**CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM**
**KERALA STATE ELECTRICITY BOARD LTD- SOUTHERN REGION**
**VYDYUTHI BHAVANAM, KOTTARAKKARA.**

---

Present: 1. Smt.Laila.N.G,Deputy Chief Engineer, Chairperson
2. Sri. Sanjeev Koshy,Executive Engineer, Member II
3. Sri.C.K.Harikumar,Advocate,Member III

Monday 26th May,2025

**OP No.90/2024-25**

Between

ഹർജിക്കാരൻ : ശ്രീ. തേമ്പാംമൂട് സഹദേവൻ
വൈകുണ്ഠം, കണ്ണൻകോട്,
വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം
PIN-695607

ആൻറ്

എതിർകക്ഷി : (1) ദി അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, വെഞ്ഞാറമൂട്,

(2) ദി അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ
ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, വെഞ്ഞാറമൂട്,

# ഓർഡർ

**1.** പരാതിയുടെ ചുരുക്കം

തിരുവനന്തപുരം ജില്ലയിൽ വെഞ്ഞാറമൂട് ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന ഗാർഹിക വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ 1145556011794 കൺസ്യൂമർ നമ്പരിന്റ ഉപഭോക്താവായ ശ്രീ .ഡോ.എം. സഹദേവൻ , വൈകുണ്ഠം, കണ്ണൻകോട്, വെഞ്ഞാറമുട് ആണ് ഹർജിക്കാരൻ. 2023 ഡിസംബർ 22 ന് വൈകുന്നരം 7.15 ന് കെ.എസ്.ഇ.ബി ഉദ്യോഗസ്ഥർ ആണെന്ന് പരിചയപ്പെടുത്തി ഏതാനും ചിലർ വീടിന്റെ ഗേറ്റിൽ വന്ന് ബഹളം വയ്ക്കുകയും അന്വേഷിച്ചപ്പോൾ തിരുവനന്തപുരം വൈദ്യുതി ഭവനിൽ നിന്നുള്ള വിജിലൻസ് ആണെന്ന് പറഞ്ഞു. ഗേറ്റിന്റെ ലോക്ക് നീക്കുന്നതിന് മുൻപ് തന്നെ തള്ളി തുറന്ന്

മീറ്റർ ബോക്സിന്റെ സമീപത്തേയേക്ക് ഓടി. മീറ്റർ ബോക്സ് ലോക്ക് ചെയ്തിരുന്ന തിനാൽ അത് തുറക്കാൻ അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ ആവശ്യപ്പെട്ടു. അര മണിക്കൂർ കൊണ്ട് മീറ്റർ ബോക്സിനുള്ളിലെ മുഴുവൻ സാമഗ്രികളും ഇളക്കിമാറ്റി. ഇവ തിരികെ ഘടിപ്പിച്ച ശേഷം ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരോ , ഓഫീസ് മേൽ വിലാസമോ എഴുതി നൽകാൻ പറഞ്ഞിട്ടും അതിന് തയ്യാറാകാതെ തിരികെ പോയി. രാത്രി കാലത്ത് വീടിന്റെ ഗേറ്റിൽ വന്ന് വൻ ശബ്ദമുണ്ടാക്കി ഗേറ്റ് തള്ളി തുറക്കുകയും ആധികാരിക രേഖകൾ ഹാജരാക്കാതെയും ഹർജിക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കാതെ അപമാനിക്കുകയും കള്ളനെന്ന് മുദ്രകുത്തി ടി പ്രവർ ത്തികൾ ചെയ്യുകയും ചെയ്തു. ഈ പ്രവർത്തി ഹർജിക്കാരന് മാനസികമായ ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടാക്കി. ടി ഹർജിക്കാരൻ 1/12/1999 ൽ എടുത്ത വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ നൽകുന്നതിന് 400/- രൂപ മീറ്റർ വില, സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റായി 750/- രൂപ ഇവ ഈടാക്കിയിരുന്നു. ഇലക്ട്രിക് പോസ്റ്റിൽ നിന്നും 14 മീറ്റർ മാത്രം ദൂരമുള്ള ഹർ ജിക്കാരന്റെ മീറ്റർ ബോക്സിലേക്ക് OYEC സ്കീം പ്രകാരം 3000/- രൂപയും ഈടാക്കി. എന്നാൽ ഈ സ്കീമിൽ 1600/-രൂപയെ ഈടാക്കാൻ പാടുള്ളു എന്ന് ഹർജിക്കാരൻ ബോധിപ്പിക്കുന്നു. ആയതിനാൽ കൂടുതലായി വാങ്ങിയ 1400/- രൂപയും ഇതുവരെയുള്ള പലിശയും ചേർത്ത് 20,000/-രൂപ ലഭ്യമാക്കാൻ വേണ്ട നടപടി സ്വീകരിക്കണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു. കൂടാതെ ഹർജിക്കാരനെ അപമാനിച്ചതിനും ആക്ഷേപിച്ചതിനും കള്ളനെന്ന് മുദ്രകുത്തി മീറ്റർ ബോക്സ് അഴിച്ചുമാറ്റിയതിന് 5,00,000/- രൂപയും ടിയാൻ വില നൽകി സ്ഥാപിച്ച മീറ്ററിന് വാടക ,ഡ്യൂട്ടി, GST ഇനങ്ങളിൽ ഈടാക്കിയ 10000/-രൂപയും അതിന്റെ പലിശയും കേസിനുള്ള നഷ്ടവും ചേർത്ത് 25000/- രൂപയും ചേർത്ത് 5,45,000/- രൂപ ലഭ്യമാക്കാനും മാനസിക ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടാക്കിയ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ ശിക്ഷാനടപടികൾ സ്വീകരിക്കാനും ബഹുമാനപ്പെട്ട ഫോറത്തോട് അപേക്ഷിക്കുന്നു.

**എതിർ കക്ഷിയുടെ വാദം**

ഹർജിക്കാരനായ കൺസ്യൂമർ നമ്പർ 1145556011794 ആയിട്ടുള്ള ശ്രീ.സഹദേവൻ എന്ന ഉപഭോക്താവിന് 1/12/1999 -ൽ ആണ് സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ എടുത്തിട്ടുള്ളത് ടി കൺസ്യൂമറുടെ oruma NET സോഫ്റ്റ് വെയർ പ്രൊഫൈൽ പരിശോധിച്ചതിൽ (അനുബന്ധം 1), 10/2022 മുതൽ തുടർച്ചയായ മാസങ്ങളിൽ കുറവ് കാണിച്ചിരുന്നു. കൂടാതെ ടിയാൻ മീറ്റർ ബോക്സ് പാഡ് ലോക്ക് ഉപയോഗിച്ച് പൂട്ടിയിടാറുമുണ്ടായിരുന്നു. ഇലക്ട്രിസിറ്റി ആക്ട് സെക്ഷൻ135 (2) പ്രകാരം സംശയം ഉളവാക്കുന്ന പ്രിമൈസ് പരിശോധിക്കാം . ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവ് ആയതിനാലാണ് രാത്രികാലം പരിഗണിച്ചത്. പരിശോധനാ സമയം ശ്രീ. സഹദേവൻ സന്നിഹിതനായിരുന്നു. സെക്ഷൻ135 (3) Presence of an adult male member)

തിരുവനന്തപുരം ആന്റി പവർ തെഫ്റ്റ് സ്ക്വാഡ് (APTS) ടിം അവരുടെ ഡിസംബർ മാസത്തെ രാത്രികാല പരിശോധനയുടെ ഭാഗമായി വെഞ്ഞാറമൂട് , ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ , പരിധിയിലുള്ള കൺസ്യൂമർ പ്രിമൈസുകളാണ് പരിശോധനക്കായി ഉൾപ്പെടുത്തിയത് ഹർജിക്കാരനായ ശ്രീ.സഹദേവൻെറ വീടും കൺസ്യൂമർ ( നമ്പർ 1145556011794) 22.12.2023 -ൽ APTS നടത്തിയ പരിശോധനയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്.

അന്നേ ദിവസം ഏകദേശം 7.15 PM ന് വെഞ്ഞാറമൂട്, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷനിൽ പീക് ഡ്യൂട്ടിയിലുണ്ടായിരുന്ന സബ് എഞ്ചിനീയറെയും കൂട്ടി ഔദ്യോഗിക വാഹനത്തിൽ APTS ടിം ടിയാന്റെ വീട്ടിൽ എത്തിയപ്പോൾ ഗേറ്റ് അകത്ത് നിന്നും പൂട്ടിയ നിലയിലായിരുന്നു. ഗേറ്റിൽ തട്ടി വിളിച്ചപ്പോൾ ടിയാൻ വന്ന് ആരാണെന്ന് അന്വേഷിച്ചു. തിരുവനന്തപുരം APTS ടിം രാത്രി കാല പരിശോധനയുടെ ഭാഗമായി വന്നതാണെന്ന് അറിയിച്ചപ്പോൾ ടിയാൻ ഗേറ്റ് തുറന്ന് കൊടുത്ത്. KSEB യിൽ നിന്നുള്ള APTS ടിം അംഗങ്ങളാണെന്ന് ID card നോക്കി ഉറപ്പ് വരുത്തിയ ശേഷമാണ് ടിയാൻ ഗേറ്റ് തുറന്ന് കൊടുത്തത്. മീറ്റർ ബോക്സിനടുത്തെത്തിയപ്പോൾ പാഡ് ലോക്കിട്ട് പൂട്ടിയ നിലയിലായിരുന്നു .

APTS ലെ അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ ആവശ്യപ്പെട്ടതനുസരിച്ച് ടിയാൻ മീറ്റർ ബോക്സ് തുറന്ന് കൊടുത്തു. ടിയാൻെറ സാന്നിധ്യത്തിൽ തന്നെ മീറ്റർ ബോക്സ് അഴിച്ച് പുറകുവശം പരിശോധിക്കുകയും മീറ്ററിലും സർവ്വീസ് വയറിലും കൃത്രിമത്വം കാണാൻ കഴിയാത്തതിനെ തുടർന്ന് പുന:സ്ഥാപിക്കുയും ചെയ്തു.

വീടിന്റെ ഗേറ്റും മീറ്റർ ബോക്സും തുറക്കാൻ ടിയാൻ കൂടെ ചെന്നു എന്നല്ലാതെ യാതൊരുവിധ ബുദ്ധിമുട്ടുകളും പരിശോധനയുടെ ഭാഗമായി ഹർജിക്കാരന് ഉണ്ടാക്കിയിട്ടില്ല. സംശയം തോന്നിയ പ്രിമൈസിൽ ഇലക്ട്രിസിറ്റി ആക്ട് സെക്ഷൻ 135 (2),135 (3) പ്രകാരം നടത്തിയ പരിശോധനയിൽ അനോമലി കണ്ടെത്തിയില്ല എന്നിരുന്നാലും നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നില്ല.

ഓഫീസ് രേഖകൾ പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും ടിയാൻ സർവ്വീസ് വൈദ്യുതി കണക്ഷൻ ലഭിക്കുന്നതിന് വേണ്ടി 12/1999- ൽ അടച്ച തുക ഇപ്രകാരമാണ്. ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫീസ് 2/ രൂപ സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് 400/ -രൂപ സർവ്വീസ് കണക്ഷൻ ചാർജ് -750/- രൂപ OYEC 1040/- രൂപ (ആകെ 2192/-രൂപ)

വെതർ പ്രൂഫ് വയർ 35 മീറ്റർ ദൂരം വരെ അന്ന് നിലവിലുണ്ടായിരുന്ന OYEC സിംഗിൾ ഫേസ് റേറ്റ് ആയ 1040/- രൂപ മാത്രമേ ടിയാനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കിയിട്ടുള്ളൂ. കൂടാതെ ടിയാൻ സർവ്വീസ് ചാർജായി അടച്ചിട്ടുള്ള 750/- രൂപയിൽ മീറ്ററിന്റെ വില ഉൾപ്പെടുന്നില്ല . ടിയാന്റെ പ്രിമൈസിൽ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്നത് കൺസ്യൂമർ മീറ്ററല്ല , KSEB Owned മീറ്റർ ആണ്. ആയതിനാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ റെഗുലേറ്ററി കമ്മീഷൻ താരീഫ് ഓഡർ വഴി നിശ്ചയിച്ചതന്നിട്ടുള്ള മീറ്റർ വാടക മാത്രമാണ് ടിയാനിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്നത്.

24.07.2017 -ൽ ടിയാന്റെ വീട്ടിൽ സ്ഥാപിച്ചിരുന്ന Static മീറ്റർ , LCD മീറ്റർ ഉപയോഗിച്ച് മാറ്റിയിട്ടുണ്ട് . ഇത് ബോർഡിന്റെ നയപരമായ തീരുമാനത്തിന്റെ ഭാഗമാണ് . Consumption accurate ആയി record

ചെയ്യുന്നതിന് അക്കാലയളവിലെ latest technology യും IS സ്റ്റാൻഡേർഡും അനുസരിച്ചിട്ടുള്ള മീറ്ററാണ് മാറ്റിവയ്ക്കാൻ ഉപയോഗിച്ചിട്ടുള്ളത്.

മേൽ വസ്തുതകളിൽ നിന്നും ടിയാൻ ഉന്നയിച്ചിരിക്കുന്ന അരോപണങ്ങൾ അടിസ്ഥാനരഹിതമാണെന്ന് വ്യക്തമാണ്. ആയതിനാൽ പരാതി തള്ളിക്കള - യണമെന്ന് അപേക്ഷിക്കുന്നു.

**<u>പരാതിയുടെ വിശകലനവും നിഗമനങ്ങളും</u>**

24/4/2025 ന് ഈ കേസിലെ വിശദമായ വാദം കേൾക്കൽ സി.ജി.ആർ.എഫ് (സൌത്ത്), കൊട്ടാരക്കര കോടതി ഹാളിൽ വച്ച് നടന്നു. ഹർജിക്കാരനും, എതിർകക്ഷിയും ഹാജരായി. ഇരുവരും വിചാരണ സമയത്ത് നടത്തിയ വാദ പ്രതിവാദം വിശദമായി കേട്ടു.

ഹർജിയും ഫയലിലെ മറ്റ് രേഖകളും എതിർ കക്ഷിയുടെ സത്യപ്രസ്താവനയും പരിശോധിച്ചതിൽ നിന്നും ഇത് ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള നിരുത്തരവാദിത്തപരമായ പെരുമാറ്റവും നിയമപരമല്ലാത്ത ഇൻസ്പെക്ഷൻ നടത്തിയ ലൈസൻസിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻമാരിൽ നിന്നുമുണ്ടായ മോശം അനുഭവമാണ് കേസിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന വിഷയം . തിരുവനന്തപുരം APTS ടീമിന്റെ ഡിസംബർ മാസത്തെ രാത്രികാല പരിശോധനയുടെ ഭാഗമായി വെഞ്ഞാറമൂട്, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷന്റെ പരിധിയിലുള്ള പ്രിമൈസുകളാണ് പരിശോധനയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരുന്നത്. ടി കൺസ്യൂമറുടെ ഒരുമ നെറ്റ് സോഫ്റ്റ് വെയർ പരിശോധിച്ചതിൽ , 10/2022 മുതൽ തുടർച്ചയായ മാസങ്ങളിൽ കുറവ് കാണിച്ചതും മീറ്റർ ബോക്സ് പാഡ് ലോക്ക് ഉപയോഗിച്ച് പൂട്ടിയതും സംശയമുണ്ടാക്കിയ സാഹചര്യത്തിലാണ് APTS പ്രസ്തുത പ്രിമിസിസിൽ പരിശോധന നടത്തിയത്. രാത്രികാലത്തെ പരിശോധനയും ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഐഡന്റിറ്റി വെളിപ്പെടുത്തുവാൻ കാണിച്ച വിമുഖതയുമാണ് ഹർജിക്കാരന് മാനസികമായ വിഷമതയുണ്ടാകുവാൻ ഇടയാക്കിയിട്ടുള്ളത്.

കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈകോഡ് 2014 റെഗുലേഷൻ 173 (1,2,3,4) പ്രകാരം

173. General provisions relating to inspection.-

(1) Every inspection conducted by the licenseeshall be transparent, fair and free of prejudice.

2) While seeking entry into the premises of the consumer, the authorised employee of the licensee shall visibly display his name tag and produce for scrutiny, the proof of identity orauthorisation of the distribution licensee and shall inform the consumer of the purpose of his entry into the premises.

(3) The authorised employee of the licensee shall also carry the job sheet or work order or similar authorisation setting out the work required to be done at the premises and show thesame to the consumer before entering the premises.

(4) No inspection of any domestic premises shall be carried out between sunset and sunrise except in the presence of an adult male member occupying such premises, or an adult male representative.

മേൽ പറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകൾ കൃത്യമായും മുഴുവനായും പാലിക്കപ്പെടാത്തതാണ് പ്രസ്തുത പരാതിക്ക് കാരണമായതെന്ന് ഫോറം വിലയിരിത്തി .ഇത്തരം പരിശോധനകളിൽ പാലിക്കപ്പെടേണ്ട വ്യവ്സ്ഥകൾ കൃത്യമായി പാലിക്കുന്നു -ണ്ടെന്നും ഉപഭോക്താവിന് ഇതുമൂലം ബുദ്ധിമുട്ട് ഉണ്ടാകാത്ത തരത്തിലാണ്. പ്രിമൈസസ് പരിശോധന നടപ്പാക്കുന്നതെന്നും ലൈസൻസി ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെയുള്ള അച്ചടക്ക നടപടി ഫോറത്തിന്റെ അധികാര പരിധിയിൽ വരുന്നതല്ല. ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരതുക നൽകുവാൻ ഉള്ള ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുവാനുള്ള അധികാരം ഈ ഫോറത്തിന് ഇല്ല.

**തീരുമാനം**

**1.** സ്ഥല പരിശോധനകളിൽ പാലിക്കപ്പെടേണ്ട വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായി മാത്രം പരിശോധനകൾ നടത്തണമെന്ന് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

(2). മറ്റു ചിലവുകളൊന്നും അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ല.

ഫോറത്തിന്റെ മേൽ ഉത്തരവിൽ സംതൃപ്തിയില്ലാത്ത പക്ഷം പരാതിക്കാരന് ആവശ്യമെങ്കിൽ ബഹുമാനപ്പെട്ട ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ പ്രശ്നപരിഹാരത്തിനായി സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ബഹുമാനപ്പെട്ട ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം ഈ ഉത്തരവ് ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനകം താഴെക്കൊടുത്തിരിക്കുന്ന മേൽ വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. '

*'The State Electricity Ombudsman, D.H & Foreshore Road Junction, Near Gandhi Square, Ernakulam, Kerala – 682 016. Phone: 0484 2346488'.*

| *Sd/-* | *Sd/-* | *Sd/-* |
|---|---|---|
| C.K.HARIKUMAR | SANJEEV KOSHI | LAILA.N.G |
| ADVOCATE<br>MEMBER III | EXECUTIVE ENGINEER<br>MEMBER II | DEPUTY CHIEF ENGINEER<br>CHAIRPERSON |

Forwarded

Sd/-
CHAIRPERSON
(DEPUTY CHIEF ENGINEER)

No: CGRF/KTR/OP No.90/2024-25/819 Dated :29/05/2025

Delivered to:

1. ശ്രീ. തേമ്പാംമൂട് സഹദേവൻ, വൈകുണ്ഠം, കണ്ണൻകോട്, വെഞ്ഞാറമൂട്, തിരുവനന്തപുരം PIN-695607.
2. ദി അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, വെഞ്ഞാറമൂട്.
3. ദി അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, വെഞ്ഞാറമൂട്.

Copy to:

1. ദി സെക്രട്ടറി കെ.എസ്.ഇ.ആർ.സി, കെ.പി.എഫ്. സി. ഭവനം , വെള്ളയമ്പലം, തിരുവനന്തപുരം.
2. ദി ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിൾ, കാട്ടാക്കട.
3. ദി എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ ഡിവിഷൻ, നെടുമങ്ങാട്