

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. George Abraham,
 Edavakandathil House,
 Manakadu P.O., Thodupuzha,
 Idukki Dist., Pin – 685 608

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.119/2023-24

Date:08.05.2024.

ORDER

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം:-

പരാതിക്കാരൻ, ശ്രീ. ജോർജ്ജ് എബ്രഹാം, എടവകണ്ടത്തിൽ വീട്, മണക്കാട് പി ഒ, തൊടുപുഴ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ നമ്പർ-1 ന് കീഴിൽ 1156189009641 നമ്പറായ കൺസ്യൂമർ ആണ്. ഗാർഹിക ഉപയോഗത്തിനുള്ള ഈ കണക്കിൽ അംഗീകൃത കണക്ടഡ് ലോഡ് 4280 വാട്ട് ആണ്. 2023 മെയ് മാസത്തിൽ പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ച 26383/- രൂപയുടെ വൈദ്യുതി ബിൽ, മുൻകാലങ്ങളിൽ ലഭിച്ചിരുന്ന ബില്ലുകളെ അപേക്ഷിച്ച് ക്രമാതീതമായ വർദ്ധനവ് കാണിച്ചതുകൊണ്ട്, പരാതിക്കാരൻ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ പരാതിപ്പെട്ടു. ഈ പരാതിയിൽ എതിർകക്ഷിയുടെ ഭാഗത്തു നിന്നും പരിഹാരം ഉണ്ടാകാത്തതിനെ തുടർന്നാണ് പരാതിക്കാരൻ ഈ ഫോറത്തെ സമീപിച്ചിട്ടുള്ളത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വിശദീകരണം :-

പരാതിക്കാരന്റെ ശരാശരി ഉപഭോഗം 350-400 യൂണിറ്റിനകത്തായിരുന്നു. 2022 സെപ്റ്റംബർ, നവംബർ, 2023 ജനുവരി, മാർച്ച് എന്നീ മാസങ്ങളിൽ ലഭിച്ച ബിൽ തുകകൾ യഥാക്രമം 1463 രൂപ , 1265 രൂപ , 1488 രൂപ , 1673 രൂപ എന്നിങ്ങനെ ആയിരുന്നു. എന്നാൽ 2023 മെയ് മാസത്തിൽ ലഭിച്ച ബിൽ തുക 26383/- രൂപയുടേതും. ഈ ബില്ലിലെ ഉപഭോഗം 2799 യൂണിറ്റാണ് കാണിച്ചിരുന്നത്. ബില്ലിനെ സംബന്ധിച്ച് സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ അന്വേഷിച്ചപ്പോൾ തൊട്ടു മുൻകാലങ്ങളിൽ മീറ്റർ റീഡിങ് എടുത്ത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പിഴവ് മൂലമാണെന്നും, ഇതു പരിഹരിച്ച് ബില്ല് തരുന്നതാണെന്നും അറിയിച്ചു. എന്നാൽ , ഈ തുക അടയ്ക്കുവാൻ ഇപ്പോൾ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും നിർബന്ധിച്ച് കൊണ്ടിരിക്കുന്നു. ടി പ്രദേശത്ത് വ്യാപകമായി അപ്രകാരം ബിൽ തുകയിൽ വർദ്ധനവുണ്ടായിട്ടുണ്ട്.

ആയതുകൊണ്ട്, ഈ അമിത തുകയ്ക്കുള്ള ബില്ല് ഒഴിവാക്കി നൽകണമെന്നാണ് പരാതിക്കാരന്റെ ആവശ്യം.

എതിർകക്ഷിയുടെ വിശദീകരണം:-

പരാതിക്കാരൻ തൊടുപുഴ ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ നമ്പർ 1 കീഴിൽ 1156189009641 നമ്പറായ കൺസ്യൂമർ ആണ്. ഗാർഹിക ഉപയോഗത്തിനുള്ള ഈ കണക്കിൽ അംഗീകൃത കണക്ടഡ് ലോഡ് 4280 വാട്ട് ആണ്. 23.05.2023-ൽ എടുത്ത റീഡിങ് പ്രകാരം പരാതിക്കാരന്റെ ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്തിയിരുന്നത് 2799 യൂണിറ്റ് ആയിരുന്നു. പരാതിയിൽ പറയുന്നതു പോലെ ഈ സെക്ഷൻ കീഴിലെ ഏതാനും ഉപഭോക്താക്കളുടെ ശരിയായ ഉപഭോഗത്തിനനുസരിച്ചല്ലാതെ ബില്ലു ചെയ്യപ്പെടുകയുണ്ടായി. മീറ്റർ റീഡിങ് രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിൽ വന്ന പിഴവുകൾ മൂലമാണ് ഇത് സംഭവിച്ചത് എന്നുള്ളതുകൊണ്ട് KSEBLന് നഷ്ടമുണ്ടാവുകയും, കാരണക്കാരായ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് എതിരായി നടപടികൾ ആരംഭിച്ചിട്ടുള്ളതുമാണ്.

മുൻ മാസങ്ങളിലെ ബില്ലുകൾ ശരിയായ ഉപഭോഗത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലല്ലാതെ, ശരിയായ ഉപഭോഗത്തിൽ കുറഞ്ഞ യൂണിറ്റിൽ ബിൽ ചെയ്യപ്പെടുകയും, അതുവഴി ബിൽ ചെയ്യപ്പെടാതിരുന്ന യൂണിറ്റ് 23.05.2023-ന് എടുത്ത റീഡിങ്ങിൽ ഒന്നിച്ച് വരുകയും, അതുപ്രകാരം, ഉയർന്ന നിരക്കിൽ ബിൽ ചെയ്യപ്പെട്ടതുമാണ് ഉപഭോഗക്കാർക്ക് മെയ് മാസത്തിൽ നൽകിയ ബില്ലിൽ വലിയ തുക വരുവാൻ കാരണമായത്.

മേൽ പറഞ്ഞ പിഴവുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി APTS യൂണിറ്റിലെ വിദഗ്ദ്ധരുടെ സഹായത്തോടുകൂടി മീറ്റർ ഡാറ്റ ഡൗൺ ലോഡ് ചെയ്തെടുക്കുകയും അതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, തർക്കമുള്ള ബില്ലുകൾ തുക പുനർനിർണ്ണയിച്ചു കൊടുക്കുന്ന പ്രക്രിയ നടന്നു വരുകയും ചെയ്യുന്നു.

എതിർകക്ഷി, പരാതിക്കാരന്റെ 24.05.2023-ലെ ബില്ലിന് മുമ്പുള്ള ഉപഭോഗവും , അതിനു ശേഷമുള്ള ഉപഭോഗവും താരതമ്യപ്പെടുത്തി പറയുന്നത് , പരാതിക്കാരന് 24.05.2023-ലെ ബില്ലിന് മുമ്പു ബിൽ ചെയ്തിട്ടുള്ളത് ശരാശരി 287 യൂണിറ്റിനും, 24.05.2023-ലെ ബില്ലിന് ശേഷം ബിൽ ചെയ്തിട്ടുള്ളത്, 2023 ജൂലൈ, സെപ്റ്റംബർ, നവംബർ, 2024 ജനുവരി, മാർച്ച് എന്നീ മാസങ്ങളിൽ യഥാക്രമം 343, 422, 407, 340, 319 യൂണിറ്റുകൾക്കുമാണ് എന്നതാണ്. 24.05.2023-ലെ ബില്ലിന് മുമ്പുള്ള ബില്ലുകൾ പരാതിക്കാരന്റെ യഥാർത്ഥ ഉപഭോഗത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലല്ലാതെ, യഥാർത്ഥ ഉപഭോഗത്തിൽ കുറഞ്ഞ യൂണിറ്റിൽ ബിൽ ചെയ്യപ്പെട്ടു എന്നാണ്. എതിർകക്ഷി ഈ ബില്ലിന്റെ ഡാറ്റ വിശദീകരിച്ച് സ്ഥാപിക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്നത്.

കൂടാതെ, എതിർകക്ഷി ബോധിപ്പിക്കുന്നത്, 24.05.2023-ലെ ബില്ലും പ്രസ്തുത ബില്ലിന്റെ കാലയളവിലെ പരാതിക്കാരന്റെ യഥാർത്ഥത്തിലുള്ള ഉപഭോഗത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലല്ല നൽകിയിട്ടുള്ളത് എന്നതുകൊണ്ട്, ഡൗൺ ലോഡ് ചെയ്യപ്പെട്ട മീറ്റർ ഡാറ്റയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരാതിക്കാരന്റെ 24.05.2023-ലെ ബിൽ

മുതൽ പുറകിലേക്കുള്ള ബില്ലുകൾ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് ,2014- ലെ 134, 152 എന്നീ റെഗുലേഷനുകൾ പ്രകാരം തുക പുനർനിർണ്ണയിച്ച് കൊടുക്കുന്നതിന് തയ്യാറാണെന്നാണ്.

അവലോകനവും കണ്ടെത്തലുകളും:-

ഈ പരാതിയിന്മേലുള്ള ഹിയറിങ് 30/04/2024ന് തൊടുപുഴ ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിൾ, വൈദ്യുതിഭവനം, ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എഞ്ചിനീയറുടെ ഓഫീസിൽ വച്ച് ഈ ഫോറം നടത്തുകയുണ്ടായി. ഹിയറിങ്ങിൽ പരാതിക്കാരനും എതിർകക്ഷിയും പങ്കെടുക്കുകയുണ്ടായി. പരാതിയും എതിർകക്ഷിയുടെ മറുപടിയും പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും, സാഹചര്യങ്ങളും വസ്തുതകളും പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും, ഇരുകക്ഷികളുടെയും വാദം കേട്ടതിൽ നിന്നും, ഈ ഫോറം താഴെ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്ന അനുമാനങ്ങളിലും തീരുമാനങ്ങളിലും എത്തിച്ചേർന്നിരിക്കുന്നു.

പരാതിക്കാരനു 2023 മെയ് മാസത്തിൽ എതിർകക്ഷി നൽകിയ 26383/- രൂപയുടെ അമിത ബില്ലിനെ കുറിച്ച് അന്വേഷിച്ചപ്പോൾ ആദ്യം കെ എസ് ഇ ബി ഓഫീസിൽ നിന്നും Earth Leakage ആണെന്ന് അറിയിച്ചതായി പരാതിക്കാരൻ ഹിയറിങ്ങിൽ പറഞ്ഞു. പക്ഷെ പരിശോധനയിൽ അത് തെറ്റാണെന്ന് തെളിഞ്ഞതിനെ തുടർന്ന് വീണ്ടും കെ എസ് ഇ ബി ഓഫീസിൽ അന്വേഷിച്ചപ്പോൾ, 1500 രൂപ അടക്കുവാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടതു പ്രകാരം തുക അടച്ചു. അമിത ബില്ലിന് പരിഹരിക്കാമെന്ന് ഉറപ്പുനൽകുകയും ചെയ്തു. എന്നാൽ തുടർന്ന് വന്ന ബില്ലിൽ ഈ തുക കുടിശ്ശികയായി വരുകയാണുണ്ടായത്.

ബിൽ തുകയിൽ മുൻ ബില്ലുകളെ അപേക്ഷിച്ച് വലിയ തോതിലുള്ള വർദ്ധനവ് സംഭവിച്ചതിനു കാരണം മുൻ മാസങ്ങളിൽ മീറ്റർ റീഡിങ് എടുക്കുന്നതിൽ സംഭവിച്ചിട്ടുള്ള പിഴവാണെന്ന് പിന്നീട് കെ എസ് ഇ ബി ഓഫീസിൽ നിന്നും അറിയിച്ചു.

എതിർ കക്ഷി, ഹിയറിങ്ങിൽ ,പറഞ്ഞത്, 23.05.2023-ൽ റീഡിങ് എടുത്തപ്പോൾ മീറ്ററിൽ 2799 യൂണിറ്റ് രേഖപ്പെടുത്തിയിരുന്നു. ഇതേ കാലയളവിൽ ഈ പ്രദേശത്തു റീഡിങ് എടുത്തതിൽ തെറ്റ് പറ്റിയിട്ടുള്ളതായി കണ്ടെത്തുകയും അതിനെ സംബന്ധിച്ച് അന്വേഷണം

നടന്നുകൊണ്ടിരിക്കുകയുമാണ്. അതിനാൽ, മീറ്റർ ഡാറ്റ ഡൗൺ ലോഡ് ചെയ്യുന്നതിനായി ടെസ്റ്റിങ്ങിനയച്ചു. എന്നാൽ മീറ്ററിൽ ഡാറ്റ ഡൗൺ ലോഡിങ് സൗകര്യം ഇല്ലാത്തതിനാൽ റീഡിങ് ഡാറ്റ ലഭ്യമായില്ല. തുടർന്ന് പരാതിക്കാരന്റെ രണ്ടു വർഷത്തെ ഉപഭോഗം വിലയിരുത്തിയപ്പോൾ, ശരാശരി ഉപഭോഗം 280 യൂണിറ്റാണെന്നു കണ്ടെത്തി. എന്നാൽ ഈ തർക്കത്തിലുള്ള ബില്ലിനു ശേഷമുള്ള, പരാതിക്കാരന്റെ ഉപഭോഗം വിലയിരുത്തുമ്പോൾ, ശരാശരി ഉപഭോഗം 400 യൂണിറ്റാണെന്നു കാണാം. ഈ വസ്തുത പരിഗണിച്ച് പരാതിക്കാരന്റെ ഉപഭോഗം രേഖപ്പെടുത്തിയത് പ്രകാരം ബില്ല് ചെയ്യുകയാണുണ്ടായത്.

മുൻ മാസങ്ങളിലെ ബില്ലുകളിൽ അതാത് മാസങ്ങളിലെ യഥാർത്ഥ ഉപഭോഗത്തേക്കാൾ കുറവ് രേഖപ്പെടുത്തുകയും, ഇത്തരത്തിൽ ബിൽ ചെയ്യപ്പെടാതിരുന്ന ഉപഭോഗമെല്ലാം 2023 മെയ് മാസത്തിലെ ബില്ലിൽ ചേർന്ന് വരികയും, ഇവ ഒരുമിച്ചു കണക്കാക്കി ബിൽ തുക ഉയർന്ന സ്കാബിൽ നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്തതാണ് 2023 മെയ് മാസത്തിലെ വർദ്ധനവിന് കാരണമായതെന്ന് എതിർകക്ഷി സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.

മുൻ മാസങ്ങളിൽ ബിൽ ചെയ്യപ്പെടാതിരുന്ന ഉപഭോഗത്തിനനുസരിച്ച്, മുൻ ബില്ലുകളിൽ കുറഞ്ഞുപോയ തുക Kerala Electricity Supply Code 2014ലെ Regulation 134(1) പ്രകാരവും Regulation 152(2) പ്രകാരവും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും ഈടാക്കിയെടുക്കുന്നതിന് ലൈസൻസിക്ക് അധികാരമുണ്ടെന്നാണ് എതിർകക്ഷി വാദിക്കുന്നത്. Kerala Electricity Supply Code 2014ലെ Regulation 134 (1)ഉം Regulation 152ഉം ചുവടെ ചേർക്കുന്നു:-

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”.

Regulation 152. Anomalies attributable to the licensee which are detected at the premises of the consumer.-

(2) In such cases, 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 ഷോർട്ട് അസ്സെസ്സ്മെന്റ് ബില്ലുകൾ നൽകി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും തുക ഈടാക്കുന്നതിന്, പ്രസ്തുത കാലയളവിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബിൽ തുക ഈടാക്കിയിട്ടുള്ളത് കുറഞ്ഞു പോയിട്ടുണ്ടെന്ന് പ്രാഥമികമായി ലൈസൻസി സ്ഥാപിക്കേണ്ടതുണ്ട്. എന്നാൽ അത്തരത്തിൽ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നും ബിൽ തുക ഈടാക്കിയിട്ടുള്ളത് കുറഞ്ഞു പോയിട്ടുണ്ടെന്ന് സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് മീറ്റർ റീഡിങ് ഡാറ്റ ഡൗൺ ലോഡ് ചെയ്ത് ലഭിക്കാത്തതിനാൽ എതിർകക്ഷിക്ക് സാധിച്ചിട്ടില്ലെന്നു ഈ ഫോറം വിലയിരുത്തുന്നു. ആയതിനാൽ, ടി ഷോർട്ട് അസ്സെസ്സ്മെന്റ് ബില്ലുകൾ നിയമപരമായി നിലനിൽക്കുന്നതല്ല.

അതേസമയം, 23.05.2023-ൽ റീഡിങ് എടുത്തപ്പോൾ മീറ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരുന്ന 2799 യൂണിറ്റ് ആ ബില്ലിന്റെ കാലയളവിലെ മാത്രം ഉപഭോഗമല്ലെന്ന എതിർകക്ഷി സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. ഇത് തെറ്റായ റീഡിങ് ആയതിനാലും, ഡാറ്റ ഡൗൺ ലോഡ് ചെയ്യാൻ പറ്റാത്ത മീറ്റർ ആയതിനാലും, മുൻ ബില്ലിന്റെ കാലയളവിലെ യഥാർത്ഥ ഉപഭോഗം ലഭ്യമല്ലാത്തതിനാലും, Kerala Electricity Supply Code 2014ലെ Regulation 125(1)-ലെ ആദ്യ Provision പ്രകാരം തുടർന്ന് വരുന്ന മൂന്ന് ബില്ലിന്റെ കാലയളവിലെ ഉപഭോഗത്തിന്റെ ശരാശരി കണക്കാക്കി 23.05.2023-ലെ ബില്ല് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. Regulation 125(1) Provision-നോട് കൂടി ചുവടെ ചേർക്കുന്നു.

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:

ഉത്തരവ്:-

1. ലൈസൻസി പരാതിക്കാരന് നൽകിയിട്ടുള്ള 26383/- രൂപയുടെ ബില്ലിന് ഇതിനാൽ റദ്ദുചെയ്ത് ഉത്തരവാകുന്നു.
2. 23.05.2023-ലെ regular ബില്ലിന് തുടർന്ന് വരുന്ന മൂന്ന് ബില്ലിന് കാലയളവിലെ ഉപഭോഗത്തിന്റെ ശരാശരി കണക്കാക്കി പുനർനിർണ്ണയിക്കേണ്ടതാണ്.
3. 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 8th day of May 2024

Sd/-

Biju Varghese
3rd Member
CGRF, Ernakulam

Sd/-

Jayanthi.S
2nd Member
CGRF-CR, Ekm

Sd/-

Sheeba. P
(CHAIRPERSON)
CGRF-CR, Ernakulam

Endt. On CGRF-CR/OP No.119/2023-24 Dated
Delivered to

Sri.George Abraham,
Edavakandathil House,
Manakadu P.O., Thodupuzha,
Idukki Dist., Pin – 685 608

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