

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. Vinu C.K., 'Vaikashi',
 Galaxy Lane,
 Anchumuri, Thammanam P.O.,
 Kochi – 682 032.

Respondent

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

No.CGRF-CR/OP No.02/2024-25

Date: 08-05-2024.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം:-

പരാതിക്കാരൻ വൈറ്റില ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കീഴിൽ 1155560017510 എന്ന കൺസ്യൂമർ നമ്പറിൽ, ഗാർഹിക താരിഫിൽ, 2373 വാട്ട്സ് കണക്ടഡ് ലോഡുള്ള ഒരു സിംഗിൾ ഫേസ് വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ 25/07/2009ൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. പരാതിക്കാരൻ തന്റെ വീട്ടിൽ മാസങ്ങളോളം വൈദ്യുതി ബിൽ അമിതമായ തോതിൽ വന്നതിൽ സംശയം തോന്നി ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ വൈറ്റിലയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടപ്പോൾ 01/2023 മുതൽ തന്റെ വൈദ്യുതി മീറ്റർ “ഫോൾട്ടി” ആണെന്നും തന്മൂലമാണ് അമിതമായ ബിൽ വന്നതെന്നും അറിയാൻ കഴിഞ്ഞു. ഇത്തരത്തിൽ തന്റേതല്ലാത്ത കാരണത്താൽ അമിതമായ ബിൽ തുക ഒടുക്കേണ്ടി വന്നതിനെതിരെയാണ് പരാതിക്കാരൻ പരാതിയുമായി ഈ ഫോറത്തിനെ സമീപിച്ചിരിക്കുന്നത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വിശദീകരണം:-

തന്റെ വീട്ടിലെ വൈദ്യുതി കണക്ഷന്റെ ബിൽ തുക മാസങ്ങളോളമായി അമിതമായി വരുന്നതിനെപ്പറ്റി 2024 ഫെബ്രുവരി 15ന് പരാതിക്കാരൻ വൈറ്റില KSEBL ഓഫീസിൽ പരാതിപ്പെട്ടിരുന്നു. ഏകദേശം Rs.3000/- രൂപയോളം ദൈമാസ ബിൽ വരാറുണ്ടായിരുന്നു. ക്രിസ്മസ് സീസണിൽ രണ്ടാഴ്ച ആൾ താമസം ഇല്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ പോലും Rs.2700/- രൂപയോളം ബിൽ വന്നപ്പോഴാണ് തനിക്ക് സംശയം തോന്നിയതെന്നും പരാതിപ്പെടാൻ തീരുമാനിച്ചതെന്നും പരാതിക്കാരൻ അറിയിച്ചു. പരാതി നൽകിയപ്പോൾ വൈറ്റില KSEBL ഓഫീസിൽ നിന്നും അറിയാൻ കഴിഞ്ഞത് 2023 ജനുവരി മുതൽ തന്റെ മീറ്റർ പ്രവർത്തനരഹിതമായി എന്നാണെന്നു പരാതിക്കാരൻ അറിയിച്ചു. എന്നാൽ ഈ വിവരം കൺസ്യൂമർ ആയ തന്നെ അറിയിച്ചില്ലെന്ന് പരാതിക്കാരൻ പരാതിപ്പെട്ടു.

താൻ പരാതിപ്പെട്ടതിന്റെ അടുത്ത ദിവസം തന്നെ, അതായത് ഫെബ്രുവരി 16ന് തന്നെ മീറ്റർ മാറ്റി വച്ചുവെന്നും പരാതിക്കാരൻ അറിയിച്ചു. ബിൽ യഥാസമയം അടച്ചില്ലെങ്കിൽ ഡിസ്കണക്ഷൻ ചെയ്യുമെന്ന് വിളിച്ചു പറയുന്ന ശുഷ്കാന്തി മീറ്റർ തകരാറിനെക്കുറിച്ച് തന്നെ അറിയിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽക്കൂടി KSEBL കാണിച്ചിരുന്നെങ്കിൽ തനിക്ക് ഇത്രയും നഷ്ടം വരുകയില്ലായിരുന്നെന്നും പരാതിക്കാരൻ ആരോപിച്ചു. KSEBL ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ നിരുത്തരവാദിത്വപരമായ സമീപനം മൂലം താൻ കഴിഞ്ഞ ഒന്നേക്കാൾ വർഷത്തോളമായി അമിതമായി ബിൽ അടയ്ക്കുന്നുവെന്നും പരാതിക്കാരൻ പരാതിപ്പെട്ടു. KSEBL ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ അനാസ്ഥ മൂലം അമിതമായി താൻ അടയ്ക്കേണ്ടി വന്ന തുക കണക്കാക്കി, ഇനി വരുന്ന ബില്ലുകളിൽ കുറവ് ചെയ്യുന്നതിനായുള്ള നടപടി സ്വീകരിക്കണമെന്ന് അപേക്ഷിച്ചുകൊണ്ടു താൻ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർക്ക് ഫെബ്രുവരി 19ന് കത്ത് നൽകുകയുണ്ടായെങ്കിലും ടി കത്തിന് മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെന്നും അതിനാലാണ് താൻ പരാതിയുമായി ഈ ഫോറത്തിനെ സമീപിച്ചതെന്നും പരാതിക്കാരൻ അറിയിച്ചു.

ടി പരാതി ഫോറം മുൻപാകെ ലഭിച്ചതിനെത്തുടർന്ന് എതിർകക്ഷിയോട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഓഫ് ഫാക്ട്സ് ആവശ്യപ്പെടുകയും, ആയത് എതിർകക്ഷി 20/04/2024ന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്തു.

എതിർകക്ഷിയുടെ വിശദീകരണം:-

പരാതിക്കാരന്റെ ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നമ്പർ 1155560017510 ഗാർഹിക താരിഫിൽ വൈറ്റില ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും 25/07/2009ൽ നൽകിയിട്ടുള്ള സിംഗിൾ ഫേസ് വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ആകുന്നു. ഈ വൈദ്യുതി കണക്ഷനിലെ രജിസ്റ്റേർഡ് കണക്ടഡ് ലോഡ് 2373 വാട്ട്സ് ആകുന്നു.

പരാതിക്കാരന്റെ വൈദ്യുതി കണക്ഷനിലെ മുൻകാല ഉപയോഗം പരിശോധിച്ചപ്പോൾ 2021 ജനുവരി മാസം മുതൽ 2023 ജനുവരി മാസം വരെയുള്ള ദൈനംദിന ശരാശരി ഉപയോഗം 370 യൂണിറ്റായി കാണുന്നതായി എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു. ഈ പ്രെമിസെസിൽ 23/01/2023ന് റീഡിങ് എടുത്തപ്പോൾ ഉപയോഗം രേഖപ്പെടുത്താത്തതിനാൽ മീറ്റർ "ഫോൾട്ടി" ആയി കണക്കാക്കി "ഒരുമനേറ്റ് സിസ്റ്റം" (ലൈസൻസിയുടെ ബില്ലിംഗ് സോഫ്റ്റ്‌വെയർ) 422 യൂണിറ്റ് ആവറേജിന് ബിൽ ചെയ്യുകയും, തുടർന്ന് 22/01/2024 വരെ ശരാശരി ഉപയോഗം (422 യൂണിറ്റ്) കണക്കിലെടുത്തു ബിൽ ചെയ്യുകയും, ഫോൾട്ടി മീറ്റർ 17/02/2024ന് മാറ്റി വെയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. 22/01/2024 മുതൽ 17/02/2024 വരെയുള്ള 26 ദിവസത്തെ ഉപയോഗത്തിന് 183 യൂണിറ്റും (അതായതു $422 / 60 \text{ ഡേയ്സ്} \times 26 = 183 \text{ യൂണിറ്റ്}$) 17/02/2024 മുതൽ 21/03/2024 വരെ മീറ്റർ മാറ്റി വെച്ചതിനു ശേഷം മീറ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയ 232 യൂണിറ്റ് ഉൾപ്പെടെ 415 യൂണിറ്റിന് $(183 + 232) \text{ Rs.}2617/-$ രൂപ ബിൽ ചെയ്തു. എന്നാൽ മീറ്റർ മാറ്റി വെച്ചത് 16/02/2024ന് ആണെന്നുള്ള പരാതിക്കാരന്റെ പരാതി കണക്കിലെടുത്ത് മേൽ പ്രതിപാദിച്ച 26 ദിവസം എന്നുള്ളത് 25 ദിവസമായി പരിഗണിക്കുകയും $(422 / 60 \times 25 = 176 \text{ യൂണിറ്റ്})$ ആകെ 408 യൂണിറ്റ് $(176 + 232 = 408)$ ആയി കണക്കാക്കി ബിൽ Rs.2552/- രൂപക്ക് റിവൈസ് ചെയ്തു കൊടുക്കുകയും, അതുവഴി പരാതിക്കാരന്റെ പരാതി പരിഹരിച്ചതായി എതിർകക്ഷി ഈ ഫോറം മുൻപാകെ അറിയിച്ചു.

ശരാശരി ഉപയോഗം കണക്കാക്കിയതിൽ നിയമപരമായി പിഴവ് സംഭവിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ബിൽ പുനഃപരിശോധിച്ച് മാറ്റം വരുത്തി നൽകുന്നതാണെന്നും, കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ അധികമായി തുക നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ആയതു തുടർന്ന് വരുന്ന മാസങ്ങളിലെ ബില്ലിൽ കുറവ് ചെയ്തു നൽകുന്നതാണെന്നും എതിർക്കക്ഷി ഈ ഫോറം മുൻപാകെ അറിയിച്ചു. 2023 ജനുവരിയിൽ മീറ്റർ കേടായ വിവരം പരാതിക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കാതിരുന്നതിൽ KSEBക്കു തെറ്റു പറിയതായി എതിർക്കക്ഷി അംഗീകരിച്ചു. പുതിയ മീറ്റർ ലഭ്യമാക്കിയിരുന്നതിനാലാണ് കേടായ മീറ്റർ മാറ്റി നൽകാതിരുന്നതെന്നും ആയതു ലഭ്യമായ മുറയ്ക്കു മീറ്റർ മാറ്റി നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്നും എതിർക്കക്ഷി ഈ ഫോറം മുൻപാകെ അറിയിച്ചു.

വിലയിരുത്തലുകളും കണ്ടെത്തലുകളും:-

പരാതിക്കാരൻ തന്റെ പരാതി പിൻവലിക്കുന്നതായി 06/05/2024ന് e-mail മുഖാന്തിരം ഈ ഫോറത്തിനെ അറിയിക്കുകയുണ്ടായി. ആയതിനാൽ ടി പരാതിയിന്മേൽ മറ്റ് അന്വേഷണങ്ങളോ കണ്ടെത്തലുകളോ ആവശ്യമായി വരുന്നില്ലായെന്ന് ഈ ഫോറം വിലയിരുത്തുന്നു. ആയതിനാൽ ടി പരാതി ഒത്തുതീർപ്പായതായി കണക്കാക്കി ഈ ഫോറം ഇതിനാൽ ഉത്തരവിടുന്നു.

ഉത്തരവ്:-

- 1) പരാതി ഒത്തുതീർപ്പാക്കിയതായി ഈ ഫോറം ഇതിനാൽ ഉത്തരവിടുന്നു.
- 2) ചിലവുകൾ ഒന്നും തന്നെ 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 08th 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.02/2024-25 Dated

Delivered to

Sri. Vinu. C.K, 'Vaikashi',
Galaxy Lane,
Anchumuri, Thammanam P.O.,
Kochi – 682 032

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, Thripunithura
(3) The Assistant Executive Engineer, Electrical Sub Division KSEBL,
Vyttila
(4) The Assistant Engineer, Electrical Section, Vyttila