

CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM

CENTRAL REGION

(Formed under Section 42(5) of the Electricity Act 2003)

220 kV Substation Compound, HMT Colony P.O., Kalamassery, Pin – 683 503
Phone No. 0484-2556500 Website: cgrf.kseb.in, Email: cgrf.ekm@gmail.com,
CUG No. 9496008719

Present

(1) Smt. Sheeba. P
 (2) Smt. Jayanthi. S
 (3) Sri. Biju Varghese

Chairperson
2nd Member
3rd Member

Petitioner

Smti. Sandhya Devi M.
 Chakkalaparambil House,
 Thevara P.O., Cochin – 682 013

Respondent

The Assistant Executive Engineer,
 Kerala State Electricity Board Ltd,
 Electrical Sub Division,
 College, Ernakulam
 (Electrical Section, Thevara)

No.CGRF-CR/OP No.82/2023-24

Date: 07-03-2024.

ORDER

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം:-

പരാതിക്കാരിക്ക് തേവര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കീഴിൽ 1155416012179 എന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പറിൽ ഗാർഹിക ആവശ്യത്തിനായി എടുത്തിരിക്കുന്ന ഒരു സിംഗിൾ ഫേസ് വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ഉണ്ട്. ടി വൈദ്യുതി കണക്ഷന്റെ കണക്ടഡ് ലോഡ് 3170 Wഉം, ശരാശരി ദൈനംദിന വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം 290 മുതൽ 340 വരെ യൂണിറ്റ്സും ആണ്. പരാതിയ്ക്കാസ്പദമായ ബില്ലിംഗ് പീരിയഡ് ആയ 17/09/2023 മുതൽ 18/11/2023 വരെയുള്ള കാലയളവിൽ പരാതിക്കാരിയുടെ വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം 2855 യൂണിറ്റ്സ് ആയി ഉയർന്നു. അതിൻപ്രകാരം ടി ഉപഭോഗത്തിന്റെ തുകയായി Rs.28005/- രൂപയുടെ ബിൽ നൽകിയപ്പോൾ പരാതിക്കാരി തേവര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ എത്തുകയും ടി ബില്ലിനെതിരെ പരാതി ഉന്നയിക്കുകയും ചെയ്തു. അതിൻപ്രകാരം ടി മീറ്റർ TMR ഡിവിഷൻ,

അങ്കമാലിയിലേക്ക് സയന്റിഫിക് ടെസ്റ്റിന് അയച്ച് പരിശോധിക്കുകയുണ്ടായി. പരിശോധനാഫലത്തിൽ പരാതിക്കാരിയുടെ മീറ്റർ വർക്കിങ് ആണെന്നും, ഉയർന്ന ഉപഭോഗം പരാതിക്കാരിയുടെ പ്രിമൈസസിലെ എയർത്തിങ് മൂലമാണെന്നും തെളിയിച്ചതിനെ തുടർന്ന് ലൈസെൻസി പരാതിക്കാരിയോട് ടി ബിൽ അടയ്ക്കുവാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടു. സാമ്പത്തികമായി പിന്നോക്കം നിൽക്കുന്ന പരാതിക്കാരിയ്ക്ക് ടി തുക താങ്ങാവുന്നതിലും അപ്പുറമായതിനാൽ ടി തുക ഒഴിവാക്കിക്കിട്ടുന്നതിനായി ഈ ഫോറത്തിനെ സമീപിച്ചിരിക്കുകയാണ്.

പരാതിക്കാരിയുടെ വിശദീകരം:-

മത്സ്യതൊഴിലാളി കുടുംബമായ തന്റെ വീടിന്റെ വൈദ്യുതി ചാർജായി നവംബർ മാസത്തിൽ വന്ന ബിൽ Rs.28013/- രൂപയാണെന്ന് പരാതിക്കാരി അറിയിച്ചു. ഇത്രയും തുക വരുവാനുള്ള കാരണം അറിയില്ലെന്നും, മുൻകാലങ്ങളിൽ Rs.2000/- രൂപയിൽ താഴെയാണ് ദ്വൈമാസ വൈദ്യുതി ബിൽ തുക വരാറുള്ളതെന്നും, തനിക്ക് പ്രധാനമായും ഇലക്ട്രിക് ഉപകരണങ്ങൾ എന്ന് പറയാൻ ഒരു ഫ്രിഡ്ജും മോട്ടറും മാത്രമാണ് ഉള്ളത് എന്നും പരാതിക്കാരി അറിയിച്ചു. സാമ്പത്തികമായി വളരെയധികം ബുദ്ധിമുട്ടുന്നവരാണ് തങ്ങളെന്നും, ഇത്രയും ഭീമമായ ബിൽ തുക തങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ബാധ്യത അധികരിപ്പിക്കുമെന്നും പരാതിക്കാരി ഈ ഫോറം മുൻപാകെ അറിയിച്ചു. വളരെ ചെറിയ ഒരു വീടാണ് തങ്ങളുടേതെന്നും ഇതിൽ താമസിക്കാൻ തുടങ്ങിയിട്ട് ഏഴ് വർഷമേ ആയിട്ടുള്ളൂ എന്നും പരാതിക്കാരി അറിയിച്ചു. ഇത്രയും ഭീമമായ ബിൽ തുക വന്നത് തങ്ങളുടെ വീടിന്റെ വയറിങ്ങിന്റെ പ്രശ്നം മൂലമാണെന്ന് അറിയിച്ചതനുസരിച്ചു ഒരു വയർമാൻറെ സഹായത്താൽ പരിശോധിച്ചുവെങ്കിലും ഫലം ഉണ്ടായില്ലെന്നും പരാതിക്കാരി അറിയിച്ചു. ഇത്രയും ഭീമമായ ബിൽ തുക അടയ്ക്കുവാൻ ഒരു മാർഗ്ഗവും തങ്ങൾക്കു ഇല്ല എന്നും ആയതിനാൽ ഈ പ്രശ്നത്തിന് ഒരു പരിഹാരം കാണണമെന്നും പരാതിക്കാരി ഈ ഫോറം മുൻപാകെ അപേക്ഷിച്ചു.

ടി പരാതി ഫോറം മുൻപാകെ ലഭിച്ചതിനെത്തുടർന്ന് എതിർകക്ഷിയോട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഓഫ് ഫാക്ട്സ് ആവശ്യപ്പെടുകയും, ആയത് എതിർകക്ഷി 14/02/2024ന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്തു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വിശദീകരണം:-

പരാതിക്കാരൻ തേവര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കീഴിൽ 1155416012179 എന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പറിൽ ഗാർഹിക ആവശ്യത്തിനായി എടുത്തിരിക്കുന്ന ഒരു സിംഗിൾ ഫേസ് വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ഉണ്ട്. ടി വൈദ്യുതി കണക്ഷന്റെ കണക്ടഡ് ലോഡ് 3170 Wഉം, ശരാശരി ദൈനംദിന വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം 290 മുതൽ 340 വരെ യൂണിറ്റ്സും ആണ്. പരാതിയ്ക്കുപ്രദമായ ബില്ലിംഗ് പീരിയഡ് ആയ 17/09/2023 മുതൽ 18/11/2023 വരെയുള്ള കാലയളവിൽ പരാതിക്കാരിയുടെ വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം 2855 യൂണിറ്റ്സ് ആയി ഉയർന്നു. അതിൻപ്രകാരം ടി ഉപഭോഗത്തിന്റെ തുകയായി Rs.28005/- രൂപയുടെ ബിൽ നൽകിയപ്പോൾ പരാതിക്കാരി തേവര ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ എത്തുകയും ടി ബില്ലിനെതിരെ പരാതി ഉന്നയിക്കുകയും ചെയ്തു. ഉടൻ ടി സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും പരാതിക്കാരിയുടെ വീട്ടിലെ മീറ്റർ ടെസ്റ്റ് ചെയ്യുന്നതിനായി അവിടെ ഒരു സീരീസ് മീറ്റർ ഫിറ്റിംഗ് ചെയ്തുകൊടുക്കുകയും സർക്യൂട്ടിലേക്ക് കണക്ട് ചെയ്യുകയും ഉണ്ടായി. എന്നാൽ "ടെസ്റ്റിംഗ് പീരിയഡ്" കഴിഞ്ഞപ്പോൾ രണ്ടു മീറ്ററുകളും ഒരേ ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നതായാണ് കണ്ടെത്തിയത്. ടി പരിശോധനാഫലത്തിൽ പരാതിക്കാരി തൃപ്തയാവാതിരുന്നതിനെ തുടർന്ന് ടി മീറ്റർ Regulation 115 of Kerala Electricity Supply Code, 2014 പ്രകാരം പരിശോധിക്കുന്നതിനായി TMR ഡിവിഷൻ, അങ്കമാലിയിലേക്ക് സയൻറിഫിക് ടെസ്റ്റിംഗിനായി അയച്ചു. ടി പരിശോധനാഫലപ്രകാരവും പരാതിക്കാരിയുടെ മീറ്റർ ശരിയായ വിധത്തിലാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നതെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടു. ടി പരിശോധനാഫലം വിശദമായി പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും പരാതിക്കാരിയുടെ പ്രിമൈസസിൽ ഒക്ടോബർ 2023ന് ചില ദിവസങ്ങളിൽ "Earth Load" ഉണ്ടായതായി കണ്ടെത്തുകയുണ്ടായി. ടി റിപ്പോർട്ട് പ്രകാരം 04/10/2023 മുതൽ 08/10/2023 വരെയുള്ള 5 ദിവസങ്ങളിൽ വൈകുനേരം ഒരേ സമയത്താണ് "Earth leakage" സംഭവിച്ചിരിക്കുന്നത്. പരാതിക്കാരിയുടെ

ഏതോ ഒരു വൈദ്യുത ഉപകരണം ON ആക്കിയപ്പോൾ ആണ് earth leakage സംഭവിച്ചത് എന്ന് എതിർകക്ഷി അഭിപ്രായപ്പെട്ടു. ടി Earth leakageന്റെ തീയതിയും സമയവും ദൈർഘ്യവും ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ടിൽ വിവരിച്ചിരുന്നു. ഇതിൽനിന്നും പരാതിക്കാരിയുടെ പ്രിമൈസസിൽ earth leakage ഉണ്ടായതുമൂലമാണ് ഇത്രയേറെ ഉപഭോഗം ഉണ്ടായതെന്ന് വ്യക്തമാകുന്നു. Cut-outന്റെ incoming terminal വരെയുള്ള തകരാറുകൾക്ക് മാത്രമേ ലൈസെൻസിക്ക് ഉത്തരവാദിത്വമുള്ളൂ എന്നും അവിടം വരെ യാതൊരു അസ്വഭാവികതയും കണ്ടെത്തിയില്ലെന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു. അതിനാൽ തന്നെ പരാതിക്കാർക്ക് പദമായ ബിൽ തുകയായ Rs.28005/- രൂപ പരാതിക്കാരി അടയ്ക്കുവാൻ ബാധ്യസ്ഥയാണെന്ന് എതിർകക്ഷി വാദിച്ചു. മാത്രമല്ല earth leakageനെപ്പറ്റി എതിർകക്ഷി പരാതിക്കാരിയെ അറിയിക്കുകയും പരാതിക്കാരി സമയബന്ധിതമായി earth leakage കറക്ട് ചെയ്യുകയും ഉണ്ടായെന്നും അതേത്തുടർന്ന് പരാതിക്കാരിയുടെ വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം സാധാരണ ഗതിയിലായെന്നും എതിർകക്ഷി ഈ ഫോറം മുൻപാകെ അറിയിച്ചു. ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രിമൈസസിൽ ഉണ്ടായ വീഴ്ചയുടെ ഉത്തരവാദിത്വം ഉപഭോക്താവിനു മാത്രമാണെന്നും ആയതിനാൽ ടി തുക അടയ്ക്കുവാൻ പരാതിക്കാരി ബാധ്യസ്ഥയാണെന്നും എതിർകക്ഷി ഈ ഫോറം മുൻപാകെ വാദിച്ചു.

വിലയിരുത്തലുകളും കണ്ടെത്തലുകളും :-

ഈ പരാതിയിന്മേലുള്ള ഹിയറിങ് 24/02/2024ന് സി.ജി.ആർ.എഫിന്റെ കാര്യാലയത്തിൽ വച്ച് ഈ ഫോറം നടത്തുകയുണ്ടായി. ഹിയറിങ്ങിൽ പരാതിക്കാരിയും എതിർകക്ഷിയും പങ്കെടുക്കുകയുണ്ടായി. പരാതിയും എതിർകക്ഷിയുടെ മറുപടിയും വായിച്ചതിൽ നിന്നും, സാഹചര്യങ്ങളും വസ്തുതകളും പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും, ഇരുകക്ഷികളുടെയും വാദം കേട്ടതിൽ നിന്നും, ഈ ഫോറം താഴെ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്ന അനുമതികളിലും തീരുമാനങ്ങളിലും എത്തിച്ചേർന്നിരിക്കുന്നു.

ഹിയറിംഗിന്റെ വേളയിൽ പരാതിക്കാരിയും എതിർകക്ഷിയും തങ്ങളുടെ വാദഗതികൾ ആവർത്തിക്കുകയുണ്ടായി. പരാതിക്കാരി തന്റെ സാമ്പത്തിക പരാധീനതയെക്കുറിച്ച് ഫോറത്തിനു മുൻപിൽ

പറയുകയുണ്ടായി. ഇത്രയും അധികം വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം നടന്നിരിക്കുന്നത് തങ്ങളുടെ അറിവോടെ അല്ലെന്നും, ഇത്രയും ഭീമമായ തുക അടയ്ക്കുവാനുള്ള സാമ്പത്തിക ശേഷി തനിക്ക് ഇല്ലായെന്നും പരാതിക്കാരി ഈ ഫോം മുൻപാകെ ബോധിപ്പിച്ചു. എർത്തിങ് ഉണ്ടാകാമെന്ന വിവരം ലഭിച്ചതിനെ തുടർന്ന് താൻ ഒരു ഇലക്ട്രിഷ്യന്റെ സഹായത്താൽ തന്റെ വീട്ടിലെ വയറിങ് പരിശോധിച്ചെങ്കിലും കുഴപ്പമൊന്നും കണ്ടെത്തിയില്ലെന്ന് പരാതിക്കാരി അറിയിച്ചു. ഇതിനു മറുപടിയായി പരാതിക്കാരി ഉയർന്ന വൈദ്യുതി ബിൽ തുകയ്ക്കെതിരെ പരാതി ഉന്നയിച്ചപ്പോൾത്തന്നെ തങ്ങൾ പരാതിക്കാരിയുടെ പ്രിമൈസസിൽ ഒരു ടെസ്റ്റ് മീറ്റർ ഘടിപ്പിക്കുകയും രണ്ട് മീറ്ററിലെയും റീഡിങ്ങുകൾ പരിശോധിക്കുകയും ചെയ്തുവെന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു. എന്നാൽ ടി പരിശോധനാഫലത്തിൽ പരാതിക്കാരി തൃപ്തയല്ലാത്തതിനാൽ തങ്ങൾ പരാതിക്കാരിയുടെ മീറ്റർ TMR ഡിവിഷൻ അങ്കമാലിയിലേക്ക് സയന്റിഫിക് ടെസ്റ്റിനായി അയച്ചുവെന്നും അതിൻഫലപ്രകാരം ടി പ്രിമൈസസിൽ എർത്തിങ് ഉണ്ടായിരുന്നുവെന്നു കണ്ടെത്തുകയുണ്ടായി എന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു. ടി റിപ്പോർട്ട് പ്രകാരം 04/10/2023 മുതൽ 08/10/2023 വരെയുള്ള 5 ദിവസങ്ങളിൽ വൈകുന്നേരം ഒരേ സമയത്താണ് “Earth leakage” സംഭവിച്ചിരിക്കുന്നത്. പരാതിക്കാരിയുടെ പ്രിമൈസസിൽ ഉണ്ടായ earth leakage മൂലമാണ് ഇത്രയും കൂടുതൽ വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം ഉണ്ടായതെന്നും അതിനാലാണ് പരാതിക്കാരിയുടെ ബിൽ തുക ഇത്രയും അധികമായതെന്നും എതിർകക്ഷി വാദിച്ചു. അതിനാൽത്തന്നെ പരാതിക്കാസ്പദമായ ബിൽ തുകയായ Rs.28005/- അടയ്ക്കുവാൻ പരാതിക്കാരി ബാധ്യസ്ഥയാണെന്നും എതിർകക്ഷി വാദിച്ചു.

ഇരുവാദങ്ങളും കേട്ടതിൽ നിന്നും രേഖകൾ പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും ഈ ഫോറം വിലയിരുത്തുന്നതെന്തെന്നാൽ, TMR ഡിവിഷൻ അങ്കമാലിയുടെ ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ടിൽ നിന്നും 04/10/2023 മുതൽ 08/10/2023 വരെയുള്ള 5 ദിവസങ്ങളിൽ പരാതിക്കാരിയുടെ വീട്ടിൽ എർത്തിങ് നടന്നതായി തെളിഞ്ഞിരിക്കുന്നു. Cut-outന്റെ incoming terminal വരെയുള്ള തകരാറുകൾക്ക് മാത്രമേ ലൈസൻസിക്ക് ഉത്തരവാദിത്വമുള്ളൂ. അവിടെ വരെ യാതൊരു

അസ്വഭാവികതയും കണ്ടെത്തിയിട്ടില്ലാത്തതുകൊണ്ടും ആയതിനാൽ പരാതിക്കാസ്പദമായ ഉയർന്ന ബിൽ തുക വരുവാനുണ്ടായ കാരണം എർത്തിന്റെ ആണെന്ന് മനസ്സിലാക്കുന്നു. കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ്, 2014, റെഗുലേഷൻ 2 (64) പ്രകാരം 'Point of Supply' എന്നത് ഉപഭോക്താവ് സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള cut out fuseന്റെ ഇൻകമിങ്ങ് ടെർമിനൽ വരെയാണ്.

Regulation 2 (64):- “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.”

കൂടാതെ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ്, 2014, റെഗുലേഷൻ 2 (25) പ്രകാരം the installation of the consumer ആരംഭിക്കുന്നത് Point of Supplyയിൽ നിന്നാണ്.

Regulation 2 (25):- “consumer installation” or “installation of the consumer” means any composite portable or stationary electrical unit including electric wires, fittings, motors and apparatus erected and wired by or on behalf of the consumer at the premises of the consumer starting from the point of supply;

കൺസ്യൂമറുടെ installationൽ സംഭവിച്ചിട്ടുള്ള തകരാർ മൂലമാണ് വൈദ്യുതി നഷ്ടം സംഭവിച്ചിട്ടുള്ളതെങ്കിൽ ആയതു ലൈസൻസിയുടെ മേൽ ചുമത്താനാകില്ല. ആയതിനാൽ ടി ബിൽ അടയ്ക്കുവാൻ പരാതിക്കാരി ബാധ്യസ്ഥയാണെന്ന് ഈ ഫോറം ഇതിനാൽ ഉത്തരവിടുന്നു

ഉത്തരവ്:-

- 1) പരാതിക്കാസ്പദമായ ബിൽ അടയ്ക്കുവാൻ പരാതിക്കാരി ബാധ്യസ്ഥയാണ്.
- 2) മറ്റു ചിലവുകൾ ഒന്നുതന്നെ ഉത്തരവായിട്ടില്ല.

The petitioner is at liberty to file appeal before the State Electricity Ombudsman, D.H. Road, Off shore Road Junction, Near Gandhi Square, Ernakulam, Pin – 682 016 (Ph: 0484 -2346488 , Mobile No. 8714356488) within 30 days of receipt of this order, if not satisfied with this decision.

Dated this 07th day of March 2024

Sd/-

Sri.Biju Varghese
3rd Member
CGRF, Ernakulam

Sd/-

Smt. Jayanthi. S
2nd Member
CGRF-CR, Ekm

Sd/-

Smt. Sheeba. P
(CHAIRPERSON)
CGRF-CR, Ernakulam

Endt. On CGRF-CR/OP No.82/2023-24 Dated

Delivered to

Smt. Sandhya Devi. M,
Chakkalaparambil House,
Thevara P.O., Cochin – 682 013

Sd/-

CHAIRPERSON
(DEPUTY CHIEF ENGINEER)
CGRF-CR, KALAMASSERRY

Copy submitted to: 1)The Secretary, KSEBL, Vydhyuthi Bhavanam, Pattom,
Thiruvananthapuram.
“ 2) The Secretary, Kerala State Regulatory Commission,
KPFC Bhavanam, C.V Raman Pillai Road, Vellayambalam,
Thiruvananthapuram.

Copy to: - (1) The Deputy Chief Engineer, Electrical Circle, KSEBL, Ernakulam
(2) The Executive Engineer, Electrical Division, KSEBL, Ernakulam
(3) The Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division KSEBL,
College, Ernakulam
(4) The Assistant Engineer, Electrical Section, Thevara