

THE STATE ELECTRICITY OMBUDSMAN

D.H. Road & Foreshore Road Junction, Near Gandhi Square,
Ernakulam, Kerala-682 016

Ph: 0484 2346488, Mob: 8714356488

www.keralaeo.org Email: ombudsman.electricity@gmail.com

അപ്പീൽ പരാതി നമ്പർ : P/086/2022

(സാന്നിധ്യം: എ. ചന്ദ്രകുമാരൻ നായർ)

തീയതി: ജനുവരി 11, 2023

പരാതിക്കാരൻ : ശ്രീ. പി.വി. വത്സലൻ,
പുത്തൻവീട്ടിൽ,
ചുങ്കം, പാപ്പിനിശ്ശേരി,
കണ്ണൂർ ജില്ല - 670561

എതിർകക്ഷി : അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ,
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ,
കെ.എസ്.ഇ.ബി. ലിമിറ്റഡ്, പാപ്പിനിശ്ശേരി,
കണ്ണൂർ ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ ചുരുക്കം

പരാതിക്കാരനായ ശ്രീ. പി.വി. വത്സലൻ, കണ്ണൂർ ജില്ലയിലെ പാപ്പിനിശ്ശേരി ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ പരിധിയിലുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവാണ്. കണക്ഷന്റെ കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 9087 ആണ്. ഇദ്ദേഹം താമസിച്ചിരുന്ന വീട്ടിലെ വൈദ്യുതി മീറ്റർ 15-10-2008-ൽ കേടായിരുന്നെങ്കിലും പുതിയ മീറ്റർ സ്ഥാപിച്ചത് 16-03-2009-ൽ ആയിരുന്നു. മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാൻ അമിതമായ കാലതാമസം ഉണ്ടായി എന്നുമാത്രമല്ല മീറ്റർ പ്രവർത്തനരഹിത സമയത്തും മീറ്റർ വാടക ഈടാക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു. വൈദ്യുത ബന്ധം വിച്ഛേദിക്കാതെ തന്നെ റീകണക്ഷൻ ചാർജ്ജ് ഇനത്തിലും ഫീസ് ഈടാക്കിയിരുന്നു. ഈ ആക്ഷേപങ്ങൾക്ക് നിയമ പ്രകാരമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കണമെന്നാണ് പരാതി. പരാതിക്കാരൻ CGRF(NR)ന് പരാതി നൽകുകയും, അതിൽ CGRF(NR) 29-09-2022ന്റെ ഉത്തരവിൽ പരാതിക്കാരന്റെ പരാതിക്കാസ്വഭവമായ തുക റീഫണ്ട് ചെയ്തു നൽകുന്ന തീയതിവരെ ബാങ്ക് പലിശ നിരക്ക് അടക്കം കണക്കാക്കി എതുകക്ഷി മടക്കി നൽകുകയും കൂടാതെ മീറ്റർ കേടായി 7-ാം ദിവസം മുതൽ ദിവസംപ്രതി 25/- രൂപ നിരക്കിൽ മീറ്റർ മാറ്റിയ ദിവസം കണക്കാക്കി നൽകണമെന്നും പറയുന്നു

ഈ ഉത്തരവിനെതിരെയോ പരാതിക്കാരൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അപ്പീൽ പരാതി സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം

കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ KSEB-യിൽ നടപ്പിലാക്കിയ സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് പ്രകാരം കേടുവന്ന മീറ്റർ മാറ്റാത്തതിനാലും രണ്ടു തവണ ബില്ലിൽ വരുത്തിയ പിഴവ് 24 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കാത്തതിനാലും സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് പ്രകാരം പരാതിക്കാരന് KSEB പിഴയായി നൽകേണ്ട തുക നൽകാത്തതിനാൽ CGRF മുൻപാകെ പരാതി സമർപ്പിച്ചിരുന്നു.

പരാതിക്കാരൻ ഹാജരാക്കിയ തെളിവുകളുടേയും ഹിയറിങ്ങിന്റേയും വെളിച്ചത്തിലുള്ള ഫോറത്തിന്റെ തീർപ്പ് തൃപ്തികരമല്ലാത്തതിനാൽ അപ്പീൽ സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

സമയബന്ധിതമായി ബില്ലിലെ പിഴവ് പരിഹരിക്കാത്തതുമൂലം ചട്ടപ്രകാരം KSEB-യിൽ നിന്നും പരാതിക്കാരന് ലഭിക്കേണ്ട പിഴ തുക നൽകാനുള്ള തീർപ്പുണ്ടായില്ല. ബില്ലിലെ പിഴവ് 24 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ തിരുത്തണമെന്ന KSEB-യുടെ സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് പാലിക്കപ്പെടാത്തതിനാൽ ദിവസം 25/- രൂപ പ്രകാരം KSEB ചട്ടപ്രകാരം പരാതിക്കാരന് നൽകേണ്ടത് ഒഴിവാക്കിക്കൊണ്ടുള്ളതായിരുന്നു ഫോറത്തിന്റെ തീർപ്പ്.

ബില്ലിലെ ഒന്നാമത്തെ പിഴവ് - 76084 നമ്പർ ബിൽ തുകയായ 606/- രൂപ പിഴ കൂടാതെ അടയ്ക്കാനുള്ള അവസാന തീയതിയായ 19-06-09ന് മുൻപായി അടച്ചിട്ടും അടുത്ത ബില്ലിൽ കുടിശ്ശികയായി 24/- രൂപ ചേർത്തു. രണ്ടാമത്തെ പിഴവ് ഈ 24/- രൂപയുൾപ്പെടെയുള്ള ബില്ലടച്ചപ്പോൾ വീണ്ടും റീകണക്ഷൻ ഫീസിനത്തിൽ 30/- രൂപയും ഒരു സർചാർജും ഈടാക്കി.

വൈദ്യുതി ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്യാതെ എങ്ങിനെയാണ് റീകണക്ഷൻ ഫീ ഈടാക്കുക? അന്നുതന്നെ ബില്ലിലെ പിഴവ് തിരുത്തണമെന്നും അന്യായമായി ഈടാക്കിയ അമിതത്തുക തിരികെ നൽകണമെന്നും രേഖാമൂലം ആവശ്യപ്പെട്ടിരുന്നു. ചട്ടം അനുശാസിക്കും വിധം പ്രശ്നം 24 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെന്നു മാത്രമല്ല, ആ പരാതിക്കോ, അതിനുശേഷം അയച്ച 3 കത്തുകൾക്കോ അസിസ്റ്റന്റ് എൻജിനീയർ മറുപടി നൽകിയിട്ടില്ല.

ഫോറത്തിന്റെ അവലോകനത്തിൽ കറന്റ് ചാർജ് ബാലൻസ് 24/- രൂപ, റീകണക്ഷൻ ചാർജ് 30/- രൂപ, സർചാർജ് 1/- രൂപ എന്നിങ്ങനെ 55/- രൂപ പരാതിക്കാരന്റെ കൺസ്യൂമർ നമ്പറിലേക്ക് അടുത്ത മാസം തന്നെ തിരിച്ചു നൽകാമായിരുന്നു. എന്നാൽ അത് എത്രുകക്ഷി ചെയ്തിട്ടില്ല എന്ന് സമ്മതിക്കുമ്പോഴും, അതോടൊപ്പം ഫോറം പറഞ്ഞ രണ്ടു കാര്യങ്ങൾ, എതിർകക്ഷിയെ സഹായിക്കാനും പ്രശ്നത്തിന്റെ ഗൗരവം കുറച്ചു കാണിക്കാനും വേണ്ടിയാണ്.

വൈദ്യുതി വിച്ഛേദിക്കാൻ വന്ന KSEB ജീവനക്കാർ നിർദ്ദേശിച്ചതനുസരിച്ച് ബിൽ നമ്പർ 76084 പ്രകാരമുള്ള മുഴുവൻ തുകയും അടച്ച രസീത് 26-06-2009ന് ഓഫീസിൽ ചെന്നു കാണിച്ച് ബോധ്യപ്പെടുത്തിയിട്ടും അടുത്ത ബില്ലിൽ കുടിശ്ശിക എന്ന പേരിൽ 24/- രൂപ ചേർത്തു.

ഈ ബില്ലിന് അടയ്ക്കാൻ 17-08-2009ന് ഓഫീസിൽ ചെന്നപ്പോൾ കുടിശ്ശികയില്ലെന്നും അതിനാൽ 24/- രൂപ ഒഴിവാക്കണമെന്നും ക്യാഷ്യറോടും ഓഫീസിലുള്ളവരോടും പല തവണ പറഞ്ഞെങ്കിലും തുക തിരികെ തരികയോ വ്യക്തമായ മറുപടി നൽകുകയോ ചെയ്തില്ല.

ബില്ലടച്ചപ്പോൾ വീണ്ടും റീകണക്ഷൻ ഫീയും സർചാർജുമായി 31/- രൂപ കൂടെ ഇടാക്കി. ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്തില്ലെന്നും അതുകൊണ്ട് റീകണക്ഷൻ ഫീയായ 31/- രൂപ തിരികെ തരുവാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടെങ്കിലും അതിനുവേണ്ടി തയ്യാറായില്ല. ഫോണിലൂടെയും നേരിട്ടും ബന്ധപ്പെട്ടിട്ടും ആ തുക തിരിച്ചു തരികയോ തൃപ്തികരമായ ഒരു മറുപടി നൽകുകയോ ചെയ്തില്ല.

ഇക്കാര്യത്തിൽ ബോർഡിന്റെ തീരുമാനം എന്തെന്നറിയാൻ 22-08-2009ൽ ഒരു വിവരാവകാശ അപേക്ഷ നൽകിയിരുന്നു. 10 രൂപയ്ക്കു പകരം 20 രൂപ ഇടാക്കുകയും ചെയ്തു. അതിനു ലഭിച്ച മറുപടിയിലും അമിതമായി ഇടാക്കിയ തുക തിരിച്ചു തരുമെന്നോ അടുത്ത ബില്ലിൽ അഡ്ജസ്റ്റ് ചെയ്യുമെന്നോ അറിയിച്ചില്ല.

പരാതിക്കാരനിൽനിന്നും യാതൊരു നീതീകരണവുമില്ലാതെ ഇടാക്കിയ തുക തിരിച്ചുകിട്ടുമോ എന്ന് ചോദിച്ചതിന് പ്രസ്തുത കാര്യം ഡയറക്ടർ, എം.ഐ.എസ്. സെൽ, KSEB, കോഴിക്കോടിന് രേഖാമൂലം അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും, കൂടാതെ 30/- രൂപ റീകണക്ഷൻ ചാർജ്ജ് തിരിച്ചുനൽകാൻ ബോർഡ് അനുവദിക്കുമോ എന്നതിന് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ, കണ്ണൂർ അവർകൾക്ക് കത്ത് സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നുമാണ് സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് അറിയിച്ചത്. മറുപടി ലഭിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണെന്ന് പറഞ്ഞെങ്കിലും ഇന്നുവരെ ആരിൽനിന്നും ഒരു വിവരവും ലഭിച്ചിട്ടില്ല. 07-09-2009ൽ അയച്ച കത്തുകളുടെ കോപ്പിയും പരാതിക്കാരന് നൽകിയിരുന്നു.

കൂടിശ്ശികയും റീകണക്ഷൻ ഫീയും ബില്ലിംഗ് സെക്ഷനിലെ തെറ്റുമൂലം സംഭവിച്ചതാണെന്നും അത് പരാതിക്കാരന് തിരികെ നൽകുകയോ ഭാവിയിലെ ബില്ലിൽ അഡ്ജസ്റ്റ് ചെയ്യുമെന്നുമാണ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയറുടെ 05-01-2011-ലെ റിപ്പോർട്ടിൽ പറഞ്ഞത്. ഇക്കാര്യം KSERC 25-01-2011ൽ പരാതിക്കാരനെ അറിയിച്ചിരുന്നു.

ബില്ലിലെ പിഴവ് യഥാസമയം പരിഹരിക്കാത്തതിന്റെ പേരിൽ സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് പ്രകാരം KSEB നൽകേണ്ട തുകയില്ലാത്തതിനാൽ 55/- രൂപ മാത്രമായി സ്വീകരിക്കില്ലെന്ന് പരാതിക്കാരൻ അറിയിച്ചിരുന്നു. 2016ൽ പരാതിക്കാരൻ താമസം മാറിയത് അറിയിച്ച നിലയ്ക്ക് താമസം മാറിയതിനാൽ ബില്ലിൽ അഡ്ജസ്റ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയില്ലെന്ന് പറയുന്നത് അപ്പോൾ അങ്ങനെയൊരു നിർദ്ദേശം കിട്ടിയതുകൊണ്ട് മാത്രമാണ്.

ഈ വസ്തുതകളുടെ വെളിച്ചത്തിൽ എതിർകക്ഷി ടി തുക തരാമെന്നുള്ള ശ്രമം നടത്തിയെന്ന ഫോറത്തിന്റെ അവലോകനം ശരിയായില്ലെന്നും മറിച്ച് തുക തരാതിരിക്കാനുള്ള ശ്രമങ്ങളാണ് അപേക്ഷകളും പരാതികളും അവഗണിക്കുകവഴി KSEB കൈക്കൊണ്ടതെന്നുള്ള വസ്തുത പരിഗണിച്ച് അർഹമായ പിഴത്തുക ലഭ്യമാക്കാനുള്ള തീർപ്പ് ഓംബുഡ്സ്മാനിൽനിന്ന് ഉണ്ടാകണമെന്ന് അപേക്ഷിച്ചിരിക്കുന്നു.

അസിസ്റ്റന്റ് എൻജിനീയർ, എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർക്ക് നൽകിയ നടപടി റിപ്പോർട്ടിൽ പറഞ്ഞ ഒരു കാര്യമാണ് “2011 ജനുവരിയിൽ പരാതിക്കാരൻ കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ നൽകിയ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എന്നത്”. റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ പരാതി നൽകിയത് 20-09-2010-ലാണ്.

അപേക്ഷ:

- (1) സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് പ്രകാരം കേടുവന്ന മീറ്റർ മാറ്റേണ്ട ഒരുമാസ സമയ പരിധി കഴിഞ്ഞിട്ടും മീറ്റർ മാറ്റാത്തതിനാൽ മീറ്റർ മാറ്റിയ തിയതിവരെ ചട്ടം അനുശാസിക്കുന്ന നിരക്കിലുള്ള തുകയും;
- (2) മീറ്റർ പ്രവർത്തിക്കാതിരുന്ന കാലയളവിൽ ഈടാക്കിയ മീറ്റർ വാടകയും KSEB പരാതിക്കാരന് നൽകുന്നതിനും;
- (3) ബില്ലിലെ പിഴവ് പരിഹരിക്കേണ്ട 24 മണിക്കൂർ കഴിഞ്ഞിട്ടും പിഴവ് പരിഹരിക്കാത്തതിനാൽ പിഴവ് പരിഹരിക്കുന്നതുവരെയുള്ള ഓരോ ദിവസത്തിനും സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് പ്രകാരം തുക പരാതിക്കാരന് KSEB യിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്നതിനും;
- (4) അടുത്ത ബില്ലിൽതന്നെ ഈ തുക അഡ്ജസ്റ്റ് ചെയ്ത് പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാൻ കഴിയുമായിരുന്നിട്ടും മന:പൂർവ്വം അപ്രകാരം ചെയ്യാതിരുന്നതുകൊണ്ട് നീതി ലഭിക്കുന്നതിനുവേണ്ടി വർഷങ്ങളോളം ഇതിന്റെ പിന്നാലെ അലയേണ്ടിവന്നതുകൊണ്ട് പരാതിക്കാരനുണ്ടായ ശാരീരിക-മാനസിക ക്ലേശങ്ങൾക്കും സമയ നഷ്ടത്തിനും സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനും തക്കതായ നഷ്ട പരിഹാരംകൂടെ നൽകുന്നതിനുള്ള തീർപ്പുണ്ടാകുന്നതിനും അപേക്ഷിച്ചിരിക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വിശദീകരണം

കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 9087-ന്റെ വൈദ്യുതി മീറ്റർ 15-10-2008 മുതൽ കേടായതായി മീറ്റർ റീഡർ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിരുന്നു. 16-03-2009-ന് കേടായ വൈദ്യുത മീറ്റർ മാറ്റി പുതിയ വൈദ്യുത മീറ്റർ സ്ഥാപിച്ചു. അതിനുശേഷം 13-04-2009-ന് മീറ്റർ റീഡർ മീറ്റർ റീഡിംഗ് എടുക്കുകയുണ്ടായി. 278 യൂണിറ്റ് പ്രകാരം 646/- രൂപയുടെ വൈദ്യുതി ബിൽ ആണ് മീറ്റർ റീഡർ നൽകിയത്.

04/2009ലെ ബില്ലിംഗ് സ്പാൻ 16-02-2009 മുതൽ 13-04-2009 വരെയാണ്.

First portion	: 16-02-2009 to 16-03-2009	-	28 days (faulty)
Second portion	: 17-03-2009 to 13-04-2009	-	28 days (working)
Total billing span for		-	56 days
Bimonthly average		-	216 units
Proportionate average taken – 28 days out of 56 rounded to 60		:	$28/56*60 = 30$
Proportionate average			$216/60*30 = 108$
Units for second portion			$= 177$
Total units			$= 285$

സിസ്റ്റം പ്രകാരം 285 യൂണിറ്റിന് വൈദ്യുതി ബിൽ നൽകുന്നതിന് പകരമായി 278 യൂണിറ്റിന് മാത്രമാണ് 04/2009ലെ ബിൽ നമ്പർ 61378 പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് ബിൽ നൽകിയത്. ഈ ബിൽ സിസ്റ്റം റിവൈസ് ചെയ്യുകയും ബാക്കിയുള്ള 7 യൂണിറ്റിന്റെ തുകയായ 24/- രൂപ 06/2009ലെ ബില്ലിൽ കൂട്ടിച്ചേർക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ആയതിനാൽ 06/2009ലെ ബിൽ നമ്പർ 76084ൽ 277 യൂണിറ്റിന് 230/- രൂപ എന്നാണ് കാണിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഇത് 284 യൂണിറ്റിന്റെ തുകയാണ്.

12-06-2009ൽ റീഡിംഗ് എടുത്ത മീറ്റർ റീഡർ 277 യൂണിറ്റിന്റെ തുകയായ 606/- രൂപ പ്രകാരമുള്ള ബില്ലാണ് പ്രമിസസിൽ ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയത്. ഈ തുകയായ 606/- രൂപ പരാതിക്കാരൻ 12-06-2009ൽ അക്ഷയ കേന്ദ്രം വഴി അടയ്ക്കുകയുണ്ടായി. ഈ ബില്ലിന്റെ ഡ്യൂ ഡേറ്റ് 19-06-2009ൽ ആയിരുന്നു. ഷോർട്ട് അസസ്മെന്റ് തുകയായ 24/- രൂപ അടച്ചിട്ടില്ലാത്തതിനാൽ ആയത് 08/2009ലേക്ക് കൂട്ടിച്ചേർക്കുകയുണ്ടായി. ഉപഭോക്താവ് 08/2009ലെ ബിൽ തുകയായ 388/- രൂപ കാഷ് കൗണ്ടറിൽ 17-08-2009ൽ അടക്കുകയുണ്ടായി. ഇതോടൊപ്പം പരാതിക്കാരൻ സർചാർജ്ജ് ആയ 1/- രൂപയും റീ-കണക്ഷൻ ഫീയായ 30/- രൂപയും അടക്കുകയുണ്ടായി.

കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 9087, 03-07-2009ലെ ഡിസ്കണക്ഷൻ ലിസ്റ്റിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരുന്നു.. ഓഫീസിൽനിന്നും ലൈൻമാൻ പരാതിക്കാരന്റെ പ്രമിസസിൽ 24/- രൂപ അടക്കുവാൻ കൂടിശ്ശികയുള്ള വിവരം അറിയിക്കുവാൻ പോയിരുന്നു.. പ്രമിസസ് അടച്ചിട്ടിരുന്നതിനാൽ അടുത്ത വീട്ടിൽ വിവരം അറിയിച്ചിട്ട് ലൈൻമാൻ മടങ്ങി പോരുകയാണുണ്ടായത്. കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 9087ന്റെ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കുകയുണ്ടായിട്ടില്ല.

പരാതിക്കാരന്റെ ബിൽ തുകയും പ്രസ്തുത കാലയളവിലെ ബിൽ അടച്ച വിവരങ്ങളും ചുവടെ ചേർത്തിരിക്കുന്നു.:

Bill No.	Date	Reading	Units	CC	Duty	MR	FS	Arrear	Bill Total	Paid	Balance
61378	13.4.2009	181/4 (MC)	278	549.73	39.20	20	37.07	-	646	646	Nil
76084	12.6.2009	458/181	277	568.67	40.40	20	0.93	-	630	606	24
89992	13.8.2009	650/458	192	320.32	23.68	20	-	24	364	388	Nil

2009 കാലയളവിൽ വിവരാവകാശ അപേക്ഷകൾക്ക് KSEB ഓഫീസുകളിൽ അപേക്ഷ ഫീസ് 10 രൂപ നേരിൽ അടക്കേണ്ടതുണ്ടായിരുന്നു. ആയതിനാലാണ് ഉപഭോക്താവിന് കത്ത് നൽകി അപേക്ഷ ഫീസ് അടപ്പിക്കുകയുണ്ടായത്.

22-08-2009, 26-09-2009 എന്നീ തീയതികളിൽ നൽകിയിരുന്ന വിവരാവകാശ അപേക്ഷയ്ക്കും കത്തിനും 30-09-2009 ന് മറുപടി നൽകിയിരുന്നു. 22-08-2009, 31-08-2009 എന്നീ തീയതികളിൽ നൽകിയ കത്തുകൾക്ക് 07-09-2009ൽ അസിസ്റ്റന്റ് എൻജിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി മറുപടി നൽകിയിരുന്നു.

12-10-2009ൽ വിവരാവകാശ നിയമപ്രകാരം നൽകിയ അപേക്ഷയ്ക്കും കൃത്യമായ വിവരങ്ങൾ 26-10-2009ൽ പബ്ലിക് ഇൻഫർമേഷൻ ഓഫീസർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി നൽകിയിരുന്നു. 20-09-2010ൽ ശ്രീ പി.വി. വത്സലൻ, കേരള സ്പോർട്ട് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ മുൻപാകെ നൽകിയ പരാതിക്ക് 05-01-2011ൽ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ, കണ്ണൂർ വിശദീകരണം നൽകിയിരുന്നു.

കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 9087 ന്റെ പ്രമിസസിൽ നിന്ന് ശ്രീ പി.വി. വത്സലൻ താമസം മാറിയതിൽ ടി കൺസ്യൂമർ നമ്പറിലേക്ക് 55/- രൂപ റീഫണ്ട് ചെയ്ത് നൽകാൻ കഴിയാതിരുന്നതിനാൽ ഈ തുക

08-08-2016ന് ശ്രീ പി.വി. വത്സലൻ, പുത്തൻവീട്ടിൽ, ചുങ്കം, പി.ഒ., പാപ്പിനിശ്ശേരി എന്ന വിലാസത്തിൽ അയച്ചു നൽകുകയുണ്ടായി. ഈ മണി ഓർഡർ പരാതിക്കാരൻ നിരസിക്കുകയാണുണ്ടായത്.

2008-09 കാലയളവിൽ കേടായ വൈദ്യുതി മീറ്റർ മാറ്റുന്നതിലേക്കായി പുതിയ വൈദ്യുതി മീറ്ററുകൾ ലഭ്യമാക്കാത്ത സാഹചര്യം നിലനിന്നിരുന്നതിനാലാണ് കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 9087ന്റെ കേടായ വൈദ്യുതി മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് 5 മാസത്തെ കാലതാമസം ഉണ്ടായിട്ടുള്ളത്. മീറ്റർ ലഭ്യമായ ഉടൻതന്നെ പരാതിക്കാരന്റെ മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു.

സിസ്റ്റം പ്രകാരം മീറ്റർ മാറ്റിയ കാലയളവിലെ ബില്ലിൽ ഉണ്ടായ തുകയുടെ വ്യത്യാസം സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽനിന്നും പരിഹരിക്കുന്നതിന് സാധിക്കാതിരുന്നതിനാലും മുകൾ ഓഫീസുകളിൽനിന്നുള്ള അനുമതി ആവശ്യമായിരുന്നതിനാലുമാണ് കാലതാമസം ഉണ്ടായിട്ടുള്ളത്.

കേരള സ്പ്രോജ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ സപ്ലൈ കോഡ് 2014 ഏപ്രിൽ മാസം മുതലാണ് നിലവിൽ വന്നത്. ഇത് പ്രകാരമുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ഓഫ് പെർഫോമൻസ് അനുസരിച്ചുള്ള കോമ്പൻസേഷനുകൾ 2009ലെ വൈദ്യുതി ബില്ലുകളുടെ പരാതി മീറ്റർ കംപ്ലയിൻറ് എന്നിവയ്ക്ക് നൽകണമെന്നാണ് പരാതിയിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ളത്. ആ കാലയളവിൽ ഈ ചട്ടങ്ങൾ നിലവിലില്ലാതിരുന്നതിനാലാണ് ഇതു പ്രകാരമുള്ള നടപടികൾ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരിയിൽ നിന്നും അന്ന് സ്വീകരിക്കാൻ കഴിയാതിരുന്നത്.

മേൽ പ്രസ്താവിച്ച വസ്തുതകളുടേയും പ്രസ്താവനകളുടേയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈ പരാതി എത്രയും വേഗം തീർപ്പാക്കണമെന്ന് എതിർകക്ഷി അപേക്ഷിച്ചിരിക്കുന്നു.

അവലോകനം

ഈ കേസിന്റെ വാദം 06-12-2022-ൽ കോഴിക്കോട് PWD റെസ്പ്റ്റ് ഹൗസിൽ വച്ച് കേൾക്കുകയുണ്ടായി. പരാതിക്കാരൻ ശ്രീ. പി.വി. വത്സലനും എതിർകക്ഷികൾക്കുവേണ്ടി അസിസ്റ്റൻ്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ, ശ്രീ. എസ്. ദിജീഷ് രാജും പങ്കെടുത്തു.

പരാതിക്കാരന്റെ വീട്ടിലെ വൈദ്യുതി മീറ്റർ 15-10-2008-ൽ കേടായതായി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിരുന്നു. എന്നാൽ മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിച്ചത് 16-03-2009-ൽ മാത്രമാണ്. കേരള സ്പ്രോജ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള LT മീറ്റർ കേടായാൽ 7 ദിവസത്തിനകം മാറ്റണം എന്നാണ്. ഇവിടെ അത് 152 ദിവസങ്ങൾക്കു ശേഷമാണ് നടപ്പിലാക്കിയിരിക്കുന്നത്. മീറ്റർ കേടായിരുന്ന ദിവസങ്ങളിൽ എൻജി ചാർജ് എങ്ങനെ ഈടാക്കാം എന്നും പ്രത്യേക നിബന്ധന ഉണ്ട്. മീറ്റർ കേടാകുന്നതിനു മുൻപുള്ള 3 ബില്ലിംഗ് സർക്കിളിന്റെ ശരാശരി കണക്കാക്കി അതു പ്രകാരമാണ് മീറ്റർ പ്രവർത്തിക്കാത്ത കാലയളവിൽ എൻജി ചാർജ് ഈടാക്കേണ്ടത്. ഒരു ബില്ലിംഗ് കാലയളവിലെ ശരാശരി ഉപഭോഗം 216 യൂണിറ്റായിരുന്നു. 16-03-2009-ൽ മീറ്റർ സ്ഥാപിച്ച ശേഷം 13-04-2009-ൽ മീറ്റർ റീഡിംഗ് രേഖപ്പെടുത്തിയ ഉപഭോഗം 177 യൂണിറ്റ് എന്നാണ്. അങ്ങനെ 16-02-2009 മുതൽ 13-04-2009-വരെയുള്ള ഉപഭോഗം കണക്കാക്കിയതിൽ പിശക് പറ്റിയതാണ് പ്രധാന പരാതി. ആദ്യം 278 യൂണിറ്റ് എന്ന രീതിയിൽ 606/- രൂപ അടയ്ക്കാൻ ബിൽ നൽകുകയും പിന്നെ ഉപഭോഗം 285 ആയും ബിൽ തുക 630/- രൂപയായും മാറ്റി നൽകപ്പെട്ടു. 606/- രൂപ ഉപഭോക്താവ് അടച്ചപ്പോൾ

24/- രൂപ കുടിശ്ശികയായി കണക്കാക്കുകയും അത് അടുത്ത മാസത്തെ ബില്ലിൽ ചേർക്കുകയും ചെയ്തു. യഥാർത്ഥത്തിൽ എതുകക്ഷി കണക്കാക്കിയതിലെ തെറ്റായിരുന്നു സംഭവിച്ചത്.

മീറ്റർ കേടായിരുന്ന ദിവസങ്ങൾ 16-02-2009 മുതൽ 16-03-2009-വരെ - 28 ദിവസം

മീറ്റർ പ്രവർത്തിച്ചിരുന്ന ദിവസങ്ങൾ 16-03-2009 മുതൽ 13-04-2009-വരെ - 28 ദിവസം

മീറ്റർ പ്രവർത്തിക്കാതിരുന്ന ദിവസങ്ങളിലെ ചാർജ്ജ് $(216 \times 28)/60 = 100.8 = 101$

മീറ്റർ പ്രവർത്തിച്ച ദിവസം രേഖപ്പെടുത്തിയ ഉപഭോഗം - 177 യൂണിറ്റ്

ആകെ ഉപഭോഗം - 177 + 101 = 278 യൂണിറ്റ്

ഇതിനു പകരമായി 285 യൂണിറ്റായി കണക്കാക്കിയതാണ് തെറ്റു പറ്റിയത്. 28 ദിവസത്തിനു പകരം അത് 30 ദിവസം എന്നു കണക്കാക്കാൻ പാടില്ല. കാരണം ഫെബ്രുവരിയിൽ 28 ദിവസമേ ഉണ്ടായിരുന്നുള്ളൂ. അങ്ങനെ അധികമായി ചാർജ്ജ് ചെയ്ത 24/- രൂപയും അത് താമസിച്ചതിന് സർചാർജ്ജ് ആയി ഒരു രൂപയും അധികം ചാർജ്ജ് ചെയ്തു. 24/- രൂപ അടയ്ക്കാൻ താമസിച്ചതിനാൽ ഡിസ്കണക്ഷൻ നോട്ടീസ് നൽകുകയും വൈദ്യുത ബന്ധം വിച്ഛേദിക്കാതെ തന്നെ റീകണക്ഷൻ ചാർജ്ജായി 30/- രൂപ ഈടാക്കുകയും ചെയ്തു. അതായത്, $24 + 1 + 30 = 55/-$ രൂപ അധികം ഈടാക്കിയത് പലിശ സഹിതം തിരികെ നൽകേണ്ടതാണ്.

KSERC (Standard Performance of Distribution Licensee) റെഗുലേഷൻ പ്രകാരം LT മീറ്റർ കേടായാൽ 7 ദിവസത്തിനകം മാറ്റണമെന്നാണ് നിബന്ധന. കൂടാതെ ഷെഡ്യൂൾ 1 പ്രകാരം മീറ്റർ മാറ്റാൻ 7 ദിവസത്തിനു മേൽ താമസം വരുത്തുന്ന ഓരോ ദിവസവും 25/- രൂപ പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്. അതിനാൽ 7 ദിവസത്തിനകം മീറ്റർ മാറ്റാൻ എടുത്ത ആകെ ദിവസങ്ങളിൽ നിന്ന് 7 ദിവസം കഴിച്ച് ബാക്കി ദിവസങ്ങളിൽ 25/- രൂപ വീതം കണക്കാക്കി ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്.

കൂടാതെ വൈദ്യുത ചാർജ്ജ് ബില്ലിന്മേൽ തർക്കം നിലനിൽക്കുകയാണെങ്കിൽ അത് ഉപഭോക്താവ് പരാതി നൽകിയാൽ, കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014ന്റെ റെഗുലേഷൻ 130(3) പ്രകാരം "Obvious errors such as calculation errors, shall be rectified and corrected bill shall be issued on the same day by such designated officer who issued the bill."

ഇതു പ്രകാരം ബിൽ കണക്കാക്കിയതിൽ തെറ്റു സംഭവിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് അതേ ദിവസം അതായത് 24 മണിക്കൂറിനകം തിരുത്തി പുതിയ ബിൽ നൽകേണ്ടതാണ്. പരാതിക്കാരൻ പലതവണ പല ഓഫീസിലും ബന്ധപ്പെട്ടിട്ടും പരിഹാരം കണ്ടില്ല എന്നുള്ളതും ഒരു പ്രധാന പരാതിയാണ്.

എന്നാൽ എതുകക്ഷിയുടെ വാദത്തിൽ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014 പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിന് മുൻപുള്ള പരാതി ആയതിനാൽ, പരാതിക്കാരന്റെ വാദം നിലനിൽക്കില്ല എന്നുള്ളതാണ്. എതുകക്ഷിയുടെ ഈ വാദം നിലനിൽക്കേതന്നെ, KSERCയുടെ 2006ലെ റെഗുലേഷൻ പ്രകാരം നഷ്ട പരിഹാരം നൽകേണ്ടതുണ്ട്. കേരള വൈദ്യുതി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ 09-05-2006ൽ അസാധാരണ ഗസറ്റ് വഴി പ്രസിദ്ധീകരിച്ച KSERC (Licensees' Standards of Performance) Regulation 2006 പ്രകാരം ബില്ലിന്മേലുള്ള പരാതികൾ 24 മണിക്കൂറിനകം

പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ് (Schedule 1, Sl.No. 11) എന്നും, ഇല്ലെങ്കിൽ താമസിക്കുന്ന ഓരോ ദിവസവും 25/- രൂപ വീതം നൽകണമെന്നും പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു.

KSERC (Standard Performance of Distribution Licensee) റെഗുലേഷൻ പ്രകാരം ബില്ലിലുള്ള ആക്ഷപങ്ങൾ ഉടനടി പരിഹാരം കാണേണ്ടതും ഇല്ലെങ്കിൽ ഷെഡ്യൂൾ 1 പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതുമാണ്

Schedule:1, Sl.No.11 - "Amount payable to the affected consumer is Rs.25/- for each day of default."

ഇവിടെ പരിഹാരം കാണാൻ താമസം നേരിട്ടിട്ടുള്ള ഓരോ ദിവസവും 25/- രൂപ വീതം കണക്കാക്കി നഷ്ട പരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.

തീരുമാനം

- 1) Consumer Grievance Redressal Forum (CGRF-NR))-ന്റെ 1 & 2 തീരുമാനങ്ങൾ ശരിവയ്ക്കുന്നു.
 - 2) ബില്ലിന്മേലുള്ള പരാതി പരിഹരിക്കാൻ നേരിട്ട കാലതാമസം ലൈസൻസി കണക്കാക്കേണ്ടതും, ആ കാലയളവിൽ ദിനംപ്രതി 25/- രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ട പരിഹാരം നൽകേണ്ടതുമാണ്. ഈ തുക അതിന് ഉത്തരവാദികളായ ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കേണ്ടതാണ്.
 - 3) (1), (2) തീരുമാനങ്ങൾ ഒരു മാസത്തിനകം നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്.
- പരാതി മേൽപ്രകാരം തീർപ്പാക്കി ഉത്തരവായിരിക്കുന്നു.

ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

P/086/2022/ _____ തീയതി _____.

അയക്കുന്നത്:

- 1) ശ്രീ. പി.വി. വത്സലൻ, പുത്തൻവീട്ടിൽ, ചുങ്കം, പാപ്പിനിശ്ശേരി, കണ്ണൂർ ജില്ല - 670561
- 2) അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കെ.എസ.ഇ.ബി. ലിമിറ്റഡ്, പാപ്പിനിശ്ശേരി, കണ്ണൂർ ജില്ല.

പകർപ്പ് സമാർപ്പിക്കുന്നത്:

- 1. സെക്രട്ടറി, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ, KPFC ഭവനം, വെള്ളയമ്പലം, തിരുവനന്തപുരം - 10.
- 2. സെക്രട്ടറി, കെ.എസ.ഇ.ബി. ലിമിറ്റഡ്, വൈദ്യുതി ഭവനം, പട്ടം, തിരുവനന്തപുരം - 4.
- 3. ചെയർ-പേർസൺ, CGRF-NR, വൈദ്യുതി ഭവനം, കെ.എസ.ഇ.ബി. ലിമിറ്റഡ്, ഗാന്ധി റോഡ്, കോഴിക്കോട്.