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

Chairperson

(2) Smt. Jayanthi. S

2nd Member

(3) Sri. Biju Varghese

3rd Member

Petitioner

Sri. R Murugaiah,

Sree Vigneshbhavan,

LMS, Puthuval,

Glenmary P.O., Peerumade,

Idukki, Pin – 685 531

Respondent

The Assistant Executive Engineer, Kerala State Electricity Board Ltd,

Electrical Sub Division,

Vandiperiyar

(Electrical Section, Peerumade)

Date:23.04.2024.

No.CGRF-CR/OP No.111/2023-24

ORDER

<u>പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം:-</u>

പരാതിക്കാരനായ, ശ്രീ. മുരുഗയ്യ പീരുമേട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന് കീഴിലെ 1156128025236 എന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പറുള്ള പെഭോക്താവാണ്. രാജമ്മ എന്നയാൾക്ക് 10.06.2021-ൽ കണക്ഷൻ ശ്രീമതി. 1642 വാട്ട് ണൗ നല്കിയിട്ടുള്ളതാണ്. സിംഗിൾ ഫേസായി 2023 ജനുവരി മാസം വെദ്യുതി ബില്ലിന്റെ പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ച തുക, മുൻ ബില്പുകളിലേതുമായി താരതമ്യപ്പെടുത്തുമ്പോൾ ക്രമാതീതമായ 14564 രൂപയായിരുന്നു. പരാതിക്കാരൻ കാണിച്ചിരുന്നു. ബിൽ തുക ബില്പിനെതിരെ കൊടുക്കുകയും , പരാതി അതിനെ മീറ്റർ തുടർന്ന് പരിശോധന നടത്തുകയുണ്ടായി. തുടർന്ന് ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ 14564 രൂപയായി ബില്പ് പുനർനിർണ്ണയിച്ചു രൂപയുടെ 3992

നൽകുകയുണ്ടായി. എന്നാൽ ഈ പുനർനിർണ്ണയിച്ചു നൽകിയ ബില്ലിനെ-തിരെയാണ് പരാതിക്കാരൻ ഈ ഫോറത്തെ സമീപിച്ചിരിക്കുന്നത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വിശദീകരണം :-

2023 ജനുവരി മാസം പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ച വൈദ്യുതി തുകയിൽ ക്രമാതീതമായ വർദ്ധനവ് കാണിച്ചിരുന്നു. പരാതിക്കാരന്റെ ഇത്തരത്തിൽ ധാരാളം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രദേശത്തെ ഇതേ മാസത്തിൽ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതുവരെ ബില്ലുകൾ തുകയ്ക്കുള്ള ലഭിച്ചിട്ടുള്ള ബില്ലുകൾ കൃത്യമായി അടച്ചിട്ടുണ്ട്. പുതിയൊരു മീറ്റർ റീഡർ വന്നതിന് ശേഷമുള്ള ബില്ലിലാണ് വലിയ തുക ഇത്രയും വന്നിട്ടുള്ളത്. ബില്ലിനെ സംബന്ധിച്ച് ഓഫീസിൽ സെക്ഷൻ ഈ അനോഷിച്ചപ്പോൾ കഴിഞ്ഞത്. അറിയാൻ മുൻ കാലങ്ങളിൽ റീഡിങ്ങ് എടുത്തതിലുള്ള അപാകതയും ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുണ്ടായ ഇതിനു അനാസ്ഥയുമാണ് കാരണമെന്നാണ്. ഭാഗത്തു നിന്നുള്ള വീഴ്ച്ച ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ സംഭവിച്ച മൂലം ബില്ല് അധിക ഒഴിവാക്കി നൽകണമെന്നതാണ് ഈ പരതിക്കാരന്റെ ആവശ്യം.

എതിർകക്ഷിയുടെ വിശദീകരണം:-

1156128025236 എന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പറുള്ള വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ സെക്ഷന് കീഴിൽ ശ്രീമതി. രാജമ്മ എന്നയാൾക്ക് പീരുമേട് ഇലക്ട്രിക്കൽ നല്കിയിട്ടുള്ളതാണ്. ഈ 10.06.2021-ൽ 1642 വാട്ട് സിംഗിൾ ഫേസായി കൺസ്യുമർ ഉൾപ്പെടുന്ന പ്രദേശത്ത് റീഡിങ് എടുത്തു വന്നിരുന്ന കരാർ തുടർന്ന് ജീവനക്കാരന്റെ അകസ്മിക മീറ്റർ റീഡിങ് മരണത്തെ എടുക്കുന്നതിനായി 2023 ജനുവരി മാസം മുതൽ മറ്റൊരാളെ നിയോഗിച്ചു. മാസം എടുത്ത റീഡിങ്ങുകളിൽ ഈ പ്രദേശത്തെ 25ൽ അധികം വൈദ്യുതി ഉപഭോഗ യൂണിറ്റിൽ ക്രമാതീതമായ ഉപഭോക്താക്കളുടെ വർദ്ധനവ് കാണപ്പെട്ടു.

മീറ്റർ റീഡർ 25-11-2022 ൽ രേഖപ്പെടുത്തിയ റീഡിങ് 724 യൂണിറ്റാണ്. 25-01-2023-ൽ റീഡിങ് രേഖപെടുത്തിയപ്പോൾ മീറ്റർ റീഡിങ് 2232 kwh ആണ് രേഖപ്പെടുത്തിയത്. ഉപഭോഗം 1508 യൂണിറ്റായി കണക്കാക്കി 14564 രൂപയുടെ ബില്ല് തയ്യാറാക്കി പരാതിക്കാരന് നൽകി. ഇതിനെതിരെ പരാതിക്കാരൻ പരാതി ബോധിപ്പിച്ചതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അന്വേഷണം നടത്തുകയുണ്ടായി. പ്രാഥമിക പരിശോധനയിൽ മുൻ മീറ്റർ റീഡർ യഥാർത്ഥ ഉപഭോഗം പൂർണമായും ബില്ലിൽ രേഖപ്പെടുത്താതെ കുറവ് നൽകിയതിന്റെ ഫലമായിട്ടോ നേരിട്ട് വീടുകളിൽ ചെന്ന് ഉപഭോഗം രേഖപെടുത്താത്തതിന്റെ ഫലമായിട്ടോ ആണ് ഇപ്പോൾ യഥാർത്ഥ റീഡിങ് രേഖപെടുത്തിയപ്പോൾ ഇത്രയും ഉയർന്ന തുക വന്നിട്ടുള്ളത് ബോധ്യപ്പെടുന്നു.

വാദിക്കുന്നത് എതിർകക്ഷി രേഖപ്പെടുത്തിയ യൂണിറ്റുകളെല്ലാം ഉപയോഗിച്ചിട്ടുള്ളതാണെന്നാണ്. പരാതിക്കാരൻ മുൻകാലങ്ങളിൽ പ്രസ്തുത 1508 യൂണിറ്റ് ഉപഭോഗം 26.07.2021 മുതൽ 25.01.2023 വരെയുള്ള ക്രമപ്പെടുത്തുകയും 14564 രൂപയുടെ ബില്ല് കാലയളവിലേതായി കണക്കാക്കി അസ്സെസ്സ്മെന്റ് ആയി പുനര്നിര്ണയിച്ച് ഷോർട് രൂപയുടെ 3992 പരാതിക്കാരന് നൽകിയെന്നുമാണ് എതിർകക്ഷി പറയുന്നത്. പുതുക്കി നിശ്ചയിച്ച തുകയും പരാതിക്കാരൻ അടക്കുവാൻ വിസമ്മതിക്കുകയാണുണ്ടായത്.

പരാതിക്കാരൻറെ പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലും , പരാതിക്കാരൻ ആവശ്യപ്പെട്ടതു പ്രകാരവും അംഗീകൃത ലാബായ പള്ളം ടി.എം.ആറിൽ മീറ്റർ പരിശോധിച്ചു. പരിശോധന റിപ്പോർട്ട് പ്രകാരം മീറ്ററിന് തകരാർ ഒന്നും കണ്ടെത്തിയിട്ടില്ല. പരിശോധനയിൽ 01.04.2022 മുതൽ 01.03.2023 വരെയുള്ള റീഡിങ് മാത്രമാണ് ഡൗൺ ലോഡ് ചെയ്യാൻ കഴിഞ്ഞത്.

എതിർകക്ഷി അവകാശപ്പെടുന്നത്, ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ്, 2014, റെഗുലേഷൻ 152 (2) പ്രകാരമുള്ള വ്യവസ്ഥ ലൈസൻസിക്ക് സ്വീകരിക്കാവുമെന്നാണ്.

എതിർകക്ഷിയുടെ മറ്റൊരു അവകാശവാദം , അപാകതകൾ നിലനിന്നിരുന്ന കാലയളവിൽ ലൈസൻസിക്ക് നിയമപരമായി കിട്ടേണ്ടിയിരുന്ന വൈദ്യുതി ചാർജുകളുടെ തുക പലിശയില്ലാതെയാണ് ഉപഭോക്താവിന് ഡിമാൻഡായി നൽകിയതെന്നും, അത്തരത്തിൽ തുക ഈടാക്കുന്നതിന് കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ്, 2014, റെഗുലേഷൻ 134 (1) ലൈസെൻസിക്ക് സ്വാതന്ത്ര്യം നൽകുന്നു എന്നുമാണ്. കൂടാതെ എതിർകക്ഷി ഇത്തരത്തിൽ ബില്ല് നൽകിയതിന് പിൻബലത്തിനായി M/S PREM COTTEX (Appellant) Versus UTTAR HARYANA BIJLI VITRAN NIGAM LTD. & ORS എന്ന കേസിൽ ബഹുമാനപെട്ട സുപ്രീം കോടതിയുടെ കണ്ടെത്തൽ കൂടി മുന്നോട്ട് വയ്ക്കുന്നു. എതിർകക്ഷി സുപ്രീം കോടതി വിധിയുടെ താഴെ പറയുന്ന ഭാഗം ഉദ്ദരിക്കുന്നു.

"Subsection (1) of Section 56, deals with the disconnection of electric supply if any person "neglects to pay any charge for electricity". The question of neglect to pay would arise only after a demand is raised by the licensee. Subsection (2) of Section 56 has a non-obstante clause with respect to what is contained in any other law, regarding the right to recover including the right to disconnect."

കൂടാതെ എതിർകക്ഷി കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ്, 2014, റെഗുലേഷൻ 136 ഉദ്ദരിച്ചുകൊണ്ട്, തുക അടയ്ക്കേണ്ട തീയതി മുതൽ വൈകിയുള്ള അടവുകൾക്കു, ബാധകമായ നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പലിശയോ മറ്റേതെങ്കിലും തുകയോ ഈടാക്കാനുള്ള അധികാരം ലൈസൻസിക്ക് ഉണ്ടെന്നു കൂടി വാദിക്കുന്നു.

<u>Regulation-136. Recovery of arrears and its limitation.-</u> (1) The licensee shall be entitled to recover arrears of charges or any other amount due from the consumer along with interest at the rates applicable for belated payments from the date on which such payments became due.

<u>അവലോകനവും കണ്ടെത്തലുകളും.</u>

ഈ പരാതിയിന്മേലുള്ള ഹിയറിങ് 17/04/2024 ൽ കെ എസ് ഇ ബി എൽ -ന്റെ പീരുമേട് ഇൻസ്പെക്ഷൻ ബംഗ്ലാവിൽ വച്ച് രാവിലെ 10.30-ന് ഈ ഫോറം നടത്തുകയുണ്ടായി. ഹിയറിങിൽ പരാതിക്കാരനും എതിർകക്ഷിയും പങ്കെടുക്കുകയുണ്ടായി. പരാതിയും എതിർകക്ഷിയുടെ മറുപടിയും പരിഗണിച്ചതിൽ നിന്നും, സാഹചര്യങ്ങളും വസ്തുതകളും പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും, ഇരുകക്ഷികളുടെയും വാദംകേട്ടതിൽനിന്നും, ഈ ഫോറം താഴെ വിശദീകരിക്കുന്ന അനുമാനങ്ങളിലും തീരുമാനങ്ങളിലും എത്തിച്ചേർന്നിരിക്കുന്നു.

പരാതിക്കാരനായ, ശ്രീ. മുരുഗയ്യ പീരുമേട് ഇലക്ട്രിക്കൽ കീഴിലെ 1156128025236 എന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പറുള്ള ഉപഭോക്താവാണ്. ശ്രീമതി. രാജമ്മ എന്നയാൾക്ക് കണക്ഷൻ 10.06.2021-ൽ 1642 നല്കിയിട്ടുള്ളതാണ്. സിംഗിൾ ജനുവരി ഫേസായി 2023 മാസം ലഭിച്ച വൈദ്യുതി ബില്ലിന്റെ പരാതിക്കാരന് തുക, മുൻ ബില്ലുകളിലേതുമായി താരതമ്യപ്പെടുത്തുമ്പോൾ ക്രമാതീതമായ കാണിച്ചിരുന്നു. ബിൽ തുക 14564 രൂപയായിരുന്നു. പരാതിക്കാരൻ ബില്ലിനെതിരെ പരാതി കൊടുക്കുകയും തുടർന്ന് മീറ്റർ അതിനെ പരിശോധന നടത്തുകയുണ്ടായി. തുടർന്ന് ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ 14564 3992 രൂപയായി പുനർനിർണ്ണയിച്ചു രൂപയുടെ ബില്ല് നൽകുകയുണ്ടായി. പുനർനിർണ്ണയിച്ചു നൽകിയ ബില്ലിനെതിരെയാണ് എന്നാൽ ഈ പരാതിക്കാരൻ ഫോറത്തെ സമീപിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഈ

പരാതിക്കാരൻ പറയുന്നത് 2023 ജനുവരി മാസം പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ച വൈദ്യുതി ബിൽ തുകയിൽ ക്രമാതീതമായ വർധനവ് കണ്ടു. ബിൽ തുക 14564 രൂപയായിരുന്നു. മുൻ മാസങ്ങളിൽ ലഭിച്ചിരുന്നത് ഏകദേശം 300 രൂപയുടെ ബില്ലുകളായിരുന്നു. ബിൽ തുകയിലുണ്ടായ വർധനവിനെ കുറിച്ച് സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ അന്വേഷിച്ചപ്പോൾ അറിയാൻ കഴിഞ്ഞത്, കാലങ്ങളിൽ എടുത്തതിലുള്ള റീഡിങ്ങ് മുൻ അപാകതയും ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുണ്ടായ അനാസ്ഥയുമാണ് ഇതിനു കാരണമെന്നാണ്. ലൈസെൻസിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഭാഗത്തു നിന്നുള്ള വീഴ്ച്ച മൂലം ഉണ്ടായ തെറ്റുകൾക്ക് ഉത്തരവാദിയല്ലെന്നു പരാതിക്കാരൻ പറഞ്ഞു. ഏകദേശം മാസം 300 രൂപ മാത്രം വന്നിരുന്ന ബിൽ തുക 669/-വർദ്ധിപ്പിച്ചതിൽ രൂപയാക്കി പരാതിക്കാരൻ അപാകതയുണ്ടെന്ന് ബോധിപ്പിച്ചു .

2023 ജനുവരി മാസം പരാതിക്കാരനു നൽകിയ ബില്ലിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയതും അതിനനുസ്യതമായ വലിയ തുക വന്നതും, കാലങ്ങളിൽ മീറ്റർ മുൻ റീഡർ യഥാർത്ഥ ബില്ലിൽ കുറവ് നൽകിയതിന്റെ രേഖപ്പെടുത്താതെ പൂർണമായും ഫലമായിട്ടോ നേരിട്ട് വീടുകളിൽ ചെന്ന് ഉപഭോഗം ഫലമായിട്ടോ എതിർകക്ഷി രേഖപെടുത്താത്തതിന്റെ ആണെന്നും

വാദിക്കുന്നു. മുൻകാലങ്ങളിൽ ബില്ലിൽ രേഖപ്പെടുത്താതെപോയ പരാതിക്കാരന്റെ ഉപഭോഗം കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് ,2014, റെഗുലേഷൻ 134,152 എന്നിവ പ്രകാരം ഷോർട് അസ്സെസ്സ് മെന്റായി കണക്കാക്കി പരാതിക്കാരന് 26.07.2021 മുതൽ 25.01.2023 വരെയുള്ള ബില്ലുകളിൽ പുനർനിർണ്ണയിച്ചു നല്കുകയാണുണ്ടായത്. എന്നാൽ, പരാതിക്കാരന്റെ മീറ്റർ അംഗീകൃത ലാബായ പള്ളം ടി.എം.ആറിൽ പരിശോധിച്ചതിന്റെ റിപ്പോർട്ട് 01.04.2022 മുതൽ 01.03.2023 വരെയുള്ള റീഡിങ് മാത്രമാണ് ഡൗൺ ലോഡ് ചെയ്യാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുള്ളതെന്ന് ഈ ഫോറം മനസിലാക്കുന്നു.

എതിർകക്ഷി പരാതിക്കാരന് നൽകിയിട്ടുള്ള ഷോർട് അസ്സെസ്സ്മെന്റ് ബില്ല് , കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് ,2014, റെഗുലേഷൻ 134(1) ,152(2) എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണെന്നാണ് അവകാശപ്പെടുന്നത്. ഈ റെഗുലേഷനുകൾ താഴെ നൽകുന്നു.

Regulation-134. Under charged bills and over charged bills.-

(1) If the licensee establishes either by review or otherwise, that it has undercharged the consumer, the licensee may recover the amount so undercharged from the consumer by issuing a bill and in such cases at least thirty days shall be given to the consumer for making payment of the bill.

<u>Regulation-</u> <u>152(2).Anomalies attributable to the licensee which are detected at</u> the premises of the consumer.-

.... "the amount of electricity charges short collected by the licensee, if any, shall only be realised from the consumer under normal tariff applicable to the period during which such anomalies persisted".

ഈ റെഗുലേഷനുകൾ പ്രകാരം ഷോർട് അസ്സെസ്സ് മെന്റ് ബില്ലുകൾ നൽകി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും തുക ഈടാക്കുന്നതിന്, പ്രസ്തുത കാലയളവിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബിൽ തുക ഈടാക്കിയിട്ടുള്ളത് കുറഞ്ഞു പോയിട്ടുണ്ടെന്ന് പ്രാഥമികമായി ലൈസെൻസി സ്ഥാപിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

എന്നാൽ അത്തരത്തിൽ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നും ബിൽ തുക ഈടാക്കിയത് കുറഞ്ഞു പോയിട്ടുള്ളത് 26.07.2021 മുതലാണെന്നു സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് എതിർകക്ഷിക്ക് സാധിച്ചിട്ടില്ലെന്നു ഈ ഫോറം വിലയിരുത്തുന്നു. അതേസമയം, മീറ്റർ പരിശോധനയുടെ ഭാഗമായി 01.04.2022 മുതൽ 01.03.2023 വരെയുള്ള റീഡിങ് ഡൗൺ ലോഡ് ചെയ്തെടുക്കുവാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. മീറ്റർ ഡൗൺ ലോഡ് ചെയ്തുകിട്ടിയ കാലയളവിൽ പരാതിക്കാരന് നൽകിയിട്ടുള്ള ബിൽ തുകയിൽ കുറവ് വന്നിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ആയത് മീറ്റർ ഡൗൺ-ലോഡ് റിപ്പോർട്ടിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മുകളിൽ പ്രസ്താവിച്ച റെഗുലേഷൻ പ്രകാരം പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നും ഈടാക്കുവാൻ ലൈസെൻസിക്ക് സാധിക്കുന്നതാണ്.

ഉത്തരവ്:-

- 1. മീറ്റർ ഡൗൺ ലോഡ് റിപ്പോർട്ടിലെ 01.04.2022 മുതൽ 01.03.2023 വരെയുള്ള റീഡിങ് അനുസരിച്ച് ആ കാലയളവിൽ പരാതിക്കാരന് നൽകിയിട്ടുള്ള ബിൽ തുകയിൽ കുറവ് വന്നിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ടി തുക മാത്രം കണക്കാക്കി എതിർകക്ഷി പരാതിക്കാരന് നൽകിയ ഷോർട് അസ്സെസ്സ് മെന്റ് ബിൽ പുനർനിർണ്ണയിച്ചു നൽകേണ്ടതാണ്
- 2. മറ്റു ചിലവുകൾ 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 23rd day of April 2024

Sd Sd Sd

Biju Varghese Jayanthi S. Sheeba. P

3rdMember 2nd Member (CHAIRPERSON)

CGRF, Ernakulam CGRF-CR, Ekm CGRF-CR, Ernakulam

Endt. On CGRF-CR/OP No.111/2023-24 Dated Delivered to

Sri. R Murugaiah, LMS, Puthuval, Glenmary P.O., Peerumade, Idukki, Pin – 685 531

"

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, Thodupuzha

- (2) The Executive Engineer, Electrical Division, KSEBL, Peerumade
- (3) The Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division KSEBL, Vandiperiyar
- (4) The Assistant Engineer, Electrical Section, Peerumade