂലമാണെങ്കിൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ തിരികെ ലഭിക്കുന്നെന്നറിയിച്ചതിൻ പ്രകാരം വീട്ടിൽ പോയി കൈവശം ഉണ്ടായിരുന്ന 4000/- രൂപയിൽ 785 രൂപ test fee ഇനത്തിലും ബാക്കി തുകയായ 3215 രൂപ ബില്ല് തുകയായും 22/05/2024 നും അടച്ചു receipt വാങ്ങി.

മീറ്റർ സ്വീകരിച്ചത് 14/06/2024 ന് എന്നാൽ KSEB ഇരിട്ടി 31/05/2024 അയച്ചുവെന്ന് പറയുന്നത് വിശ്വസനീയമല്ല. കേവലം 40 Km ദൂരമെത്താൻ 15 ദിവസമെടുത്തു. 26/06/2024 ന് test data download ചെയ്തതായും 02/07/2024 upload ചെയ്തതായും test report 09/08/2024 നു KSEB ഓഫീസിൽ ലഭിച്ചു എന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്ന Exhibit III വിശ്വാസയോഗ്യമല്ല, വ്യക്തമല്ലാത്ത date എഴുതിച്ചേർത്തതാണ്. 09/08/2024 മുതൽ 16/08/2024 വരെ തിരക്കിലായിരുന്നുവെന്ന സാങ്കേതികത്വം ഉപഭോക്താവിനെ കബളിപ്പിക്കലാണ്. test report കേവലം 1 km താഴെ ദൂരമുള്ള വീട്ടിലേയ്ക്ക് അയച്ചിട്ടില്ല. Phone ചെയ്യുകയാണ് ചെയ്തത്. ദൂതൻ മുഖേന അയച്ചിട്ടില്ല. post ഓഫീസിൽ പോകേണ്ടി വന്നിട്ടില്ല. കൂടാതെ Exhibit III 09/08 നും 16/08 നും ഇടയിൽ ഒരു date ഉം കാണുന്നില്ല. പകരം Aug 17, Aug 21, Aug 27 എന്നീ തീയതികളാണ് വ്യക്തമല്ല. ഇത് ഉപഭോക്താവിനെ കബളിപ്പിക്കലാണ്.

ഹർജിക്കാരിയുടെയോ പ്രതിനിധിയുടെയോ സാന്നിധ്യത്തിൽ testing നടത്താൻ ഹർജിയിൽ ആവശ്യപ്പെട്ടില്ല എന്നത് ഞങ്ങൾക്കറിവില്ലായിരുന്നു. ഈ വസ്തുത അറിയാവുന്ന AEE , AE സൂപ്രണ്ട് , സെക്ഷൻ ഓഫീസർ എന്നിവർ അറിയിച്ചിട്ടില്ല. അവരുമായി കുറച്ചു സമയം ഈ പരാതിയുമായി സംസാരിച്ചിരുന്നു. ഉപഭോക്താവിന്റെ അറിയാനുള്ള അവകാശം ഈ ഉദ്യോഗസ്ഥർ നിഷേധിച്ചു. കൂടാതെ പരാതിയിൽ സൂചിപ്പിക്കാത്തതിനാൽ ടെസ്റ്റ് നടത്തി എന്ന വാദം തത്വത്തിൽ അംഗീകരിച്ചത് തന്നെ എന്തുകൊണ്ട് ലാബ് അധികൃതർ സാക്ഷികളുടെ സാന്നിധ്യം ഉറപ്പുവരുത്തിയില്ല. ആയതിനാൽ test report സുതാര്യമല്ല, വിശ്വാസയോഗ്യമല്ല.

CGRF ഉത്തരവ് വസ്തുതകൾ ശരിയാംവിധം വിശകലനം നടത്താതെയാണ് നിഗമനത്തിലെത്തിച്ചേർന്നത് ഖേദപൂർവ്വം അറിയിക്കട്ടെ. മുൻ മാസങ്ങളിലെ ബിൽ തുക മുൻവർഷ may മാസ ബിൽ തുക, ലാബിന്റെ അകാരണ കാലതാമസം ഇരിട്ടി KSEB ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ വീഴ്ചകൾ മെയ് മാസം 13 നു ശേഷം അത് അടുത്ത ബില്ല് കാണുന്നില്ല. കേവല 795/- രൂപ മാത്രം ഇതൊന്നും ബഹു. CGRF പരിഗണിച്ചതായി കാണുന്നില്ല. ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക ക്ലേശം ഒട്ടും മനസ്സിലാക്കാൻ അദ്ദേഹം തയ്യാറാകുന്നില്ല.

സർ, അടുത്ത ഹിയറിംഗ് ഉണ്ടാകുന്ന പക്ഷം ഓൺലൈൻ ആയി നടത്തുകയാണെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ ഗൂഢ ലക്ഷ്യം സാധ്യമാകില്ലല്ലോ എന്നൊരു എളിയ അപേക്ഷയുണ്ട്. സർ ന്റെ ചോദ്യങ്ങൾക്കൊന്നും അദ്ദേഹത്തിന് വ്യക്തമായ മറുപടിയില്ല. അദ്ദേഹത്തിന്റെ സത്യവാങ് മൂലത്തിലെ വൈരുദ്ധ്യങ്ങൾ അദ്ദേഹത്തിന്റെ ഉന്നതാധികാരിയിൽ നിന്നും ഒട്ടും പ്രതീക്ഷിക്കുന്നില്ല. കൂടാതെ അദ്ദേഹം **CGRF** ഹിയറിങ് സമയത്ത് നൽകിയ മൊഴിക്ക് **CGRF** ഉത്തരവ് **page no.4 Bill date 10/05/2024** വിരുദ്ധമായ സത്യവാങ്മൂലമാണ് അദ്ദേഹം **statement of facts page II 2nd Para , 2nd line 13-05-2024** കൂടാതെ **CGRF** ഉത്തരവ് **page 4** ൽ **02-07-24 TMR Division Report** ചെയ്തതിന് പ്രകാരം യഥാസമയം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചു എന്നത് സത്യവിരുദ്ധ പ്രസ്താവനയാണ്. പേജ് **4 last para** ബഹു.ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം സമർപ്പിച്ച സത്യവാങ്മൂലത്തിൽ **2nd page last para last para 09/08/24** നു ലഭിച്ചു. **16-08** ന് അറിയിച്ചുവെന്നാണ് അതുപോലെ **Exhibit 3, 4** നും ഒട്ടും വിശ്വസനീയമല്ല. **KSEB** ഓഫീസിൽ ഈ പറയുന്ന ഒരു തിരക്കും കമ്പ്യൂട്ടർ വന്നതോടെ കാണാൻ കഴിയുന്നില്ല. കൂടുതൽ സ്റ്റാഫ് ഉണ്ട്. **CGRF hearing** കഴിഞ്ഞ് അദ്ദേഹം ചെയർപേഴ്സണിനെ കണ്ടിരുന്നു.

വിശകലനവും കണ്ടെത്തലുകളും

അപ്പീൽ പരാതിയുടെ വാദം **01/01/2025** ൽ കോഴിക്കോട് **CGRF Court Hall** ൽ വെച്ച് നടന്നു. ഹിയറിംഗിൽ പരാതിക്കാരിയുടെ പ്രതിനിധിയായി ഭർത്താവ് വക്കച്ചൻ ഓലിക്കൽ ഉം എതിർകക്ഷിയായ ശ്രീ.ലിജോ തോമസ്, അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ്ഡിവിഷൻ,കെ.എസ്.ഇ.ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്,ഇരിട്ടി,കണ്ണൂർ ഉം പങ്കെടുക്കുകയുണ്ടായി. പ്രസ്തുത ഹിയറിംഗിൽ **meter test** ചെയ്തതിൽ അപാകതയുണ്ടെന്ന് പരാതിക്കാരി ചൂണ്ടികാണിച്ചു. ഇതേത്തുടർന്ന് മീറ്റർ **Kerala State Electricity Inspectorate** ന്റെ **meter testing lab** ൽ ഒന്നുകൂടി ടെസ്റ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് തീരുമാനമെടുത്തു.

ലൈസൻസിയിൽ നിന്നും **LT 1** താരിഫിൽ ഗാർഹിക കണക്ഷൻ എടുത്തിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ മെയ് **2024** ൽ നൽകിയ വൈദ്യുതി ബിൽ വളരെ അമിതമായിപ്പോയി എന്നതാണ് പരാതിയ്ക്കാധാരം. ഈ കണക്ഷനിൽ മുൻകാലങ്ങളിലുണ്ടായിട്ടുള്ള വൈദ്യുത ബില്ല് വളരെകുറവായിരുന്നു എന്നും മെയ് **2024** ൽ ഉപഭോഗം **881**

യൂണിറ്റായി കാണിക്കുകയും അങ്ങനെ ബിൽ തുക **8297/-** രൂപ ആവുകയും ചെയ്തു. മുൻകാലങ്ങളിൽ കുറവായിരുന്നു എന്നതുപോലെ തന്നെ പിന്നീടുള്ള മാസങ്ങളിലെ ബില്ലുകളിലും തുക വളരെ കുറവായിരുന്നു. **09/2024** ലെ ബിൽ തുക **795/-** രൂപയും **07/2024** ലെ ബിൽ തുക **729/-** രൂപയും ആണെന്ന് ഹാജരാക്കിയിട്ടുള്ള ബില്ലുകളിൽ നിന്നും കാണാം. മെയ് **2024** ൽ ഇത്രയും അമിതമായ ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്താൻ കാരണമെന്തെന്നത് വ്യക്തമല്ല. അത് എന്താണെന്ന് തെളിയിക്കാൻ ലൈസൻസിയ്ക്കും കഴിഞ്ഞിട്ടില്ല. മെയ് മാസത്തെ ബിൽ തുകയായ **8297/-** രൂപയിൽ **3215** രൂപ പരാതിക്കാരി അടയ്ക്കുകയും മീറ്റർ ടെസ്റ്റ് ചെയ്യാൻ **22/05/2024** ൽ അപേക്ഷിയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. **31/05/2024** ന് മീറ്റർ ടെസ്റ്റിംഗിനായി **TMR** ന്റെ കണ്ണൂർ ലാബിലേയ്ക്ക് അയച്ചെങ്കിലും അത് ടെസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്നത് **02/07/2024** ൽ മാത്രമാണ്. **Test report email** വഴി സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ലഭിച്ചിരിക്കുന്നത് **09/08/2024** ൽ മാത്രമാണ്. എന്നാൽ ഇത് പരാതിക്കാരിയെ ഫോണിലൂടെ ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ടിന്റെ വിവരം അറിയിച്ചിരിക്കുന്നത് **16/08/2024** ൽ ആണ്. **Test report** ന്റെ കോപ്പി **19/08/2024** ൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരി കൈപ്പറ്റുകയും ചെയ്തു. മീറ്ററിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിൽ സംശയം തോന്നിയാൽ അത് ടെസ്റ്റ് ചെയ്യേണ്ട വിധത്തെക്കുറിച്ച് **Kerala Electricity Supply Code 2014 regulation 115** വിശദീകരിക്കുന്നു.

115. ***Procedure for testing of meter.*** –

(1) *The meter shall normally be tested in the laboratory of the licensee, approved by the Commission.*

(2)*In case the licensee does not have a testing facility approved by the Commission, or if so desired by the consumer, the meter shall be tested at any other laboratory accredited by the National Accreditation Board for Testing and Calibration Laboratories (NABL).*

(5) *Before testing a meter of the consumer, the licensee shall give an advance notice of three days, intimating the date, time and place of testing so that the consumer or his authorised representative can, at his option, be present at the testing.*

(6) *The testing shall be done within a maximum period of thirty days from the receipt of the application.*

(7) *The consumer or his authorised representative and the representative of the licensee present during testing shall affix their signature on the test report issued by the authorized officer of the laboratory as a token of having witnessed*

the testing: Provided that the licensee and the consumer shall be eligible to get a copy of the test report which shall be despatched to them within two working days of the date of testing, if not delivered in person at the time of affixing their signature.

***(8)** If a consumer disputes the result of testing at the laboratory of the licensee, the meter shall be got tested at a laboratory selected by the consumer from among the laboratories accredited by the National Accreditation Board for Testing and Calibration Laboratories (NABL).*

ഈ ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരം മീറ്റർ ടെസ്റ്റ് ചെയ്യുന്ന തീയതി മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെയോ പ്രതിനിധിയുടെയോ സാന്നിധ്യത്തിൽ ടെസ്റ്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണെന്നും രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു. ഈ രണ്ട് നിർദ്ദേശങ്ങളും ഒഴിവാക്കപ്പെട്ടതായി കാണാം. കൂടാതെ പരാതിക്കാരിയുടെ സാന്നിധ്യം വേണമെന്ന് **testing** ന് അപേക്ഷിച്ചപ്പോൾ ആവശ്യപ്പെട്ടില്ല എന്ന വാദം നിലനില്ക്കുന്നതല്ല. **Regulation** പ്രകാരമുള്ള നിബന്ധനകൾ നടപ്പിലാക്കാൻ ലൈസൻസി ബാധ്യസ്ഥരാണ്. അത് ലൈസൻസിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള വീഴ്ചയായി കണക്കാക്കാം. കൂടാതെ അപേക്ഷ നൽകി **30** ദിവസത്തിനകം ടെസ്റ്റ് ചെയ്ത് റിപ്പോർട്ട് നൽകേണ്ടതായിരുന്നു. **22/05/2024** പരിശോധനയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷ നൽകിയെങ്കിലും ടെസ്റ്റ് നടന്നതായി രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത് **02/07/2024** ലും ആ റിപ്പോർട്ട് സെക്ഷനിൽ കിട്ടിയിരിക്കുന്നത് **09/08/2024**ലും അത് ഉപഭോക്താവിന് കിട്ടിയിരിക്കുന്നത് **16/08/2024** ലു മാത്രമാണ്. ഇത് വലിയ വീഴ്ചയായി കാണേണ്ടിയിരിക്കുന്നു. മീറ്റർ പരിശോധനയിൽ ലൈസൻസിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ നിന്ന് വലിയ താല്പര്യമില്ലായ്മ ഉണ്ടായതായി കാണാം. ഈ ടെസ്റ്റിൽ **meter data download** ചെയ്തതായി കാണുന്നില്ല. **Meter data** വിശകലനം ചെയ്തിരുന്നെങ്കിൽ ഈ അമിത ഉപഭോഗം ഉണ്ടായ കാരണത്തെക്കുറിച്ചുള്ള നിഗമനത്തിലെത്താൻ സഹായമായേനെ.

ഈ പരിശോധനയെ പരാതിക്കാരി അംഗീകരിക്കാൻ തയ്യാറല്ലാത്തതിനാൽ മീറ്റർ വീണ്ടും പരിശോധിക്കുന്നതിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ **09/01/2025** ഇറക്കിയ ഇടക്കാല ഉത്തരവിലൂടെ ആവശ്യപ്പെട്ടു. അതിൽ മീറ്റർ **Kerala State Electricial Inspectorate** ന്റെ **lab** ൽ ചെയ്യേണ്ടതാണെന്നും **Test report** ഉം **downloaded meter data** യും ഹാജരാക്കണമെന്നും നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്നു. എന്നാൽ **meter test** ന്

തിരുവനന്തപുരത്തെ ലാബിൽ മാത്രമാണ് അനുമതി ലഭിച്ചതെങ്കിലും അവിടെ **meter data download** ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനം ഇല്ല എന്നറിയിച്ചതായി എതിർകക്ഷിയും കത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നു. അതിനാൽ വിശ്വാസയോഗ്യമായ ഒരു പരിശോധനാഫലം ലഭ്യമാക്കാൻ എതിർകക്ഷിയ്ക്ക് കഴിഞ്ഞിട്ടില്ല. ഉപഭോക്താവിന്റെ സാന്നിധ്യത്തിൽ മീറ്റർ ടെസ്റ്റ് ചെയ്തു ഉപഭോക്താവിനെ വിശ്വസിപ്പിക്കാനും എതിർകക്ഷിയ്ക്ക് കഴിഞ്ഞിട്ടില്ല. ഇത്രയും അമിത ഉപഭോഗത്തിന് ശാസ്ത്രീയ നിഗമനങ്ങൾ ഒന്നും തന്നെ ഹാജരാക്കിയിട്ടില്ല. **Earth leakage** ആകാം കാരണം എന്ന ധാരണ മാത്രമേ പ്രകടിപ്പിക്കുന്നുള്ളു. എന്നാൽ പിന്നീടുള്ള മാസങ്ങളിൽ ബില്ല് സാധാരണ ആയിരുന്നു എന്നും കാണാം. അതിനാൽ മെയ് **2024** ലെ മീറ്റർ റീഡിംഗ് വിശ്വാസയോഗ്യമല്ലാത്തതിനാൽ തള്ളിക്കളയേണ്ടിയിരിക്കുന്നു.

തീരുമാനം

സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ പരിശോധിച്ച്, പരാതിക്കാരന്റെയും എതിർകക്ഷിയുടെയും വാദം കേൾക്കുകയും ചെയ്ത്, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വിശകലനത്തിൽ നിന്നും ഇനിപ്പറയുന്ന തീരുമാനം എടുക്കുന്നു.

1. മെയ് **2024** ൽ ലൈസൻസി നൽകിയിട്ടുള്ള ബിൽ ഇതിനാൽ റദ്ദാക്കിയിരിക്കുന്നു.
2. മെയ് **2024** ന് മുൻപുള്ള മൂന്ന് റീംഡിംഗുകളുടെ ശരാശരി കണക്കാക്കി ബിൽ പുതുക്കി നൽകുക.
3. പരാതിക്കാരി അധികമായി അടച്ചിട്ടുള്ള തുക വരുംകാല ബില്ലുകളിൽ **adjust** ചെയ്തു നൽകുക.
4. മറ്റു ചെലവുകൾ അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/076/2024/ തീയതി: 02/06/2025.

അയക്കുന്നത്:

1. ശ്രീമതി.പ്രീതി സെബാസ്റ്റ്യൻ, ഓലിക്കൽ ഹൌസ്, എൻ.പി.റോഡ്, കീഴൂർ പി.ഒ,ഇരിട്ടി, കണ്ണൂർ
2 അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, ഇരിട്ടി, കണ്ണൂർ

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, കൺസ്യൂമർ ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസൽ ഫോറം, കെ.എസ്.ഇ. ബോർഡ് ലിമിറ്റഡ്, ഗാന്ധിറോഡ്, കോഴിക്കോട് - **673032**