

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

Sri. Joshy George,
 Variekamackal House,
 Kalayanthany P.O., Thenmary,
 Idukki Dist., Pin – 685 588.

Respondent

The Assistant Executive Engineer,
 Kerala State Electricity Board Ltd,
 Electrical Sub Division,
 Thodupuzha No.I
 (Electrical Section, Thodupuzha No.I)

No.CGRF-CR/OP No.104/2023-24

Date: 22-04-2024.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം:-

പരാതിക്കാരന് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ തൊടുപുഴ No.1ന് കീഴിൽ 1156185028957 എന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പറിൽ ഗാർഹിക ആവശ്യത്തിനായി എടുത്തിട്ടുള്ള 3486W കണക്ടഡ് ലോഡോട് കൂടിയ ഒരു സിംഗിൾ ഫേസ് വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ഉണ്ട്. ടി വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ എടുത്തിരിക്കുന്നത് 07/05/2010നാണ്. ഇദ്ദേഹത്തിന്റെ ശരാശരി ദൈനംദിന വൈദ്യുതി ചാർജ്ജ് Rs.2000/- മുതൽ Rs.3000/- വരെ ആയിരുന്നു. എന്നാൽ 12/06/2023ന് ഇദ്ദേഹത്തിന് Rs.102997/- രൂപയുടെ വൈദ്യുതി ബിൽ ആണ് ലഭിച്ചത്. ഇതിനെതിരെയെന്ന് പരാതിക്കാരൻ പരാതിയുമായി ഈ ഫോറത്തെ സമീപിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വിശദീകരണം:-

പരാതിക്കാരൻ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ തൊടുപുഴ നമ്പർ-1നു കീഴിൽ 1156185028957 എന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പറിൽ വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ഉള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവാണ്. 2004ൽ ആണ് പരാതിക്കാരൻ 1250 sq. ft. വിസ്തൃതി ഉള്ള തന്റെ വീട്ടിലേക്ക് ഗാർഹിക ആവശ്യത്തിനായി ടി വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ എടുത്തത്. 2004 മുതൽ തനിക്ക് ഏകദേശം 2000 രൂപയ്ക്കും 3000 രൂപയ്ക്കും ഇടയിലാണ് ദൈമാസ വൈദ്യുതി ബിൽ തുക വന്നിരുന്നത്. എന്നാൽ 2023ൽ തനിക്ക് കിട്ടിയ ബിൽ തുക Rs.1,03,525/- ആണ്. ഇതിനെതിരെ പരാതിയുമായി ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ തൊടുപുഴ നമ്പർ 1 ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെട്ടപ്പോൾ പരാതിക്കാരന്റെ മീറ്റർ ടെസ്റ്റ് ചെയ്യണമെന്ന അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചു. അതിൻപ്രകാരം മീറ്റർ ടെസ്റ്റ് ചെയ്തപ്പോൾ 'METER NOT CONFORMS TO THE STANDARD' എന്ന റിസൾട്ട് ആണ് ലഭിച്ചത്. ആയതിനാൽ തന്റെ പരാതിക്കാസ്പദമായ ബിൽ റിവൈസ് ചെയ്തു തരണമെന്ന് പരാതിക്കാരൻ ഈ ഫോറം മുൻപാകെ അപേക്ഷിച്ചു.

ടി പരാതി ഫോറം മുൻപാകെ ലഭിച്ചതിനെത്തുടർന്ന് എതിർകക്ഷിയോട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഓഫ് ഫാക്ട്സ് ആവശ്യപ്പെടുകയും, ആയത് എതിർകക്ഷി 22/03/2024ന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്തു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വിശദീകരണം:-

പരാതിക്കാരന്റെ ശരാശരി ദൈമാസ വൈദ്യുതി ഉപയോഗം 400-500 യൂണിറ്റ് ആണ്. 06/02/2023നും 05/04/2023നും പരാതിക്കാരന്റെ മീറ്റർ റീഡിങ് ലഭ്യമാകാത്തതിനാൽ, മുൻകാല ശരാശരി ഉപയോഗമായ 480 യൂണിറ്റിനാണ് "ഡോർ ലോക്ക്" സ്റ്റാറ്റസിൽ ബിൽ നൽകിയത്. 06/12/2022ന് പരാതിക്കാരന്റെ മീറ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയ ഫൈനൽ റീഡിങ് 21315kWH ആയിരുന്നു. എന്നാൽ 12/06/2023ന് റീഡിങ് എടുക്കുന്ന സമയത്തു മീറ്റർ ഡിസ്പ്ലേ ലഭ്യമാകുകയും ഫൈനൽ റീഡിങ് 32722kWH ആയി രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തു. അതായത് 6 മാസത്തെ മൊത്തം ഉപയോഗം

11407 യൂണിറ്റാണ് രേഖപ്പെടുത്തിയത്. അതേത്തുടർന്ന് മുൻപ് ഡോർ ലോക്ക് ആയി നൽകിയിരുന്ന രണ്ടു ബില്ലുകൾക്ക് (06/02/2023ലെയും 05/04/2023ലെയും ബില്ലുകൾ) റിവീഷൻ വരികയും, അത്തരത്തിൽ റിവൈസ് ചെയ്ത ബില്ലുകൾ ഉൾപ്പെടെ Rs.102997/- രൂപയുടെ ബിൽ പരാതിക്കാരന് നൽകുകയും ചെയ്തു. എന്നാൽ ആ കാലഘട്ടത്തിൽ തന്നെ തൊടുപുഴ നമ്പർ 1 ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കീഴിലെ ചില കൺസ്യൂമേഴ്സിന് മീറ്റർ റീഡിങ്ങുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അപാകതകൾ കണ്ടെത്തുകയും, ടി കൺസ്യൂമേഴ്സിന് മുൻകാലങ്ങളിലെ മീറ്റർ റീഡിങ് എടുത്തതിൽ വന്ന പിഴവ് മൂലം യഥാർത്ഥ ഉപഭോഗം പൂർണ്ണമായും രേഖപ്പെടുത്താതെ കുറഞ്ഞ തുകയ്ക്കുള്ള ബിൽ നൽകി വരികയും, അത്തരത്തിൽ KSEBLന് വലിയ സാമ്പത്തിക നഷ്ടം ഉണ്ടായതായി കണ്ടെത്തുകയും, ബന്ധപ്പെട്ടവർക്കെതിരെ കടുത്ത അച്ചടക്ക നടപടികൾ എടുക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു. ഈ പരാതിക്കാരൻ മേൽ വിഭാഗത്തിൽപ്പെട്ട കൺസ്യൂമറാണെന്ന സംശയത്തിൽ ബിൽ പെൻഡിങ് ആയിട്ടും ഡിസ്കണക്ഷൻ ഒഴികെയുള്ള നടപടികൾ കൈകൊണ്ടിരുന്നില്ല.

11/10/2023ന് ആണ് പരാതിക്കാരൻ തന്റെ മീറ്റർ ടെസ്റ്റ് ചെയ്യണമെന്ന അപേക്ഷ തൊടുപുഴ നമ്പർ 1 ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ സമർപ്പിച്ചത്. അതേത്തുടർന്ന് പ്രസ്തുത എനർജി മീറ്റർ TMR ടെസ്റ്റിങ് ലബോറട്ടറി, അങ്കമാലിയിൽ അയച്ച് പരിശോധിക്കുകയും 'Meter not confirms to the standard' എന്ന ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ട് 09/11/2023ന് ലഭിക്കുകയും ചെയ്തു. എന്നാൽ ഈ എനർജി മീറ്ററിൽ ഡാറ്റ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം / ഒപ്റ്റിക്കൽ പോർട്ട് ഇല്ലായിരുന്നു. ആയതിനാൽ ടി മീറ്റർ എന്നു മുതലാണ് ഫോൾട്ടി ആയത് എന്ന് വ്യക്തതയില്ലാത്തതിനാൽ 06/2023, 08/2023, 10/2023 എന്നീ മാസങ്ങളിൽ നൽകിയ ബില്ലുകൾ റിവൈസ് ചെയ്തിരുന്നില്ല. അപ്രകാരം മൊത്തം Rs.1,30,158/- രൂപ നിലവിൽ ടി പരാതിക്കാരന് കുടിശ്ശികയുണ്ട്.

Kerala Electricity Supply Code, 2014ന്റെ ചട്ടം 136 പ്രകാരം പേയ്മെന്റുകൾ അടയ്ക്കേണ്ട തീയതി മുതൽ വൈകിയുള്ള പേയ്മെന്റുകൾക്കു ബാധകമായ നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് കുടിശ്ശിക ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള അധികാരം ലൈസൻസിന് നൽകുന്നു.

വിലയിരുത്തലുകളും കണ്ടെത്തലുകളും:-

ഈ പരാതിയിന്മേലുള്ള ഹിയറിന്റെ 04/04/2024ന് തൊടുപുഴ ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിളിലെ കോൺഫറൻസ് ഹാളിൽ വച്ച് ഈ ഫോറം നടത്തുകയുണ്ടായി. ഹിയറിയിൽ പരാതിക്കാരനും എതിർക്ഷിയും പങ്കെടുക്കുകയുണ്ടായി. പരാതിയും എതിർക്ഷിയുടെ മറുപടിയും വായിച്ചതിൽ നിന്നും, സാഹചര്യങ്ങളും വസ്തുതകളും പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും, ഇരുക്ഷികളുടെയും വാദം കേട്ടതിൽ നിന്നും, ഈ ഫോറം താഴെ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്ന അനുമനങ്ങളിലും തീരുമാനങ്ങളിലും എത്തിച്ചേർന്നിരിക്കുന്നു.

പരാതിക്കാരന് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ തൊടുപുഴ No.1 ന് കീഴിൽ ഗാർഹിക ആവശ്യത്തിനായി എടുത്തിട്ടുള്ള ഒരു സിംഗിൾ ഫേസ് വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ഉണ്ട്. 12/06/2023ന് ഇദ്ദേഹത്തിന് വളരെ വലിയ തുകയായ Rs.102997/- രൂപയുടെ വൈദ്യുതി ബിൽ ലഭിക്കുകയും ഇതിനെതിരെ പരാതിയുമായി ഈ ഫോറത്തെ സമീപിക്കുകയുമുണ്ടായി.

ഹിയറിയിന്റെ വേളയിൽ ഇരുകൂട്ടരും തങ്ങളുടെ വാദഗതികൾ ആവർത്തിക്കുകയുണ്ടായി. ടി വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ എടുത്ത അനുമതി ഇന്നേവരെ തനിക്ക് ഇത്രയും വലിയ തുകയുടെ ബിൽ ലഭിച്ചിട്ടില്ലായെന്നും, ഇത്രയും ഭീമമായ തുക വരുത്തക്കവിധത്തിലുള്ള വൈദ്യുതി ഉപഭോഗമൊന്നും തന്റെ വസതിയിൽ ഈ കാലയളവിൽ ഉണ്ടായിട്ടില്ലായെന്നും പരാതിക്കാരൻ വാദിച്ചു. മാത്രമല്ല ടി മീറ്ററിന്റെ ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ടിൽ ടി മീറ്റർ പ്രവർത്തനരഹിതമാണെന്ന് വ്യക്തമായി പറയുന്നുണ്ടെന്നും, ആയതിനാൽ തന്നെ കേടായ മീറ്ററിൽ തെറ്റായി രേഖപ്പെടുത്തിയതും, താൻ യഥാർത്ഥത്തിൽ ഉപയോഗിക്കാത്തതുമായ

യൂണിറ്റ്സിന്റെ തുക തന്നിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്നത് തികച്ചും അനീതിപരവും നിയമലംഘനവുമാണെന്നും പരാതിക്കാരൻ വാദിച്ചു. കൂടാതെ ടി മീറ്റർ മാറ്റിവെച്ചതിനു ശേഷമുള്ള പുതിയ മീറ്ററിൽ തന്റെ വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം ശരിയായിട്ടാണ് റെക്കോർഡ് ചെയ്യപ്പെടുന്നതെന്നും പരാതിക്കാരൻ ചൂണ്ടിക്കാണിച്ചു.

ഇതിനു മറുപടിയായി, പരാതിക്കാരന്റെ മീറ്റർ റീഡിങ് 06/02/2023നും 05/04/2023നും ലഭ്യമാകാത്തതിനാൽ, മുൻകാല ശരാശരി ഉപയോഗമായ 480 യൂണിറ്റിനാണ് “ഡോർ ലോക്ക്” സ്റ്റാറ്റസിൽ ബിൽ നൽകിയെന്നും 12/06/2023ന് പരാതിക്കാരന്റെ മീറ്റർ റീഡിങ്ങായി 32722kWH ലഭ്യമാകുകയും അതായത് 06/12/2022ലെ പരാതിക്കാരന്റെ ഫൈനൽ റീഡിങ്ങായ 21315kWH കുറച്ച്, 6 മാസത്തെ മൊത്തം ഉപയോഗമായ 11407 യൂണിറ്റിനു അനുസൃതമായി മുൻപ് ഡോർ ലോക്ക് ആയി നൽകിയിരുന്ന രണ്ടു ബില്ലുകൾ (06/02/2023ലെയും 05/04/2023ലെയും ബില്ലുകൾ) റിവൈസ് ചെയ്ത് Rs.102997/- രൂപയുടെ ബിൽ പരാതിക്കാരന് നൽകുകയും ചെയ്തതായി എതിർകക്ഷി ഈ ഫോറം മുൻപാകെ അറിയിച്ചു. മാത്രമല്ല പരാതിക്കാരന്റെ മീറ്റർ TMR ഡിവിഷൻ അക്സലിയിൽ ശാസ്ത്രീയമായി പരിശോധിക്കുകയും, ടി ടെസ്റ്റിന്റെ റിപ്പോർട്ട് പ്രകാരം 'Meter not confirms to the standard' എന്ന ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ട് 09/11/2023ന് ലഭിക്കുകയും ചെയ്തുവെന്നും എന്നാൽ ഈ എനർജി മീറ്ററിൽ ഡാറ്റ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം / ഒപ്റ്റിക്കൽ പോർട്ട് ഇല്ലായിരുന്നതിനാൽ ടി മീറ്റർ എന്നു മുതലാണ് ഫോൾട്ടി ആയത് എന്ന് വ്യക്തതയില്ലാത്തതിനാൽ 06/2023, 08/2023, 10/2023 എന്നീ മാസങ്ങളിൽ നൽകിയ ബില്ലുകൾ റിവൈസ് ചെയ്യാൻ സാധിച്ചില്ലെന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു.

ഇരു ഭാഗവും കേട്ടതിൽ നിന്നും ഈ ഫോറം വിലയിരുത്തുന്നതെന്തെന്നാൽ, എതിർകക്ഷി ഈ ഫോറം മുൻപാകെ സമർപ്പിച്ച മീറ്റർ റീഡിങ് ഹിസ്റ്ററി പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും പരാതിക്കാരന് ഇതിനു മുൻപ് ഒരിക്കൽ പോലും ഇത്രയും ഭീമമായ

വൈദ്യുതി ഉപഭോഗം ഉണ്ടായിട്ടില്ലെന്നു കണ്ടെത്തി. മാത്രമല്ല ടി മീറ്റർ TMR ഡിവിഷൻ അങ്കമാലിയിൽ ടെസ്റ്റ് ചെയ്തപ്പോൾ ടി മീറ്റർ കേടാണെന്ന് കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്തു. 06/02/2023ലെയും 05/04/2023ലെയും “door lock status” ൽ നൽകിയ ബില്ലുകളുടെ ബാക്കി യൂണിറ്റ്കൾ Kerala Electricity Supply Code, 2014, Regulation 124ൻറെ സഹായത്താൽ 12/06/2023ലെ ബില്ലിനോടൊപ്പം ചേർത്ത് നൽകിയിരിക്കുന്നതായാണ് കാണുന്നത്. Regulation 124 ചുവടെ ചേർത്തിരിക്കുന്നു:-

Regulation 124. Procedure for billing when meter not accessible.-

- (1) If the licensee is not able to access the meter for reading, a provisional bill may be issued on the basis of the average consumption of the previous three billing cycles.
- (2) The licensee shall ensure that such provisional billing does not extend to more than two billing cycles at a stretch, and there are not more than two provisional bills generated for a consumer during one financial year.
- (3) The provisional bills shall be adjusted on the basis of the subsequent actual meter reading.

എന്നാൽ ടി കേസിൽ മീറ്റർ ടെസ്റ്റിംഗ് റിപ്പോർട്ടിൽ പരാതിക്കാരന്റെ മീറ്റർ കേടാണെന്നു വ്യക്തമായിത്തന്നെ പ്രസ്താവിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആയതിനാൽ റെഗുലേഷൻ 124 പ്രകാരം “door lock” സ്റ്റാറ്റസിൽ 02/2023, 04/2023 എന്നീ ദ്വൈമാസങ്ങളിൽ നൽകിയ ബില്ലുകൾ നിയമാനുസൃതമാണെന്നും എന്നാൽ പിന്നീട്, പ്രവർത്തനരഹിതമാണെന്നു പ്രഖ്യാപിച്ച മീറ്ററിൽ നിന്നും 12/06/2023ന് ലഭിച്ച റീഡിങ് പ്രകാരം ടി ബില്ലുകൾ പുനർനിർണ്ണയിച്ചു നൽകിയത് നിയമാനുസൃതമല്ലെന്നും ഈ ഫോറം കണ്ടെത്തി. മീറ്റർ കേടാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ എങ്ങിനെ ബില്ല് കണക്കാക്കണമെന്നു Kerala Electricity Supply Code, 2014, Regulation 125ൽ പ്രതിപാദിക്കുന്നുണ്ട്. Regulation 125 ചുവടെ ചേർത്തിരിക്കുന്നു:-

Regulation 125. Procedure for billing in the case of defective or damaged meter.-

- (1) In the case of defective or damaged meter, the consumer shall be billed on the basis of average consumption of the past three billing cycles immediately preceding the date of the meter being found or reported defective:

Provided that, the average shall be computed from the three billing cycles after the meter is replaced if required details pertaining to previous billing cycles are not available:

Provided further that any evidence given by consumer about conditions of working and occupancy of the concerned premises during the said period, which might have had a bearing on energy consumption, shall also be considered by the licensee for computing the average.

(2) Charges based on the average consumption as computed above shall be levied only for a maximum period of two billing cycles during which time the licensee shall replace the defective or damaged meter with a correct meter.

(3) In case, the maximum demand indicator (MDI) of the meter at the installation of the consumer is found to be faulty or not recording at all, the demand charges shall be calculated based on maximum demand during corresponding months or billing cycle of the previous year, when the meter was functional and recording correctly.

(4) In case, the recorded maximum demand (MD) of corresponding month or billing cycle of past year is also not available, the average maximum demand as available for lesser period shall be considered:

Provided that the above sub regulations shall not be applicable in the case of a tampered meter for which appropriate action under the provisions of the Act shall be initiated by the licensee.

ആയതിനാൽ ലൈസൻസി പരാതിക്കാരന്റെ 02/2023, 04/2023 എന്നീ ദ്വൈമാസങ്ങളിൽ നൽകിയ ബില്ലുകൾ Regulation 125 പ്രകാരം റിവൈസ് ചെയ്തു നൽകണമെന്നും ഈ ഫോറം ഇതിനാൽ ഉത്തരവിടുന്നു.

ഉത്തരവ്:-

- 1) പരാതിക്കാരന്റെ പരാതിക്കാത്പദമായ 02/2023, 04/2023 എന്നീ ദ്വൈമാസങ്ങളിലെ ബില്ലുകൾ Regulation 124 അനുസരിച്ചും, 06/2023ലെ ബിൽ Regulation 125 അനുസരിച്ചും എതിർക്കുക റിവൈസ് ചെയ്തു നൽകേണ്ടതാണ്.
- 2) 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 22nd day of April, 2024

Biju Varghese
3rd Member
CGRF, Ernakulam

Jayanthi S.
2nd Member
CGRF-CR, Ekm

Sheeba. P
CHAIRPERSON
CGRF-CR, Ernakulam

Endt. On CGRF-CR/OP No.104/2023-24 Dated
Delivered to

Sri. Joshy George,
Variekamackal House,
Kalayanthany P.O., Thenmary,
Idukki Dist., Pin – 685 588

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, Thodupuzha
(3) The Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division KSEBL,
Thodupuzha No.I
(4) The Assistant Engineer, Electrical Section, Thodupuzha No.I.