

വൈദ്യുതി പരാതി പരിഹാര ന്യായസഭ (വടക്കൻ മേഖല)
വൈദ്യുതി ഭവനം, ഗാന്ധിറോഡ്, കോഴിക്കോട് - 673011
(വൈദ്യുതി നിയമം 2003 ലെ സെക്ഷൻ 42(5) അനുസരിച്ച് രൂപം കൊണ്ട് / സ്ഥാപിതമായത്.)
ടെലിഫോൺ നമ്പർ - 0495 2367820
ഇ മെയിൽ. cgrfkzd@kseb.in

സാന്നിദ്ധ്യം

സന്ധ്യാ ദിവാകർ : അദ്ധ്യക്ഷ

ഫ്രാൻസിസ് എ.സി. : അംഗം (നിയമം)

ഒ.പി. നം. 69/2025-26

പരാതിക്കാരൻ :

1. ശ്രീ. പി.വി. വത്സലൻ, പുത്തൻ വീട്, ചുങ്കം, പാപ്പിനിശ്ശേരി,
കണ്ണൂർ

എതിർകക്ഷികൾ :

1. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ,
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി,
കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ്, കണ്ണൂർ- ജില്ല.
2. അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ,
പാപ്പിനിശ്ശേരി, കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ്,
കണ്ണൂർ-ജില്ല.

ഉത്തരവ്

പരാതിയുടെ പശ്ചാത്തലം:-

പരാതിക്കാരൻ, ശ്രീ.പി.വി. വത്സലൻ, പുത്തൻ വീട്, ചുങ്കം, പാപ്പിനിശ്ശേരി, കണ്ണൂർ, Con No: 11666360 15718, എന്നവർ പാപ്പിനിശ്ശേരി ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കീഴിലെ ഉപഭോക്താവാണ്. 2025 ൽ തന്റെ വൈദ്യുതി ബില്ലിങ്ങുകളിൽ ഉണ്ടായ കണക്കു പിഴവുകൾ, തെറ്റായ സ്റ്റാറ്റസ് എൻട്രികൾ, Door Lock ടാഗിന്റെ തെറ്റായ ഉപയോഗം, തെറ്റായ ആവരേജ് കണക്കുകൂട്ടൽ, SOP ലംഘനം എന്നിവയ്ക്കെതിരായ പരാതിയാണ്, പരാതിക്കാരൻ ബഹുമാനപ്പെട്ട ഫോറത്തിന്റെ മുമ്പാകെ ബോധിപ്പിക്കുന്നത്.

പരാതിക്കാരന്റെ വാദം :-

പരാതിക്കാരൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ കീഴിലെ ഉപഭോക്താവാണ്. തനിക്ക് നൽകിയ 2025 ലെ ബില്ലുകളിലെ പിഴവ് SOP അനുസരിച്ച് പരിഹരിക്കാനായി താൻ KSEB യുടെ പാപ്പിനിശ്ശേരി സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ അസി. എഞ്ചിനീയർ ക്ക് 16.10.2025 ൽ ഒരു പരാതി (Exhibit P1) നൽകിയിരുന്നു എന്നും, എന്നാൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ചുമതലപ്പെട്ട അസി.എഞ്ചിനീയർ പിഴവുകൾ പരിഹരിക്കാതെ വസ്തുതകൾക്ക് നിരക്കാത്ത ചില വിശദീകരണങ്ങളാണ് 17.10.2025 ൽ തനിക്ക് നൽകിയതെന്നും (Exhibit P2) ഫോറം മുമ്പാകെ ബോധിപ്പിക്കുന്നു.

1)പരാതിക്കാരന്റെ വൈദ്യുതി കണക്ഷന്റെ ജനറലി മാസത്തെ റീഡിംഗ് 25.01.2025 ൽ ലഭിച്ചിട്ടില്ല എന്നറിയിച്ച അസി. എഞ്ചിനീയറുടെ പ്രസ്താവനയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള പരാതിക്കാരന്റെ വാദം ഇപ്രകാരം ആണ് .

(a) ജനറലി മാസത്തെ റീഡിംഗ് 25.01.2025 ൽ ലഭിച്ചിട്ടില്ലെന്ന് 17.10.2025 ൽ അസി. എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ മറുപടിയിൽ മാത്രമാണ് തന്നെ അറിയിച്ചത്. റീഡിംഗ് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ അക്കാര്യം മീറ്റർ റീഡർ അന്നു തന്നെ തന്നെ അറിയിക്കണമായിരുന്നു, എന്തുകൊണ്ടാണ് വളരെ പ്രസക്തമായ ഇക്കാര്യം അന്ന് തന്നെ അറിയിക്കാതിരുന്നത്?

കൂടാതെ മീറ്ററും മെയിൻ സ്വിച്ചും ഫ്യൂസുകളും പുറത്തെ ചുമരോട് ചേർന്നുള്ള ബോക്സിലാണ്, അതിന്റെ ചാവി താൻ കൊടുത്ത ശേഷമാണ് മീറ്റർ റീഡർ, ബോക്സ് തുറന്ന് റീഡിംഗ് എടുത്ത് ബില്ലിന് തനിക്ക് നൽകിയത്. റീഡിംഗ് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ അപ്പോൾ തന്നെ പറഞ്ഞിരുന്നുവെങ്കിൽ തനിക്ക് മീറ്റർ നോക്കി ബോധ്യപ്പെടാനും കഴിയുമായിരുന്നു, അതുണ്ടാകാത്തതിനാൽ എല്ലാം ശരിയാണെന്ന വിശ്വാസത്തിൽ യൂണിറ്റും ബിൽ തുകയും എത്രയാണെന്ന് മാത്രമേ നോക്കിയിരുന്നുള്ളൂ;

(b) 25.01.2025 ൽ വൈദ്യുതി ഉണ്ടായിരുന്നതായും എന്നിട്ടും റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ല എന്ന് മീറ്റർ റീഡറോ, എന്തുകൊണ്ടാണ് റീഡിംഗ്

ലഭിക്കാതിരുന്നത് എന്ന് 17.10.2025-ലെ കത്തിൽ അസി. എഞ്ചിനീയറോ പറയാതിരുന്നത് നിസ്സാരമായി കാണാനാകില്ല.

(c) വൈദ്യുതി തടസ്സം ഉണ്ടെങ്കിലും റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ മീറ്ററിൽ ബേക്കപ്പ് ബാറ്ററി ഉണ്ടെന്നും എന്നാൽ ഇവിടെ വൈദ്യുതി തടസ്സം ഉണ്ടായെന്നോ ബാറ്ററി പ്രവർത്തിക്കുന്നില്ലെന്നോ മീറ്റർ റീഡറോ അസി. എഞ്ചിനീയറോ പറഞ്ഞിട്ടുമില്ല;

(d) ഇനി മീറ്റർ പ്രവർത്തിച്ചിട്ടും റീഡിംഗ് എടുക്കാതെ, കൂടുതൽ തുക ഈടാക്കാൻ ആവറേജ് യൂണിറ്റിനുള്ള ബില്ലിന് നൽകിയതാണോ എന്നും തനിക്കുണ്ടായ മുൻകാല അനുഭവങ്ങളിൽ നിന്നും KSEB യിൽ നിന്നും പലർക്കും ഉണ്ടായ ദുരനുഭവങ്ങൾ ചാനലുകളിൽ നിന്ന് കേട്ടറിഞ്ഞതിൽ നിന്നും സംശയിക്കുന്നു.

(e) റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത കാരണം വ്യക്തമാക്കിക്കൊണ്ട് മെയ് മാസം നൽകിയതു പോലുള്ള ഒരു പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലും ജനുവരിയിൽ തനിക്ക് നൽകിയിട്ടില്ല;

(f) റീഡിംഗ് ലഭിച്ചപ്പോൾ മെയ് മാസം കുറവ് വന്ന തുകക്ക് മാത്രമായി ജൂലായിൽ രണ്ടാമതൊരു ബില്ലിന് നൽകിയത് പോലെ ജനുവരിയിൽ അധികം ഈടാക്കിയ തുകക്ക് മറ്റൊരു ബില്ലും നൽകിയിരുന്നില്ല;

2. അന്നേ ദിവസം ഗേറ്റ് ലോക്കായിരുന്നതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർക്ക് അകത്തേക്ക് പ്രവേശിക്കാൻ സാധിച്ചിരുന്നില്ല എന്നത് ശരിയല്ല.

(a) പ്രസ്തുത ദിവസം മീറ്റർ റീഡർ അകത്തു പ്രവേശിക്കുകയും മീറ്റർ പരിശോധിച്ച് ബില്ലിന് നൽകുകയും ചെയ്തിരുന്നു. കൂടാതെ, ആയതിന്റെ കോപ്പി 12.11.2025 ലെ തന്റെ പരാതിയോടൊപ്പം താൻ അസി. എഞ്ചിനീയർക്ക് നൽകിയിരുന്നു (Exhibit P3). ആയതിൽ നിന്നും ഗേറ്റ് ലോക്കായിരുന്നില്ലെന്നും മീറ്റർ റീഡർ അകത്തു പ്രവേശിക്കുകയും മീറ്റർ പരിശോധിച്ച് POS മെഷീനിൽ നിന്നും തനിക്ക് ബില്ലിന് നൽകുകയും ചെയ്തിനാൽ ജനുവരിയിലെ പ്രസ്തുത ബില്ലിൽ Prst. Meter Rdg. Status: Door Lock എന്ന് കാണിച്ചത് ബില്ലിലെ പിഴവാണ്.

3. അന്നേ ദിവസം മീറ്റർ റീഡർ, പരാതികാരന്റെ 7561843838 എന്ന ഫോൺ നമ്പറിലേക്ക് വിളിക്കുകയും തുടർന്ന് പരാതികാരൻ ചികിത്സാർത്ഥം ഹോസ്പിറ്റലിൽ ആണുള്ളതെന്ന് മീറ്റർ റീഡറെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു എന്നത് ശരിയല്ല, അന്ന് അങ്ങനെ ഉണ്ടായിട്ടില്ല.

4. കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014, റെഗുലേഷൻ, 110(11) പ്രകാരം മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജ് പ്രകാരം 460 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലിന് നൽകുകയും ചെയ്തു എന്ന പ്രസ്താവന ശരിയല്ല. കാരണം:

കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡും റെഗുലേഷനും സെക്ഷനും എന്താണെന്നു മനസ്സിലാക്കാൻ തന്നെപ്പോലുള്ള സാധാരണ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കഴിയില്ല, അത് KSEB ക്കും അറിയാം; എന്നാൽ മുൻ മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജാണ് എന്ന് പറഞ്ഞാൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്

ലളിതമായി മനസ്സിലാക്കാവുന്നതായിരുന്നു. അതിന് 3 അക്കം മാത്രം ചേർത്താൽ മതി എന്നും ആ ഒരറിവുപോലും ലഭിക്കരുത് എന്ന് കരുതിയിട്ടായിരിക്കാം അസി. എഞ്ചിനീയർ അത് മനഃപൂർവ്വം പറയാതിരുന്നത്. താൻ ഓഫീസിൽ വിളിച്ച ചോദിച്ചപ്പോഴാണ് 3 മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജാണ് എടുക്കുകയെന്നു മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിഞ്ഞതെന്നും അപ്രകാരം (11/2024 ൽ 287 യൂണിറ്റ് + 09/2024 ൽ 548 യൂണിറ്റ് + 07/2024 ൽ 545 യൂണിറ്റ് = 1380 യൂണിറ്റ് + 3 = 460) 460 യൂണിറ്റ് തന്നെയാണ് ആവരേജ് .

5. "മാർച്ച് മാസം (25.03.2025) റീഡിംഗ് ലഭിച്ചപ്പോൾ 796 യൂണിറ്റ് ഉപഭോഗം 4 മാസത്തെ ആയതിനാൽ 2 തുല്യ ബില്ലുകളാക്കി (ജനുവരി, മാർച്ച്) കണക്കാക്കി 398 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലുകൾ ചെയ്യുകയും അതിൽ നിന്നും ജനുവരിയിൽ (460 യൂണിറ്റിന്റെ), കൂടുതലായി അടച്ച തുക കുറയ്ക്കുകയുമാണ് ചെയ്തിട്ടുള്ളത്."

a) മാർച്ച് മാസത്തിലെ ബില്ലിൽ (Exhibit P4) Prev. Meter Rdg. Status: Door Lock എന്ന് ആവർത്തിച്ചതും പിഴവാണ്.

b) Bill Details ലെ സൂചകമായ (e) ആവർത്തിച്ചപ്പോൾ (i) കാണാനില്ല;

6. "എന്തെങ്കിലും കാരണവശാൽ ഒരു മാസം റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ലായെങ്കിൽ മുൻ റീഡിംഗ് തന്നെ ഫൈനൽ റീഡിംഗ്(FR) എന്ന കോളത്തിലും വരുന്ന രീതിയിൽ ആണ് ബില്ലിംഗ് സോഫ്റ്റ് വെയർ ഉള്ളത്";

a) ഫൈനൽ റീഡിംഗ് എത്രയാണ് മീറ്റർ റീഡർ POS മെഷീനിൽ നൽകുന്നത് അതാണ് ബില്ലിലും വരിക. ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ ഒരു മാസം റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ ആ മാസത്തെ ബില്ലിലെ ഫൈനൽ റീഡിംഗ്(FR) മാത്രമല്ല ഇനീഷ്യൽ റീഡിംഗും (IR) മുൻ ബില്ലിലെ Final Reading തന്നെയായിരിക്കും; അങ്ങിനെ അല്ലെന്നു താൻ പറഞ്ഞിട്ടില്ല;

7. “2025 മെയ് മാസം തുടർച്ചയായി വൈദ്യുതിതടസ്സം ഉണ്ടായതിനാൽ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ സാധിക്കാതെ വരികയും കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014, റെഗുലേഷൻ 110(11) പ്രകാരം ആവരേജിന് 26.05.2025 ൽ ബില്ലിന് നൽകുകയും ഉണ്ടായി.”

യഥാർത്ഥത്തിൽ, 26.05.2025 ന് മീറ്റർ റീഡർ അകത്തു വരികയും മീറ്റർ പരിശോധിച്ച് POS മെഷീനിൽ നിന്നും തെർമൽ പേപ്പറിൽ 380 യൂണിറ്റിന്റെ ഒരു ബില്ലിന് നൽകുകയും ചെയ്തിരുന്നു (Exhibit P5);

a) എന്നിട്ടും അതിൽ Prst. Meter Rdg. Status: Door Lock എന്ന് കാണിച്ചത് ആ ബില്ലിൽ വരുത്തിയ പിഴവാണ്;

b) പ്രസ്തുത തെർമൽ പേപ്പറിലുള്ള ബില്ലിന് പുറമെ, തുടർച്ചയായി വൈദ്യുതി തടസ്സം കാരണം റീഡിംഗ് ലഭ്യമല്ലെന്നു രേഖപ്പെടുത്തി ഒരു പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലും (Exhibit P6) മെയ് മാസം തനിക്ക് നൽകിയിരുന്നു എന്നും ആയതിന്റെ കോപ്പിയും 12.11.2025 ലെ തന്റെ പരാതിയോടൊപ്പം താൻ അസി. എഞ്ചിനീയർക്ക് നൽകിയിരുന്നു;

c) പ്രസ്തുത പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലിലും Prst. Meter. Rdg. Status: Door Lock എന്ന് തെറ്റായാണ് കാണിച്ചിട്ടുള്ളത്;

d) എന്നാൽ ഇത്തരത്തിൽ, റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത കാരണം വ്യക്തമാക്കിയുള്ള ഒരു പ്രൊവിഷണൽ ബില്ല് ആവരേജ് യൂണിറ്റ് കണക്കാക്കിയ ജനവരിയിൽ നൽകിയിരുന്നില്ല;

e) ദൈമാസ ബില്ലിങ്ങിൽ കൃത്യമായി 60 ദിവസം കൂടുമ്പോഴാണ് റീഡിംഗ് എടുക്കേണ്ടതെന്നും. എന്നാൽ 26.05.2025 റീഡിംഗ് എടുത്തത് 62 ദിവസം കഴിഞ്ഞിട്ടാണെന്നും ആയതിനാൽ ഇതും മെയ് മാസ ബില്ലിലെ പിഴവാണ്;

8. "പരാതിക്കാരന്റെ വസതിയിൽ ഇരിക്കുന്ന മീറ്ററിന്റെ ബാറ്ററി പ്രവർത്തന രഹിതമായത് കൊണ്ടാണ് റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ പോയത്";

a) വൈദ്യുതി ഇല്ലാതിരുന്ന മെയ് മാസം 26 ന് റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതിരുന്നത് മീറ്ററിന്റെ ബാറ്ററി പ്രവർത്തനരഹിതമായത് കൊണ്ടാണ്. കൂടാതെ ഇത് മീറ്റർ റീഡർ മനസ്സിലാക്കിയിരുന്നു. 26.05.2025-ൽ അദ്ദേഹം സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ അത് അറിയിച്ചത് കൊണ്ടാണ് അസി.എഞ്ചിനീയർക്ക് അക്കാര്യം 17.10.2025 ൽ, തന്നെ അറിയിക്കാൻ കഴിഞ്ഞത്.

b) SOP പ്രകാരം അത്തരം മീറ്റർ 24 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ മാറ്റണം എന്നും 5 മാസം കഴിഞ്ഞിട്ടും ആ മീറ്റർ മാറ്റിയിട്ടില്ല ഇത് മറ്റൊരു വലിയ പിഴവാണ്;

9. 28.11.2025 ൽ അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയറുടെ ഒരു കത്ത് തനിക്ക് നൽകിയിരുന്നു (Exhibit P7). അതിൽ പറഞ്ഞതെന്തെന്നാൽ;

" താങ്കളുടെ നിലവിലുള്ള മീറ്ററിന്റെ time zone തെറ്റായി കാണിക്കുന്നതായി മീറ്റർ റീഡർ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതിനാൽ TOD ബില്ലിംഗ് ചെയ്യുന്നതിന് തടസ്സം ആവുന്നതിനാൽ പ്രസ്തുത മീറ്റർ മാറ്റി പുതിയ മീറ്റർ 01.12.2025 തീയതിയിൽ സ്ഥാപിക്കുന്നതാണെന്ന് ഇതിനാൽ അറിയിക്കുന്നു".

TOD ബില്ലിംഗ് പ്രകാരമാണ് 25.11.2025 ലെ Bill #6663251115932 ൽ (Exhibit P13) ചാർജ്ജ് ചെയ്തിട്ടുള്ളതെന്നും 6pm മുതൽ 10pm വരെ 5530 മുതൽ 5589 വരെയുള്ള 59 യൂണിറ്റ് ഉപഭോഗം ബില്ലിൽ കാണിച്ചിട്ടുണ്ട്.

a) തന്റെ മീറ്ററിന്റെ ബാറ്ററി പ്രവർത്തന രഹിതമായത് കൊണ്ടാണ് മെയ് മാസത്തെ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതെ പോയതെന്ന് അസി. എഞ്ചിനീയർ തന്നെ അറിയിച്ചത് മാസങ്ങൾ കഴിഞ്ഞ് ഒക്ടോബറിൽ മാത്രമായിരുന്നു അതും ബില്ലുകളെ സംബന്ധിച്ച ഒക്ടോബറിലെ തന്റെ പരാതിക്ക് ശേഷമാണ്.,

b) ബാറ്ററി പ്രവർത്തിക്കാതിരുന്നതിനാൽ അത് അറിയുക മീറ്റർ റീഡർ മാത്രമാണ്. അദ്ദേഹം പറഞ്ഞതുകിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന് അറിയാൻ കഴിയൂ. എന്നാൽ ഇത് അസി. എഞ്ചിനീയറെ അദ്ദേഹം അറിയിച്ചതുകൊണ്ടാണ് തന്റെ പരാതിക്കുള്ള മറുപടിയിൽ മീറ്റർ പ്രവർത്തിക്കാത്തത് അസി. എഞ്ചിനീയർ പറഞ്ഞത്;

c) മീറ്റർ പ്രവർത്തിക്കാത്തത് മെയ് മാസം ആണെന്ന് അറിഞ്ഞിട്ടും ഡിസംബർ 1 വരെ മീറ്റർ മാറ്റിയില്ല എന്നും ഇത് KSEB യുടെ അനാസ്ഥയുടെയും നിരന്തരവാദത്തിന്റെയും തെളിവാണ്;

d) റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലും ആവറേജ് യൂണിറ്റിന് ചാർജ്ജ് ചെയ്യാം എന്നുള്ളത് കൊണ്ടും എളുപ്പം മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയാത്ത നഷ്ടം ഉപഭോക്താവിന് മാത്രമേ ഉണ്ടാകൂ എന്നത് കൊണ്ടുമാണ് SOP പ്രകാരമുള്ള സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ മീറ്റർ മാറ്റാത്തത്; കൂടാതെ മെയ് മാസ ബില്ലിലെ ആവറേജ് 380 യൂണിറ്റ് കണക്കാക്കിയത് തന്നെ ഇതിനു തെളിവാണ്; ആവറേജ് 361 യൂണിറ്റിന് പകരം 380 യൂണിറ്റാണ് ചേർത്തത്.

e) മീറ്റർ റീഡർ വന്നാൽ റീഡിംഗ് എടുക്കുന്നത് ബോക്സ് തുറന്ന് സ്കോൾ ബാറ്ററി എന്ന സിച്ച് പ്രസ്സ് ചെയ്തിട്ടാണ്. തുടർന്ന് ഓരോ പ്രാവശ്യം പ്രസ്സ് ചെയ്യുമ്പോഴും b good, time & date, voltage, ampear, KW, KWh T1,T2,T3 എന്ന് പല വിവരങ്ങളും ലഭിക്കും എന്നും KWh T1,T2,T3 എന്നത് TOD മീറ്റർ ആയത് കൊണ്ടാണെന്നും അതിന് ശേഷം വരുന്ന KWh ആണ് എടുക്കേണ്ട റീഡിംഗ് എന്നും പരാതിക്കാരൻ മനസ്സിലാക്കുന്നു.

f) മീറ്ററിലെ ബാറ്ററി നേരത്തെ തന്നെ പ്രവർത്തനരഹിതമാണെന്ന് അസി. എഞ്ചിനീയർ പറഞ്ഞതാണ്. അതുകാരണമാണ് മീറ്റർ മാറ്റുന്നതെന്നു പറഞ്ഞാൽ SOP പ്രകാരമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടി വരുമെന്നതിനാൽ അത് ഒഴിവാക്കുന്നതിനും മീറ്റർ മാറ്റുന്നതിനും വേണ്ടി കണ്ട മാർഗമാണ് time zone തെറ്റെന്നു പറഞ്ഞ് മീറ്റർ മാറ്റുന്നത്., Time

zone തകരാറ് ഇതുവരെ പറഞ്ഞിട്ടില്ല, പറഞ്ഞത് ബാറ്ററിയെ കുറിച്ച് മാത്രമായിരുന്നു,

g) TOD ബില്ലിംഗ് പ്രകാരമാണ് 25.11.2025 ലെ Bill #6663251115932 ൽ (Exhibit P13) ചാർജ്ജ് ചെയ്തിട്ടുള്ളത്. 6 pm മുതൽ 10 pm വരെ 5530 മുതൽ 5589 വരെയുള്ള 59 യൂണിറ്റ് ഉപഭോഗം ബില്ലിൽ കാണിച്ചിട്ടുള്ളതിനാൽ time zone തെറ്റായതു കൊണ്ടല്ല മീറ്റർ മാറ്റിയത്;

10. മേൽപ്പറഞ്ഞതുപോലെ ജൂലൈ മാസം റീഡിംഗ് കിട്ടിയതിനെ 627 യൂണിറ്റ് വീതമുള്ള 2 തുല്യ ബില്ലുകളാക്കി മാറ്റി, മെയ് മാസം 380 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലാണ് നൽകിയിരുന്നത്.

a) മെയ് മാസബില്ലിൽ Prst. Meter Rdg. Status: Door Lock എന്ന് കാണിച്ചതും ആ ബില്ലിലെ പിഴവാണ്;

b) ഇതിനൊക്കെ പുറമെ മെയ് മാസത്തെ ആവറേജ് യൂണിറ്റ് 380 ആയി കണക്കാക്കിയതും തെറ്റാണ്;

03/2025 ൽ 398 യൂണിറ്റ് + 01/2025 ൽ 398 യൂണിറ്റ് + 11/2024 ൽ 287 യൂണിറ്റ് = $1083 \div 3 = 361$ യൂണിറ്റ്. ഇവിടെ 19 യൂണിറ്റാണ് അധികമായി ചേർത്തത് എന്നും ഇതും ബില്ലിലെ പിഴവാണ്.,

11. മേൽപ്പറഞ്ഞ പോലെ ജൂലൈ മാസം റീഡിംഗ് കിട്ടിയതിനെ (627 യൂണിറ്റ് വീതമുള്ള) 2 തുല്യ ബില്ലുകളാക്കി മാറ്റി. മെയ് മാസം 380 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലാണ് നൽകിയിരുന്നത്. അത് 627 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലാക്കിയപ്പോൾ

കുറവ് വന്ന തുകയും കൂടി ഉൾപ്പെടുന്ന ബില്ലാണ് ജൂലൈ മാസം നൽകിയത്:

a) മെയ് മാസത്തെ 380 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ല് 627 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലാക്കിയപ്പോൾ കുറവ് വന്ന തുകയും കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തി ജൂലൈ മാസം നൽകിയതാണ് ബിൽ നമ്പർ 6663250720009 (Exhibit P8);

b) കുറവ് വന്ന തുകയും കൂടി ഉൾപ്പെടുന്ന ബില്ലാണ് ജൂലൈ മാസം തനിക്ക് നൽകിയത് എന്ന് പറയുമ്പോൾ കുറവ് വന്ന തുക എത്രയെന്നും എത്ര യൂണിറ്റിന്റേതാണെന്നും പറയാത്തത് ഇതൊക്കെ തെറ്റാണെന്നും ഉപഭോക്താവിന് ഇതൊന്നും മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയില്ലെന്നും അസി. എഞ്ചിനീയർ കരുതുന്നത് കൊണ്ട് തന്നെ ആയിരിക്കാം;

c) ബില്ലിംഗ് സെക്ഷൻ software വഴി തയ്യാറാക്കുന്ന KSEB യുടെ ബില്ലുകളിൽ പിഴവ് ഉണ്ടാകില്ലെന്നു വിശ്വസിച്ചുകൊണ്ടാണ് ബഹു ഭൂരിപക്ഷം ഉപഭോക്താക്കളും ബില്ല് പ്രകാരമുള്ള തുക അടയ്ക്കുന്നത് എന്നും എത്ര യൂണിറ്റായി, എത്ര തുകയുണ്ട്, പിഴ കൂടാതെ അടക്കേണ്ട അവസാന ഡേറ്റ്, ഇതൊക്കെയായിരിക്കും മിക്കവാറും പരിശോധിക്കുക;

d) മെയ് മാസത്തെ ശരാശരി 361 യൂണിറ്റിന്റെ സ്ഥാനത്ത് തെറ്റായി ചേർത്ത 380 യൂണിറ്റ് അടിസ്ഥാനമാക്കി തയ്യാറാക്കിയതിനാൽ ജൂലൈ മാസത്തെ പ്രസ്തുത ബില്ലും തെറ്റാണ്;

12. “6663250721717 എന്ന ബിൽ നമ്പറിൽ ഇ മെയിൽ ആയി ലഭിച്ചത് മെയ് മാസത്തെ ബാലൻസ് തുകയുടെ ബില്ലാണ്. 6663250720009 എന്ന

ബിൽ നമ്പറിൽ ഇ മെയിൽ ആയി ലഭിച്ചത് ജൂലൈ മാസത്തേതുമാണ്. പ്രസ്തുത ബിൽ തുകകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന ബില്ലാണ് മീറ്റർ റീഡർ താങ്കൾക്ക് നൽകിയത്.”

a) 2025 ജൂലൈ മാസമാണ് ആദ്യമായി വ്യത്യസ്തമായ രണ്ട് ബില്ലുകൾ 6663250720009 (Exhibit P8), 6663250721717 (Exhibit P9) എന്നീ നമ്പറുകളിൽ ലഭിക്കുന്നത്;

b) 6663250721717 മെയ് മാസത്തെ ബാലൻസ് തുകയുടെ ബില്ലാണ് എന്ന് പറയുമ്പോൾ എത്ര യൂണിറ്റ് എന്നോ എത്ര തുകയെന്നോ പറഞ്ഞിട്ടില്ല., ആവറേജ് 380 യൂണിറ്റിന്റെയും യഥാർത്ഥത്തിൽ ലഭിച്ച 627 യൂണിറ്റിന്റെയും തുകകളുടെ വ്യത്യാസത്തിന്റെ ബില്ലെന്നാണ് പറഞ്ഞത്; [ജനുവരിയിൽ ഇത്തരം ഒരു ബില്ലു നൽകിയിരുന്നില്ല];

c&d) സാധാരണ ബില്ലുകളിൽ നൽകേണ്ട 12 ലേറെ വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള കോളങ്ങൾ പോലും മെയ് മാസത്തെ ബില്ലിൽ (Exhibit P9) ഇല്ല;

e) Bill #6663250532685 ന്റെയും Bill #6663250721717 ന്റെയും തുകകൾ ഉൾപ്പെട്ടതാണ് Bill #6663250720009 എങ്കിൽ Fixed Charge (FC) $278.67+198 = 476.67$ ആകണമായിരുന്നു എന്നും പകരം 480 ആണുള്ളത് എന്നും പരാതിക്കാരൻ അറിയിക്കുന്നു. Energy Charge (EC) $1868.80+2887.79 = 4756.59$ ന് പകരം 4765.20 എന്നാണെന്നും കൂടാതെ Electricity Duty (ED) $186.88+288.80 = 475.68$ ആണെങ്കിൽ അത് 476.52 ആയിരിക്കണം;

f) മെയ് മാസത്തെ 6663250532685 നമ്പർ ബില്ലിൽ ഇല്ലാത്ത arrears ആണ് 6663250721717 ൽ കാണിച്ച 5771/- രൂപ എന്ന് പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തമാക്കുന്നു. മാത്രമല്ല ഈ രണ്ട് ബിൽ തുകകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന ബില്ലാണ് ജൂലൈ മാസത്തെ 6663250720009 നമ്പർ ബില്ലെങ്കിൽ അതിലെ arrears എങ്ങിനെ 3394 രൂപയാകും? എന്നും പരാതിക്കാരൻ ചോദിക്കുന്നു.

g) ഏതൊക്കെ തുകകൾക്കാണ് Surcharge എന്നും Arrears എന്നും വ്യക്തമല്ല എന്നും ഇങ്ങനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതും വസ്തുതകൾക്ക് നിരക്കാത്തതും ആശയക്കുഴപ്പമുണ്ടാക്കുന്നതുമായ ഒരു കത്ത് നൽകിയിട്ടാണ് സംശയ ദൂരീകരണം നടത്താൻ ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ അസി. എഞ്ചിനീയർ പറയുന്നത്; അസി. എഞ്ചിനീയറുടെ 17.10.2025 ലെ കത്തിന് മേൽ പറഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾ വിശദമാക്കി 12.11.2025 ൽ താൻ വീണ്ടും കത്ത് നൽകുകയുണ്ടായി (Exhibit P10). തനിക്ക് തന്ന ബില്ലുകളിലും 17.10.2025 ൽ അസി. എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ വിശദീകരണത്തിലും പിഴവുകൾ ഉണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്നത് അറിയിക്കാനും താൻ തന്റെ 12.11.2025 ലെ പ്രസ്തുത കത്തിൽ ആവശ്യപ്പെട്ടിരുന്നു. ആയതിന് 15.11.2025 ൽ അസി. എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ മറുപടി കത്ത് Exhibit P11 ആയി സമർപ്പിക്കുന്നു.

15.11.2025 ലെ പ്രസ്തുത കത്തിൽ അസി. എഞ്ചിനീയർ ആദ്യമായി പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വാചകങ്ങൾ ഇതാണ്:

"ഏതെങ്കിലും പ്രാവശ്യം ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ റീഡിംഗ് മൂലം എന്ന് വരികിൽ, door lock എന്ന ഓപ്ഷൻ മാത്രമേ നിലവിൽ ഉള്ളൂ. door lock എന്ന സ്ഥിതിയിലാണ് മീറ്റർ റീഡർ POS മെഷീനിൽ തിരഞ്ഞെടുത്തതെങ്കിൽ, സോഫ്റ്റ് വെയർ തന്നെ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014, റെഗുലേഷൻ, 110(11) പ്രകാരമുള്ള ആവറേജ് ബില്ലിന് തയ്യാറാക്കി നൽകുന്നു. മാനുഷിക ഇടപെടലിലൂടെ വരുന്ന ചെറിയ തെറ്റുകൾ പോലും ഇല്ലാതാക്കാൻ വേണ്ടിയാണ് KSEB ഇത്തരം സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ ഉപയോഗിച്ച് വരുന്നത്".

Door Lock എന്ന സ്ഥിതിയാണ് മീറ്റർ റീഡർ POS മെഷീനിൽ തിരഞ്ഞെടുത്തതെങ്കിൽ എന്ന് പറയുമ്പോൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാനായി മറ്റു ചില ഓപ്ഷനുകളും ഉണ്ടെന്നല്ലേ കരുതേണ്ടത്; ഉദാഹരണത്തിന് സപ്ലൈ തകരാർ, മീറ്റർ തകരാർ, ശക്തമായ മഴ തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാലും KSEB software ൽ ക്രമീകരിക്കില്ല എന്നും door lock മാത്രമായിരിക്കും software ൽ ക്രമീകരിച്ചിട്ടുണ്ടാകുക എന്നും എങ്കിൽ മാത്രമേ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്തതിന്റെ കാരണം ഉപഭോക്താവിന്റേത് മാത്രമേ ആവുകയുള്ളൂ; മാനുഷിക ഇടപെടലിലൂടെ വരുന്ന ചെറിയ തെറ്റുകൾ പോലും ഇല്ലാതാക്കാൻ വേണ്ടിയാണ് KSEB ഇത്തരം സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ ഉപയോഗിച്ച് വരുന്നതെങ്കിൽ സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ നടത്തുന്ന ക്രമീകരണം കുറ്റമറ്റ രീതിയിലാവണം എന്നും

അല്ലെങ്കിൽ അതിന് ഉത്തരവാദികൾ KSEB യിലെ ബന്ധപ്പെട്ടവർ തന്നെയാണ്.

തുടർന്ന് 12.11.2025 ൽ പരാതിക്കാരൻ നൽകിയ കത്തിന് മറുപടിയെന്നോണം അസി. എഞ്ചിനീയർ 15.11.2025 ലെ കത്തിൽ പറഞ്ഞ ചില കാര്യങ്ങൾക്ക് പരാതിക്കാരൻ ഇങ്ങനെ പറയുന്നു .

a) ജനുവരി മാസം മീറ്റർ റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ല എന്നത് മീറ്റർ റീഡർ 25.01.2025-ൽ തന്നെ അറിയിക്കേണ്ടതായിരുന്നു. 17.10.2025 ലാണ് അസി. എഞ്ചിനീയർ ഇക്കാര്യം അറിയിക്കുന്നത്. തുടർന്ന് പറഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾ 17.10.2025 ൽ പറഞ്ഞതിന്റെ ആവർത്തനമാണ്.

➤ ഗേറ്റ് ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർക്ക് അകത്തു പ്രവേശിക്കാൻ സാധിച്ചിരുന്നില്ല.

a) ഈ പ്രസ്താവന സത്യമല്ലെന്ന് തെളിഞ്ഞതാണ്. ഇനി പിഴവുകൾക്ക് കാരണം സോഫ്റ്റ് വെയർ ആണെന്ന് സ്ഥാപിക്കാനുള്ള അസി. എഞ്ചിനീയറുടെ മറ്റൊരു ശ്രമമാണ് ഇത്;

സെക്ഷൻ ഓഫീസ് കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ വഴി അവിടെ നിന്ന് ഡാറ്റ അയക്കാറുണ്ട് എന്ന് പരാതിക്കാരൻ മനസ്സിലാക്കുന്നു. അതായത് ബില്ലുകളുടെ അടിസ്ഥാന ഡാറ്റ സെക്ഷൻ ഓഫീസ് ലെവലിൽ ഉണ്ടാകുകയും അതിനെ ORUMA സിസ്റ്റത്തിലേക്ക് ഇൻഗ്രേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുകയും ചെയ്യുകയാണെന്ന് പരാതിക്കാരൻ വിശദമാക്കുന്നു.

സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ അതിന്റെ യൂണിറ്റ് ഡാറ്റ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ, centralized billing software (ORUMA) ആ ഡാറ്റ നേരിട്ട് യൂസ് ചെയ്യുന്നു;

ബില്ലിംഗ് സോഫ്റ്റ് വെയർ (ORUMA) ഡാറ്റ കണക്കാക്കുന്ന ഒരു ടൂൾ മാത്രമാണ് എന്നും ഡാറ്റയിടുന്നത് ശരിയാണോ എന്ന് പരിശോധിക്കുന്നത്, ക്രമീകരിക്കുന്നത്, എല്ലാം സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ സ്റ്റാഫിന്റേയും അസി. എഞ്ചിനീയറുടെയും ഉത്തരവാദിത്തമാണെന്നും അതുകൊണ്ട് തെറ്റ് വന്നാൽ "software fault" എന്ന് പറഞ്ഞാൽ അത് ഒരു technical reason ആയിരിക്കാം; എന്നാൽ ഉത്തരവാദിത്തം ബില്ലിംഗ് സെക്ഷന് തന്നെയാണ്.

i) സോഫ്റ്റ് വെയറിന്റെ കാരണം പറഞ്ഞ് ഉത്തരവാദിത്വത്തിൽ നിന്നും ഒഴിയാൻ KSEB-ക്ക് സാധിക്കില്ല;

ii) മീറ്റർ വായിച്ചു കിട്ടാത്തപ്പോഴും മീറ്റർ തകരാർ ആകുമ്പോഴും ഡാറ്റ upload ചെയ്യാതെ പോകുമ്പോഴും wrong reading എൻട്രി മുതലായ സ്റ്റാഫ് തലത്തിൽ ഉള്ള പിഴവുകൾ കാരണമാണ് സാധാരണ Average bill വരുന്നത്;

iii) Average charge വരാനുള്ള കാരണത്തെ സൃഷ്ടിക്കുന്നത് Software അല്ല സ്റ്റാഫ് ആണ്.

iv) സോഫ്റ്റ്വെയർ error ഉണ്ടെങ്കിൽ പോലും തിരുത്താനുള്ള ബാധ്യത KSEB കാണ്;

v) "Software fault ആയതിനാൽ ഞങ്ങൾ ഉത്തരവാദികളല്ല" എന്ന പ്രസ്താവന ഉപഭോക്തൃനിയമങ്ങൾ പ്രകാരം സാധുവല്ല;

vi) റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ അകത്തു പ്രവേശിക്കാൻ കഴിയാത്ത ഒരേ ഒരു കാരണത്താലാണ് door lock എന്ന് പറയുന്നത്;

a) മറ്റു പല കാരണത്താലും റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതെ വന്നേക്കാം. ഉദാഹരണത്തിന് സപ്ലൈ തകരാറ്, മീറ്റർ തകരാറ്, മീറ്റർ റീഡറുടെ അസാന്നിധ്യം, കടുത്ത മഴ മുതലായവ (ഒരിക്കൽ കടുത്ത മഴ കാരണമായിരുന്നു തന്റെ വീട്ടിലെ റീഡിംഗ് എടുക്കാതിരുന്നത് എന്ന് പരാതികാരൻ എടുത്തുകാട്ടുന്നു). ഇതിന് Meter Rdg. Status - Door Lock എന്ന് പറയുന്നത് തെറ്റാണ്.

b) ഈ കാരണങ്ങളൊക്കെ വേണമെങ്കിൽ software ൽ ക്രമീകരിക്കാം എന്നും പക്ഷെ KSEB അങ്ങിനെ ചെയ്യില്ല എന്നും അതിനുള്ള കാരണം ഇതൊന്നും Door Lock പോലെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുള്ള തെറ്റല്ല എന്നതിനാലുമാണ്.

c) Prev. Meter Rdg. Status, Prst. Meter Rdg. Status എന്നീ കോളത്തിൽ ശരിയായ എല്ലാ കാരണങ്ങളും രേഖപ്പെടുത്താനുള്ള ക്രമീകരണം നടത്തുന്നില്ലെങ്കിലും working എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തുന്നതുപോലെ DOOR LOCK എന്നതിന് പകരം Not working എന്നെങ്കിലും രേഖപ്പെടുത്താം. ആയതിന് വേണ്ട ക്രമീകരണം software ൽ നടത്താൻ കഴിയുമെന്നിരിക്കെ അങ്ങിനെ ചെയ്യാതെ ഏതെങ്കിലും പ്രാവശ്യം എന്തെങ്കിലും കാരണവശാൽ റീഡിംഗ്

ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ DOOR LOCK എന്ന ഓപ്ഷൻ മാത്രമേയുള്ളൂ എന്നത് പിഴവുകൾ മറച്ചു വെക്കാനുള്ള ശ്രമത്തിന്റെ ഭാഗമാണ് ആയത് KSEB യുടെ ഭാഗത്തെ പിഴവിനുള്ള തെളിവായി മാറാതിരിക്കാനാണ്;

➤ a) 25.11.2024 ലെ റീഡിംഗ് 24744 എന്ന് പറഞ്ഞത് ബിൽ # 6663241112693 ലെ (Exhibit P12) Final Reading ആണ്. Initial Reading 24457 ആയതിനാൽ ആ മാസത്തെ ഉപഭോഗം 287 യൂണിറ്റാണ് എന്നും ജനുവരി മാസം മാർച്ച് മാസം 398 യൂണിറ്റ് വീതമുള്ള ബില്ലുകൾ ചെയ്തെന്ന് പറയുമ്പോൾ മെയ് മാസം ഈ 3 ബില്ലുകളുടെ ആവരേജ് 380 ആയി കണക്കാക്കിയത് തെറ്റാണ്;

➤ “2471/- രൂപ, 2466/- രൂപ, 30/- രൂപ (fuel surcharge ന്റെ balance) എന്നീ തുകകളുടെ ബില്ലുകൾ ചെയ്യുകയും അതിൽ നിന്നും താങ്കൾ ജനുവരി മാസം അടച്ച തുകയായ 3107/- രൂപ കുറയ്ക്കുമ്പോൾ 1860/- രൂപ ബാലൻസ് ആണ് അടയ്ക്കേണ്ടിയിരുന്നത്. അതിൽ ജനുവരി മാസം ലേറ്റ് ആയി അടച്ചതിനാൽ 5/- രൂപ പലിശ കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തി 1865/- രൂപയുടെ ബില്ലാണ് 25.03.2025 ൽ തന്നിട്ടുള്ളത്. അല്ലാതെ അത് ബില്ലിങ്ങിൽ വന്ന പിഴവല്ല.”,

i) ജനുവരി, മാർച്ച് മാസങ്ങളിലെ ബില്ലിൽ 2471 എന്നത് പരാതിക്കാരന് എവിടെയും കാണാൻ സാധിച്ചില്ല;

ii) ഇനി ജനുവരിയിലെ ബില്ലിൽ Charge Details ന് a,b,c,e,f,g,h,i,j,k,l, എന്നീ കോളങ്ങളാണ് ഉള്ളത് മാർച്ചിൽ രണ്ട് (e) കോളങ്ങൾ ഉള്ളപ്പോൾ കോളം

(l) ഇല്ല. കൂടാതെ രണ്ട് ബില്ലുകളിലെ കോളങ്ങളിലെയും ഡീറ്റെയിൽസ് വ്യത്യാസമുണ്ട്;

iii) ബില്ല് ലേറ്റായി അടച്ചാൽ 5 രൂപ പലിശ ഈടാക്കുന്നത് ഉപഭോക്താവിന് തിരിച്ചറിയാൻ തക്കവിധം ഒരു കോളം ബില്ലിലില്ല എന്നും ഇങ്ങനെ പറയുകയാണെങ്കിൽ KSEB LIMITED നൽകുന്ന ബില്ലായ Demand Cum Disconnection നോട്ടീസിൽ ഒത്തിരി പിഴവുകളും പോരായ്മകളും ഉണ്ട്;

➤ “fuel surcharge ലും താരിഫിലും 05.12.2024 മുതൽ 31.03.2025 വരെ വ്യത്യാസം ഉണ്ടായിട്ടുണ്ട്. അത് പ്രകാരം 60 ദിവസത്തെ ബില്ല് (ജനുവരി മാസത്തെ ബില്ല്) കണക്കാക്കി.”

a) ജനുവരിയിലെ 60 ദിവസത്തെ ബില്ല് കണക്കാക്കുന്നത് റീഡിംഗ് എടുത്ത നവംബർ 25 മുതൽ റീഡിംഗ് എടുത്ത ജനുവരി 25 വരെയാണ് എന്ന് പരാതിക്കാരൻ ഫോറത്തെ അറിയിക്കുന്നു. 25 ഉൾപ്പെടുത്തി നവംബറിൽ 6 ദിവസവും ഡിസംബറിൽ 31 ഉം ജനുവരിയിൽ 25 ഉൾപ്പെടുത്തി 25 ഉം ആകെ 62 ദിവസം ഇതിൽ നവംബർ 25, ജനുവരി 25 എന്ന 2 ദിവസത്തിന് പകരം ഒരു ദിവസമാണ് കണക്കാക്കുക എന്നും അപ്പോൾ ജനുവരിയിലെ ബില്ല് 61 ദിവസത്തേതാണ് എന്നും 60 ദിവസം എന്നത് തെറ്റാണ്;

➤ “ജനുവരി മാസത്തെ ബില്ല് കണക്കാക്കുമ്പോൾ 8 ദിവസത്തെ പഴയ റേറ്റും 52 ദിവസത്തെ പുതിയ റേറ്റും ഉൾപ്പെടുത്തി വേണം ബില്ല് കണക്കാക്കാൻ;”

a) 05.12.2024 മുതൽ 31.03.2025 വരെയുണ്ടായിരുന്ന താരിഫ് പ്രകാരം 52 ദിവസത്തെയും 05.12.2024 ന് മുൻപുള്ള താരിഫ് പ്രകാരം നവംബർ 25 മുതൽ ഡിസംബർ 4 വരെ 9 ദിവസത്തേതുമാണ് എന്ന് പരാതിക്കാരൻ രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. ആയതിനാൽ 8 ദിവസത്തെ പഴയ റേറ്റ് എന്ന് പറഞ്ഞതും തെറ്റാണ്;

➤ "മെയ് മാസം 26.05.2025 ൽ ആവരേജിനു ബില്ലി് നൽകി."

i) 60 ദിവസത്തെ റീഡിംഗ് പ്രകാരമാണ് ദ്വൈമാസ ബില്ലി് കണക്കാക്കേണ്ടത് എന്ന് പറയുമ്പോൾ 26.05.2025 ലെ റീഡിംഗ് 62 ദിവസം കഴിഞ്ഞാണ് എടുത്തത്. ഇതും മെയ് മാസത്തെ ബില്ലിലെ പിഴവാണ്;

ii) മെയ് മാസം ആവരേജ് 380 യൂണിറ്റ് ആക്കിയുള്ള കണക്കുകളൊക്കെ തെറ്റാണ് എന്നും കാരണം ആവരേജ് 361 യൂണിറ്റ് മാത്രമേ ഉള്ളൂ എന്നും പരാതിക്കാരൻ മനസ്സിലാക്കുന്നു. അപ്പോൾ 3 മാസത്തെ യൂണിറ്റുകളുടെ [$287+398+398=1083+3=361$] ആവരേജ് 380 യൂണിറ്റല്ല. 19 യൂണിറ്റ് അധികമായി ചേർത്തതിന് യാതൊരു ന്യായീകരണവും ഇല്ല. തെറ്റായ ആവരേജ് യൂണിറ്റിന്റെ (380) അടിസ്ഥാനത്തിൽ തുടർന്ന് തയ്യാറാക്കിയ ബില്ലുകളും പിഴവുള്ളതാണ്;

iii) 6663250721717, 6663250720009 എന്നീ ബില്ലുകളിലെ പിഴവുകളും വ്യക്തമാക്കിയതാണ്;

സംയുക്തങ്ങൾ മനുഷ്യന്റെ ചർമ്മത്തിലൂടെ എളുപ്പത്തിൽ ആഗിരണം ചെയ്യപ്പെടാനും, ചില പഠനങ്ങൾ അനുസരിച്ച് BPA പോലുള്ളവ ഹോർമോൺ വ്യവസ്ഥ തകരാറിലാക്കാനും സാധ്യതയുണ്ടെന്ന് പറയപ്പെടുന്നു.

IV. ഇവ സാധാരണ കടലാസ് മാലിന്യങ്ങൾക്കൊപ്പം പുനരുപയോഗം ചെയ്യാൻ കഴിയില്ല;

V. തെർമൽ പേപ്പർ സാധാരണ കടലാസിനേക്കാൾ കനം കുറഞ്ഞതും എളുപ്പത്തിൽ കീറിപ്പോകുന്നതുമായാൽ തുടർച്ചയായി കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ ഇത് എളുപ്പത്തിൽ കേടാവാനും സാധ്യതയുണ്ട്;

VI. താപനില കൂടുതലുള്ളപ്പോൾ ബാഗിലോ പേഴ്സിലോ വച്ചാൽ 2-3 ആഴ്ചകളിൽ തന്നെ പാടുകൾ വരുന്നതും തെർമൽ ബില്ലി ചൂടുള്ള സ്ഥലത്ത് കറുത്ത് പോകും. ചൂട് കിട്ടുന്ന ചാർജ്ജറുകൾക്കടുത്ത് വച്ചാൽ പോലും ബിൽ മുഴുവൻ കറുപ്പായി വായിക്കാനാകാത്തവിധം ആകും.

VII. KSEB യിലേക്കോ Consumer Grievance Cell ലേക്കോ പരാതി നൽകുമ്പോൾ supporting documents ആയി നൽകാൻ സ്കാനോ ഫോട്ടോ കോപ്പിയോ എടുത്താൽ വിവരങ്ങൾ കൃത്യമായി വരില്ല എന്നും Thermal ബില്ലുകൾ ഫോട്ടോ കോപ്പിയിൽ മങ്ങിയും clarity കുറവും ആയിരിക്കും;

VIII. ചില തർക്കങ്ങളിൽ രണ്ടോ മൂന്നോ വർഷത്തെ പഴയ ബില്ലുകൾ ആവശ്യമായാൽ, ദീർഘകാല രേഖപ്പെടുത്തിപ്പിന് 6 മാസം പോലും സൂക്ഷിക്കാൻ പറ്റാത്ത തെർമൽ ബില്ലി പറ്റില്ല;

IX. ഇതിനു പുറമെ മെയിൽ വഴി ലഭിക്കുന്ന ബില്ലിൽ തെർമൽ ബില്ലിലെ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉണ്ടാവില്ല (ഉദാഹരണത്തിന് മീറ്റർ റീഡറുടെ പേര്), Electricity Ombudsman ന്റെ ഒരു ഉത്തരവ് നടപ്പാക്കാതെ KSEB ഹൈക്കോടതിയിൽ നിന്നും സ്റ്റേ വാങ്ങിയതും [ആയതിൽ എതിർകക്ഷികൾ CGRF, Ombudsman, പിന്നെ പരാതിക്കാരനും] Ombudsman ന്റെ മറ്റൊരു ഉത്തരവ് നടപ്പാക്കാത്തതും ഹൈക്കോടതിയിലാണ്;

ആയതിനാൽ ബഹുമാനപ്പെട്ട ഫോറത്തിന്റെ സമക്ഷം സമർപ്പിക്കുന്ന ഈ പരാതി അനുഭാവപൂർവ്വം പരിഗണിക്കാനും തനിക്ക് അർഹമായ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള തീർപ്പ് കൽപ്പിച്ച് നീതി ലഭ്യമാക്കാനും പരാതിക്കാരൻ താഴ്മയോടെ അപേക്ഷിക്കുന്നു. താൻ ചില മാസങ്ങളിൽ സ്ഥലത്ത് ഇല്ലാത്ത സാഹചര്യമായതിനാൽ തന്റെ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ CGRF notices, hearing intimations, decision copy എന്നിവയും Email വഴി അയക്കണമെന്ന് പരാതിക്കാരൻ ഫോറത്തോട് വിനീതമായി അപേക്ഷിക്കുന്നു. പ്രസ്തുത കാലയളവിൽ തനിക്ക് യാത്ര ചെയ്യേണ്ട സാഹചര്യം ഉള്ളതിനാൽ , online / video conference മുഖേന Hearing അനുവദിക്കണമെന്നു കൂടി പരാതിക്കാരൻ അപേക്ഷിക്കുന്നു.

രേഖാലിസ്റ്റ് :-

➤ പകർപ്പുകൾ:-

- ◆ Exhibit P1 : 16.10.2025 ന് അസി. എഞ്ചിനീയർക്ക് നൽകിയ പരാതി.

- ◆ Exhibit P2: 17.10.2025 ന് അസി. എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ മറുപടി. (No.BB/ES Ppy/Complaint/2025-26/110).
- ◆ Exhibit P3(1),P3(2): 25.01.2025 ലെ Bill # 6663250116016.
- ◆ Exhibit P4: 25.03.2025 ലെ Bill # 6663250312070.
- ◆ Exhibit P5: 26.05.2025 ലെ Bill # 6663250532685.
- ◆ Exhibit P6: 26.05.2025 ലെ Provisional Bill #6663250532685.
- ◆ Exhibit P7: 28.11.2025 ൽ ലഭിച്ച അസി. എഞ്ചിനീയറുടെ കത്ത് (No. BB/ESPpy/Meter Change Notice/202526/231).
- ◆ Exhibit P8: 25.07.2025 ലെ Bill #6663250720009
- ◆ Exhibit P9: 25.07.2025 ലെ Bill #6663250721717
- ◆ Exhibit P10: 12.11.2025 ൽ അസി. എഞ്ചിനീയർക്ക് നൽകിയ പരാതി
- ◆ Exhibit P11: 15.11.2025 ൽ അസി. എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ മറുപടി (No. BB/ ES Ppy/ Complaint/2025/26/122.)
- ◆ Exhibit P12: 25.11.2025 ലെ Bill #6663241112693
- ◆ Exhibit P13: 25.11.2025 ലെ Bill #6663251115932

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം :-

എതിർകക്ഷിയുടെ വാദപ്രകാരം 1166636015718 എന്ന ഉപഭോക്തൃ നമ്പർ പരാതിക്കാരന്റെ പേരിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള പാപ്പിനിശ്ശേരി ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ പരിധിയിൽ വരുന്ന ഒരു LT 1A, 4460W , സിംഗിൾ ഫേസ് ഉപഭോക്താവാണ്. Exhibit R2, Exhibit R4 പ്രകാരം പരാതിക്കാരൻ സമർപ്പിച്ച പരാതികൾ പരിശോധിക്കുകയും അതിനുള്ള മറുപടി Exhibit R3, Exhibit R5 പ്രകാരം അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ, ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് എതിർകക്ഷി വ്യക്തമാക്കുന്നു.

ആയതിനാൽ പ്രസ്തുത പരാതിയിന്മേൽ എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം താഴെ വിശദമാക്കുന്നു.

1 (a). 25.01.2025 തീയതിയിൽ ദ്വൈമാസ ബില്ലിന് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസ്സിൽ ആണ് നൽകിയത് എന്ന് എതിർകക്ഷി വ്യക്തമാക്കുന്നു. കൂടാതെ അന്നേ ദിവസം ഗേറ്റ് ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർക്ക് അകത്തേക്ക് പ്രവേശിക്കാൻ സാധിച്ചിരുന്നില്ല എന്നും ആയതിനാൽ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014, റെഗുലേഷൻ, 110(11) പ്രകാരം മൂന്ന് മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജ് ആയ 460 യൂണിറ്റിന്റെ ബില്ലിന് പരാതിക്കാരന് നൽകുകയാണ് ചെയ്തത്;

(b) 17.10.2025 തീയതിയിൽ എതിർകക്ഷിയുടെ കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും പരാതിക്കാരന് നൽകിയ കത്തിൽ ഖണ്ഡിക(1) ൽ 25.01.2025 തീയതിയിൽ ഗേറ്റ് ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർക്ക് അകത്തേക്ക് പ്രവേശിക്കുവാൻ സാധിച്ചിരുന്നില്ല എന്ന് വിശദമാക്കുന്നു. തുടർന്ന് മീറ്റർ റീഡർ അന്നേ ദിവസം പരാതിക്കാരന്റെ 7561843838 എന്ന ഫോൺ നമ്പറിലേക്ക് വിളിക്കുകയും എന്നാൽ അദ്ദേഹം ചികിത്സാർത്ഥം ഹോസ്പിറ്റലിൽ ആണുള്ളതെന്ന് മീറ്റർ റീഡറിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു;

(c) ആയതിനാൽ അന്നേ ദിവസം വൈദ്യുതി തടസ്സം മൂലമല്ല റീഡിംഗ് തെറ്റാകാതിരുന്നത് മറിച്ച് ഗേറ്റ് ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർക്ക് അകത്തേക്ക് പ്രവേശിക്കാൻ സാധിക്കാതിരുന്നതിനാലാണ്;

(d)&(e) മെയ് മാസം കനത്ത മഴയെ തുടർന്ന് തുടർച്ചയായി വൈദ്യുതി തടസ്സം ഉണ്ടാകുകയും മീറ്ററിൽ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാതിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വരികയും ചെയ്തിനാലാണ് ഡോർ ലോക്ക് സ്റ്റാറ്റസ്സിൽ ബില്ലിന് ചെയ്തത്; ഡോർ ഓപ്പൺ ആയിരുന്നിട്ടും റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നാൽ ആവറേജ് ബില്ലിന് ചെയ്യുന്നതിനായി മറ്റൊരു ഓപ്ഷൻ സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ലഭ്യമല്ല. ഈ പ്രത്യേക സാഹചര്യത്തിലാണ് റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കി പരാതിക്കാരന് പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലിന് നൽകിയത്. എന്നാൽ ജനുവരി മാസം ഡോർ യഥാർത്ഥത്തിൽ ലോക്ക് തന്നെ ആയിരുന്നു- അതിനാലാണ് ആ മാസത്തിൽ പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലിന് നൽകാതിരുന്നത്;

(f) ജൂലൈ മാസം മീറ്റർ റീഡർ പരാതിക്കാരന് 6663250720009 എന്ന നമ്പറിലുള്ള ബില്ലിന് മാത്രമേ നൽകിയിട്ടുള്ളൂ; Exhibit R3 പ്രകാരം പരാതിക്കാരനെ പ്രസ്തുത വിവരം അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടായിരുന്നു; കൂടാതെ ആയതിൽ മെയ് മാസം കുറവ് വന്ന തുക arrears എന്ന കോളത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്; arrear ആയി വരുന്ന തുകയുടെ ബില്ലിന് ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ ഇമെയിൽ വിലാസത്തിൽ ഒരുമാനെറ്റിൽ നിന്നും നേരിട്ട് ലഭിക്കും; തുടർന്ന് ജനുവരി മാസം നൽകിയ ബില്ലിൽ തുക കൂടിയതിനാൽ മാർച്ച് മാസം, അതിൽ അഡ്വാൻസ് എന്ന കോളത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തതാണ്. അഡ്വാൻസ് ആയതിനാൽ പ്രത്യേക ബില്ലിന് ലഭിക്കുകയില്ല. എന്നാൽ, അഡ്വാൻസ് തുകയും ബില്ലിൽ

രേഖപ്പെടുത്താറുണ്ട്. അഡ്വാൻസ് തുക കഴിച്ചുള്ള ബാക്കി തുകയ്ക്കാണ് ബില്ലിന് നൽകുന്നത്. ഈ രീതിയിലാണ് സോഫ്റ്റ് വെയർ സജ്ജമാക്കിയിട്ടുള്ളത്.

2. മീറ്റർ റീഡർ സ്പോട്ട് ബില്ലിങ്ങിനായി ചെല്ലമ്പോൾ ഡോർ ലോക്ക് / ഏതെങ്കിലും സാഹചര്യത്തിൽ റീഡിംഗ്കിട്ടാതെ വരികയാണെങ്കിൽ (മീറ്റർ കേടാവുന്നത് ഒഴികെ) ഡോർ ലോക്ക് എന്ന ഓപ്ഷൻ മാത്രമേ POS മെഷീനിൽ ലഭ്യമാകുകയുള്ളൂ എന്നും പ്രസ്തുത ഉപഭോക്താവിന്റെ ഗേറ്റ് ലോക്കായിരുന്നതിനാലാണ് ജനുവരി മാസത്തെ ബില്ലിന് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസിൽ ചെയ്തത്; ബില്ലിന് ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കുന്നതിനായി ഗേറ്റിൽ ലെറ്റർ ബോക്സ് ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിൽ നിക്ഷേപിക്കുകയും അല്ലാത്തപക്ഷം പോകാത്ത വിധത്തിൽ ഗേറ്റിൽ തിരുകി വെക്കുകയുമാണ് ചെയ്യുന്നത്;

3. 25.01.2025 ൽ ഡോർ ലോക്ക് സ്റ്റാറ്റസിൽ ചെയ്ത സ്പോട്ട് ബില്ലുകൾക്കും തെർമൽ പേപ്പറിൽ ഉള്ള ബില്ലിന് POS മെഷീനിൽ ലഭ്യമാകും. അത് ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കുന്നതിനായി മേൽപ്രകാരം ഗേറ്റിൽ തിരുകി വെയ്ക്കുകയാണ് ചെയ്തത്. ഇത്തരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് ബില്ലിന് ലഭിക്കുന്നതോടൊപ്പം SMS ആയും ഇമെയിൽ വഴിയും ബില്ലിന് അയക്കാറുണ്ട്.

4. ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014 ഒരു പബ്ലിക് ഡോക്യുമെന്റ് ആയതിനാലാണ് ഏതു റെഗുലേഷൻ പ്രകാരമാണ് ബില്ലിന് ചെയ്തത് എന്ന് അറിയിച്ചത്; കൂടാതെ Exhibit R3 പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ

മറുപടിയിൽ ആവറേജ് കണക്കാക്കുന്നത് എങ്ങനെ എന്നും വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്;

5. (a) മാർച്ച് മാസത്തെ ബില്ലിൽ, പ്രീവിയസ് റീഡിംഗ് ഡോർ ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാലാണ് അങ്ങനെ തന്നെ ഉൾപ്പെടുത്തിയത്. ആയത് സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ റെക്കോർഡ് ആയിട്ടുള്ളതുമാണ്;

(b) ഡൗൺലോഡ് ചെയ്ത് എടുക്കുന്ന ബില്ലുകളിൽ ഇങ്ങനെ ഒരു വ്യത്യാസം ബില്ലുകളുടെ കോളങ്ങളിൽ ഉണ്ടെന്നുള്ളത് ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിരുന്നില്ല; ആയതിന്റെ കാരണം ബില്ലുകൾ ഒന്നും ബില്ലിംഗ് സെക്ഷനിൽ ഉള്ളവർ കാണുന്നില്ല എന്നതും കാരണം എന്നുണ്ടെങ്കിൽ upload ചെയ്യുന്നതിന്റെ പിറ്റേന്ന് ഓരോ ബില്ലുകളും download ചെയ്യേണ്ടതായി വരുന്നതുമാണ്. കൂടാതെ പ്രതിമാസം 10000 അടുത്ത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബില്ല് ചെയ്യേണ്ടിവരുന്നതിനാൽ എല്ലാ ബില്ലുകളും വിശദമായി പരിശോധിക്കുക എന്നുള്ളത് പ്രായോഗികമല്ലാത്ത കാര്യമാണ്.

6. ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ ഒരു മാസം റീഡിംഗ് ലഭിച്ചില്ലായെങ്കിൽ മുൻ റീഡിംഗ് തന്നെ ഫൈനൽ റീഡിംഗ്(FR) എന്ന കോളത്തിൽ വരുന്ന രീതിയിലും കൂടാതെ റീഡിംഗ് കിട്ടാതെ വരുമ്പോൾ ഡോർലോക്ക് (മീറ്റർ കേടാവുന്നത് ഒഴികെ) എന്ന ഓപ്ഷനിലും മാത്രമേ ഒരുമ നെറ്റ് സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ബില്ല് ചെയ്യുവാൻ സാധിക്കുകയുള്ളൂ;

7. ഇക്കാര്യം Exhibit R9(1) ലെ വിവരാവകാശ നിയമപ്രകാരമുള്ള പരാതിക്കാരന്റെ അപേക്ഷയിൽ ചോദ്യം (5)-നുള്ള മറുപടിയിൽ

വ്യക്തമാക്കിയിരുന്നതാണ്. ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരി സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് പരാതിക്കാരനെ ഫോണിൽ വിളിച്ച് ബില്ല് നൽകാൻ പറ്റാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കിയിരുന്നു കൂടാതെ 26.05.2025 ന് റീഡിംഗ് എടുക്കുന്നതിനായി മീറ്റർ റീഡർ പരാതിക്കാരന്റെ വീട്ടിൽ എത്തുകയും കനത്ത മഴയെത്തുടർന്ന് വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടതിനാലും മീറ്ററിൽ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാതിരുന്നതിനാലും റീഡിംഗ് എടുക്കുവാൻ സാധിച്ചില്ല. തുടർന്ന് 27.05.2025 ലും തൽസ്ഥിതി തുടർന്നതിനാൽ 26.05.2025 തീയതിയിൽ prepare ചെയ്ത ബില്ല് 27.05.2025 തീയതിയിൽ ഡോർ ലോക്കായി രേഖപ്പെടുത്തിയതിന് ശേഷം പ്രൊവിഷണൽ ബില്ല് ആണ് നൽകുന്നത് എന്ന് എഴുതി 27.05.2025 ന് ആണ് നൽകിയത്;

(a) 26.05.2025 ൽ റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നതുകൊണ്ടാണ് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസിൽ ബിൽ ചെയ്തത്;

(b) ഡോർ ഓപ്പൺ ആയിരുന്നിട്ടും റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നാൽ ആവറേജ് ബില്ല് ചെയ്യുന്നതിനായി മറ്റൊരു ഓപ്ഷൻ സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ലഭ്യമല്ല; ആയതിനാൽ ഈ പ്രത്യേക സാഹചര്യത്തിലാണ് റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കി പരാതിക്കാരന് പ്രൊവിഷണൽ ബില്ല് നൽകിയതെന്ന് എതിർകക്ഷി വ്യക്തമാക്കുന്നു. തെർമൽ പേപ്പറിൽ ഉള്ള ബില്ല് മെയ് മാസം നൽകിയതായി തനിക്ക് അറിവില്ല എന്നും പകരം പ്രൊവിഷണൽ ബിൽ ആണ് നൽകിയതെന്നും

മാത്രമല്ല സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് പരാതിക്കാരനെ ഫോണിൽ വിളിച്ച് ബിൽ നൽകാൻ പറ്റാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കിയിരുന്നു;

(c) ബില്ലിന് അപ്രൂവ് ചെയ്ത കഴിഞ്ഞാൽ പിന്നീട് ആ സ്റ്റാറ്റസ് സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ തിരുത്തുവാൻ സാധിക്കില്ല;

(d) ജനുവരി മാസം ഗേറ്റ് ലോക്ക് ആയിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതെ വന്ന സാഹചര്യത്തിലാണ് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസിൽ ബിൽ ചെയ്തത് എന്നും അങ്ങനെ ഒരു ഓപ്ഷൻ ഒരുമാനെറ്റിൽ ലഭ്യമാണ് എന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിക്കുന്നു. എന്നാൽ മെയ് മാസത്തിൽ ഡോർ ഓപ്പൺ ആയിരുന്നിട്ടും തുടർച്ചയായി വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടതിനാലും മീറ്ററിന്റെ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാതിരുന്നതിനാലും അങ്ങനെ ഒരു ഓപ്ഷൻ ഒരുമാനെറ്റിൽ ലഭ്യമല്ലാത്തതിനാലും ആണ് പ്രൊവിഷണൽ ബില്ലിന് നൽകിയത്. പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരനെ Exhibit R5 പ്രകാരം അറിയിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്;

(e) പരാതിക്കാരന്റെ ദ്വൈമാസ ബില്ലിന്റെ ഡേ കോഡ് 25 ആയതിനാൽ രണ്ടു മാസം കൂടുമ്പോൾ 25 ആം തീയതിയാണ് റീഡിംഗിനായി ചെയ്യുന്നത് എന്നും മെയ് മാസത്തിൽ 25 ആം തീയതി മുതൽ തുടർച്ചയായി കനത്ത മഴയെത്തുടർന്ന് വൈദ്യുതി മുടങ്ങിയിരുന്നു എന്നും കൂടാതെ 25.05.2025 ഞായർ ആയിരുന്നുവെന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിക്കുന്നു. ആയതിനാലാണ് 26.05.2025 തീയതിയിൽ ബില്ലിന് prepare ചെയ്തത് എന്നും

അന്നേ ദിവസവും തൽസ്ഥിതി തുടർന്നതിനാൽ 27.05.2025 നാണ് ബില്ലിന് നൽകിയത് എന്നും എതിർകക്ഷി രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും സീനിയർ സൂപ്രണ്ട് പരാതിക്കാരനെ ഫോണിൽ വിളിച്ച് ബില്ലിന് നൽകാൻ പറ്റാത്ത സാഹചര്യം വ്യക്തമാക്കിയിരുന്നതായും പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരനെ Exhibit R3, Exhibit R5 പ്രകാരം അറിയിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.

8. (a) മീറ്റിംഗിന്റെ പ്രവർത്തനവും മീറ്റിംഗിലെ ബാറ്ററിയും തമ്മിൽ ബന്ധമില്ല. മീറ്റിംഗിന് മറ്റൊരു തരത്തിലുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ ഇല്ലാത്തതു കൊണ്ടാണ്, ബാറ്ററി വർക്ക് ചെയ്യുന്നില്ല എന്ന കാരണം കൊണ്ട് മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാതിരുന്നത്;

9. നിലവിൽ പ്രതിമാസം 250 (ദൈനംദിനം 500) യൂണിറ്റിൽ കൂടുതൽ ഉപഭോഗം ഉള്ള മീറ്ററുകൾ TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി ഈ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബില്ലിനും TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതാണെന്ന് Exhibit R1 പ്രകാരം അറിയിച്ചിട്ടുള്ളതാണെന്ന് എതിർകക്ഷി വ്യക്തമാക്കുന്നു. കൂടാതെ ആയതിന് പ്രകാരം TOD യിലേക്ക് മാറ്റുകയും ചെയ്തതാണെന്നും തുടർന്ന് 25.11.2025 തീയതിയിൽ റീഡിംഗ് എടുത്തപ്പോൾ Time Zone തെറ്റായി കാണപ്പെട്ടുവെന്നും അന്നേ തീയതിയിൽ ഉപഭോഗം 312 യൂണിറ്റ്, 3 time zone റീഡിംഗും കൂടി, 500 യൂണിറ്റിന് മുകളിൽ എത്താതിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ് രേഖപ്പെടുത്തി എങ്കിലും ടെലിസ്കോപ്പിക് രീതിയിൽ ആണ് ബില്ലിന് ചെയ്തത്; TOD ആക്കിയതിനുശേഷം ഉപഭോക്താവിന് ദൈനംദിനം 500

യൂണിറ്റിന് മുകളിൽ ഉപഭോഗം ഉണ്ടാവുകയും time zone തെറ്റാകുകയും ചെയ്താൽ കൃത്യമായി ബില്ലിന് നൽകുവാൻ സാധിക്കുകയുമില്ല. മീറ്ററിലെ time zone തെറ്റായി കാണപ്പെട്ടതിനാലാണ് Exhibit R6 പ്രകാരം കത്ത് നൽകിയതിന് ശേഷം മീറ്റർ മാറ്റിയത്;

(a) 26.05.2025 തീയതിയിൽ prepare ചെയ്ത ബില്ലിന് 27.05.2025 ന് പരാതിക്കാരന് കൊടുത്തിട്ടുള്ളതാകയാൽ അതിൽ Provisional bill Issued due to non availability of reading due to prolonged power failure എന്ന് എഴുതിയിരുന്നു;

(b) 26.05.2025 ന് റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നപ്പോൾ തന്നെ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ല എന്നുള്ള വിവരം മീറ്റർ റീഡർ ഉപഭോക്താവിനെ വാക്കാൽ അറിയിച്ചിരുന്നു;

(c) മീറ്ററിന്റെ പ്രവർത്തനവും മീറ്ററിലെ ബാറ്ററിയും തമ്മിൽ ബന്ധമില്ല എന്നും മീറ്ററിന് മറ്റൊരു തരത്തിലുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ ഇല്ലാത്തത് കൊണ്ടാണ് ബാറ്ററി വർക്ക് ചെയ്യുന്നില്ല എന്ന കാരണം കൊണ്ട് മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാതിരുന്നത്;

പ്രതിമാസം 250 (ദൈനംദിനം 500) യൂണിറ്റിൽ കൂടുതൽ ഉപഭോഗം ഉള്ള മീറ്ററുകൾ TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി പരാതിക്കാരന്റെ ബില്ലിനും TOD യിലേക്ക് മാറ്റി എന്നും, TOD പ്രകാരം റീഡിംഗ് എടുത്തപ്പോൾ മീറ്ററിലെ time zone തെറ്റായി കാണപ്പെട്ടതിനാലാണ് Exhibit R6 പ്രകാരം കത്ത് നൽകിയതിനുശേഷം മീറ്റർ മാറ്റിയത്.

(d) ജനുവരി മാസം ആവറേജ് കണക്കാക്കിയത് 460 യൂണിറ്റാണെന്നും അത് 3 മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവറേജ് ആണ് എന്നും (25.07.2024 മുതൽ 24.11.2024 വരെയുള്ള ബില്ലുകളുടെ) എന്നാൽ മെയ് മാസം 25.05.2025 അവധി ആയിരുന്നതിനാൽ ഒരു ദിവസം വൈകി 26.05.2025 നാണ് ബിൽ prepare ചെയ്യുവാൻ സാധിച്ചത്. കൂടാതെ അന്ന് സിസ്റ്റം 380 യൂണിറ്റിനാണ് ബില്ല് ചെയ്തതെന്നും (11/2024, 01/2025, 03/2025 ലെ system recorded averages $287+460+398 = 1145$ അതിനെ 181 ദിവസത്തെ യൂണിറ്റായി കണക്കാക്കി അതിൽ നിന്നും 60 ദിവസം കണക്കാക്കുമ്പോൾ 380 യൂണിറ്റ് ലഭിക്കുന്നു) എന്നാൽ 25.07.2025 ന് കൃത്യം 4 മാസം കൂടിയപ്പോൾ റീഡിംഗ് ലഭിച്ചതിനാൽ 2 തുല്യ ബില്ലുകളായി ചെയ്യുവാൻ സാധിക്കുകയും ചെയ്തു. പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരന് Exhibit R5 പ്രകാരം നൽകിയിരുന്നു;

ഓരോ time zone ലേ kwh ഉം, cumulative kwh ഉം ആണ് മീറ്റർ റീഡർ എടുക്കുന്നത്;

25.11.2025 ൽ 3 time zone ലെയും മൊത്തം ഉപഭോഗം 312 യൂണിറ്റാണെന്നും ഉപഭോഗം 500 യൂണിറ്റിന് മുകളിൽ എത്താതിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ് രേഖപ്പെടുത്തി എങ്കിലും നോർമൽ രീതിയിൽ (ടെലിസ്കോപ്പിക്) ആണ് ബില്ല് ചെയ്തിട്ടുള്ളത്. TOD രീതിയിൽ ബില്ല് ചെയ്യുമ്പോൾ എനർജി ചാർജ്ജ് മൂന്ന് ടൈം സോണിലെയും പ്രത്യേകമായി കാണിക്കുമെന്നും ഇവിടെ 500 യൂണിറ്റിന്

താഴെയായതിനാൽ ടോട്ടൽ യൂണിറ്റിന്റെ എനർജി ചാർജ്ജ് ആണ് കണക്കാക്കിയിട്ടുള്ളത്;

10. മെയ് മാസം 25.05.2025 അവധി ആയിരുന്നതിനാൽ ഒരു ദിവസം വൈകി 26.05.2025 നാണ് ബില്ലിന് prepare ചെയ്യുവാൻ സാധിച്ചതെന്നും അന്ന് സിസ്റ്റം 380 യൂണിറ്റിനാണ് ബില്ലിന് ചെയ്തത് എന്നും എതിർകക്ഷി വിശദീകരിക്കുന്നു (11/2024 , 01/2025 , 03/2025 ലെ system recorded unit $287+460+398 = 1145$ അതിനെ 181 ദിവസത്തെ യൂണിറ്റായി കണക്കാക്കി അതിൽ നിന്നും 60 ദിവസം കണക്കാക്കുമ്പോൾ 380 യൂണിറ്റ് ലഭിക്കുന്നു) . എന്നാൽ 25.07.2025 ന് കൃത്യം 4 മാസം കൂടിയപ്പോൾ റീഡിംഗ് ലഭിച്ചതിനാൽ 2 ഉല്പാദനങ്ങളായി ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

11. KSEB ഉപയോഗിക്കുന്ന സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ബില്ലിന്റെ കണക്ക് കൂട്ടലിൽ തെറ്റ് സംഭവിക്കാറില്ല.

12. 6663250721717 എന്ന ബിൽ നമ്പറിൽ ഇ മെയിൽ ആയി ലഭിച്ചത് മെയ് മാസത്തെ ബാലൻസ് തുകയുടെ ബില്ലിന് (റിവൈസ്ഡ് ബില്ലിന്) ആണെന്നും 6663250720009 എന്ന ബിൽ നമ്പറിൽ ഇ മെയിൽ ആയി ലഭിച്ചത് ജൂലൈ മാസത്തെതുമാണ്; എന്നാൽ അതിൽ മെയ് മാസത്തെ ബാലൻസ് അടക്കാനുള്ള തുക കൂടി ഉൾപ്പെടുന്നു വെന്നും പ്രസ്തുത ബിൽ തുകകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന 6663250720009 നമ്പർ ബില്ലിന് തന്നെയാണ് മീറ്റർ റീഡർ പരാതിക്കാരന് നൽകിയിരുന്നത്;

Exhibit R5 ഖണ്ഡിക III ൽ ജൂലൈ മാസം ബില്ല് ചെയ്ത രീതി പരാതിക്കാരന് വ്യക്തമായി വിശദീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

01.04.2025 മുതൽ താരിഫിൽ വ്യത്യാസം ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടെന്നും ആയത് പ്രകാരം 60 ദിവസത്തെ ബില്ല് (മെയ് മാസത്തെ ബില്ലിന്) കണക്കാക്കുമ്പോൾ 5 ദിവസത്തെ പഴയ rate ഉം 55 ദിവസത്തെ പുതിയ rate ഉം ഉൾപ്പെടുത്തി വേണം ബില്ലിന് കണക്കാക്കുവാൻ, കൂടാതെ മെയ് മാസം ആവറേജ് 380 യൂണിറ്റിന് ബില്ലിന് ചെയ്തപ്പോൾ ഉണ്ടായിരുന്ന ഫിക്സ്ഡ് ചാർജ്ജിനും എനർജി ചാർജ്ജിനും ജൂലൈ മാസം റീഡിംഗ് കിട്ടിയപ്പോൾ 627 യൂണിറ്റ് ആക്കി മാറ്റിയതിനെ തുടർന്ന് വർദ്ധനവ് ഉണ്ടായതാണ്;

പരാതിക്കാരൻ നൽകിയ പരാതി പരിശോധിച്ചിട്ട് സിസ്റ്റം സ്വന്തം തയ്യാറാക്കിയ ബില്ലിൽ പിഴവുകളോ എന്ന് കണക്കുകൂട്ടി നോക്കുകയും തുടർന്ന് താരിഫിലെ മാറ്റം വളരെ കൃത്യമായി തന്നെയാണ് സിസ്റ്റം ചെയ്തിട്ടുള്ളതെന്ന് കണ്ടെത്തിയിട്ടുണ്ട്. മാത്രമല്ല താരിഫിലെ മാറ്റം കാരണമാണ് ബില്ലിൽ വ്യത്യാസം വന്നിട്ടുള്ളതെന്ന് പരാതിക്കാരനെ Exhibit R5 പ്രകാരം അറിയിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.

മെയ് മാസത്തെ 6663250532685 ബില്ലിൽ arrears ഉൾപ്പെട്ടിരുന്നില്ല. ആയത് ജൂലൈ മാസം റീഡിംഗ് എൻ്റർ (enter) ചെയ്തതിനു ശേഷമേ അറിയുവാൻ കഴിയുകയുള്ളൂ. 5771/- രൂപ യാണ് ജൂലൈ മാസത്തെ ബിൽ തുക (ബിൽ നമ്പർ 6663250720009). കൂടാതെ ജൂലൈ മാസം

തന്നെ മെയ് മാസത്തെ ബില്ലിന് റിവൈസ് ചെയ്തപ്പോൾ ബാലൻസ് തുക അടയ്ക്കേണ്ടി വരുന്നതിനാൽ പുതിയതായി generate ചെയ്യപ്പെട്ട ബില്ലാണ് 6663250721717. ജൂലൈ മാസത്തെ 6663250720009 നമ്പർ ബില്ലിന് അപ്രൂവ് ചെയ്തതിനു ശേഷം വരുന്ന ബില്ലാണിത് (6663250721717 - മെയ് മാസത്തെ റിവൈസ്ഡ് ബില്ലിന്). രണ്ടും ഒരേ ദിവസം തന്നെ അപ്രൂവ് ചെയ്തതുവെന്നും ആദ്യ ബില്ലിന് അപ്രൂവൽ ആയിക്കഴിയുമ്പോൾ തന്നെ അടുത്ത ബില്ലിൽ അത് arrears എന്ന കോളത്തിൽ കാണിക്കുകയും ചെയ്തു. ഇപ്രകാരമാണ് 6663250721717 എന്ന ബില്ലിൽ ജൂലൈ മാസത്തെ തുകയായ 5771/- രൂപ arrears ആയി കാണിക്കുന്നത്.

Exhibit R9(2) ലെ വിവരാവകാശ നിയമപ്രകാരമുള്ള പരാതികാരന്റെ അപേക്ഷയിൽ ചോദ്യം (10) നുള്ള മറുപടിയിൽ വിശദീകരിച്ചിരുന്നതാണ്.

Due date നു ശേഷം പണമടയ്ക്കുന്ന ബില്ലുകൾക്കാണ് അടുത്ത ബില്ലിൽ surcharge ഉണ്ടാവുന്നത്. ഏതെങ്കിലും ബില്ലിന് പ്രകാരം പണമടയ്ക്കാനുണ്ടെങ്കിൽ അത് arrears എന്ന കോളത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു; ഇവയൊക്കെത്തന്നെ Software വഴി ചെയ്യുന്നതാണ്, സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും നേരിട്ടുള്ള ഇടപെടലുകൾ ഉണ്ടാവുന്നില്ല.

എതിർകക്ഷിയുടെ കാര്യലയത്തിൽ നിന്നും 17.10.2025 ലും 15.11.2025 ലും പരാതികാരന് നൽകിയിരുന്ന മറുപടികളിൽ ബില്ലുകൾ ശരിയായവ തന്നെയാണ് കൊടുത്തിരുന്നത്.

15.11.2022-ലെ അസി. എഞ്ചിനീയർ, ഇല. സെക്ഷൻ, പാപ്പിനിശ്ശേരിയുടെ കത്തിലെ മുമ്പ് പരാമർശിക്കാത്ത വിവരങ്ങൾ ഇപ്രകാരമാണ്:

മീറ്റർ റീഡർക്ക് POS മെഷീനിൽ ബില്ലി ചെയ്യുമ്പോൾ കിട്ടുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ 1.Working , 2. Suspected Faulty Meter, 3. Damage (Reading invisible), 4. Door Lock എന്നിവയാണ്. ഇതിൽ Working എന്ന ഓപ്ഷൻ തിരഞ്ഞെടുക്കുമ്പോൾ Present റീഡിംഗ് എന്റർ ചെയ്യണം (FR). മെയ് മാസം കനത്ത മഴയെത്തുടർന്ന് വൈദ്യുതി തടസ്സം നേരിട്ടിരുന്നു. വൈദ്യുതി ഇല്ലാതെ വന്നതിനാലും മീറ്ററിന് ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാതിരുന്നതിനാലും ഡോർ ഓപ്പൺ ആയിരുന്നെങ്കിലും ഡോർ ലോക്ക് എന്ന സ്റ്റാറ്റസ് മാത്രമേ ബില്ലി ചെയ്യുന്നതിനായി തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സാധിച്ചിരുന്നുള്ളൂ.

POS മെഷീൻ വഴി upload ചെയ്യുന്ന ബില്ലുകളിൽ 30% ന്ന മുകളിൽ error ഉള്ള ബില്ലുകൾ മാത്രമാണ് verification നും processing നും ആയി സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ ലഭിക്കുക എന്നതാണ് വസ്തുത. തുടർന്ന് ബാക്കിയുള്ളവ അപ്രവലിനായി നേരിട്ട് Oruma Net server ലേക്കാണ് പോകുന്നത്. ഇവിടെ 17.10.2025 ൽ പരാതിക്കാരന്റെ പരാതി ലഭിച്ചപ്പോൾ തന്നെ ജനുവരി 2025 മുതൽ കൊടുത്ത ബില്ലുകൾ system calculation ശരിയായിരുന്നോ എന്നറിയുവാൻ manually calculate ചെയ്തിരുന്നു(Exhibit R8(1) -(3));

- i) KSEB യിലെ ജീവനക്കാർ മനഃപൂർവമായി തെറ്റ് വരുത്തുന്നു എന്ന് പറയുവാനോ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളിൽ നിന്ന് ഒഴിഞ്ഞു മാറുവാനോ ശ്രമിക്കുന്നില്ല.
- ii) മീറ്റർ റീഡിംഗ് കിട്ടാത്തപ്പോഴും, മീറ്റർ തകരാർ ആകുമ്പോഴും, മീറ്റർ ഡാമേജ് ആകുമ്പോഴും മാത്രമാണ് ആവറേജിന് ബില്ലി് ചെയ്യുന്നതെന്ന് ഇവിടെ പരാതിക്കാരൻ തന്നെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതിനാൽ ഇതേ രീതിയിൽ മെയ് മാസം റീഡിംഗ് ലഭിക്കാതെ വന്നതുകൊണ്ടാണ് ആവറേജ് ബില്ലി് കൊടുക്കുന്നതിനായി ഡോർ ലോക്ക് ആയി ബില്ലി് ചെയ്തത്.
- iii) അത്യാവശ്യ ഘട്ടങ്ങളിൽ മാത്രമാണ് ആവറേജിന് ബില്ലി് ചെയ്യുന്നത്.
- iv) Software ൽ നിരന്തരമായ update കൾ ചെയ്തു കൂടുതൽ കുറ്റമറ്റതാക്കുവാൻ KSEB യുടെ ശ്രമം തുടർന്നു വരുന്നുണ്ട്, ആയത് ഒരു ആപ്പീസിനു മാത്രമായി ചെയ്യുവാൻ സാധ്യമല്ല.
- (v) ജനുവരി മാസത്തിലും മെയ് മാസത്തിലും പരാതിക്കാരന് ആവറേജ് ബില്ലുകൾ നൽകേണ്ടി വന്നത് software fault ആയത് കൊണ്ടല്ല എന്ന് മനസ്സിലാക്കാവുന്നതാണ്.
- (vi) ജീവനക്കാർക്ക് മീറ്റർ ബോക്സിന്റെ അടുത്ത് വരെ ചെല്ലുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഉപഭോക്താക്കൾ ഒരുക്കേണ്ടതാണെന്നും എന്നാൽ മീറ്റർ റീഡിംഗ് എടുക്കുന്നതിനായി ചെല്ലുമെന്ന് അറിയാവുന്ന ദിവസം പോലും ഗേറ്റ് ലോക്ക് ചെയ്യുന്ന സ്ഥിതിവിശേഷമാണ് കണ്ടുവരുന്നത്.

a) മീറ്റർ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിയാതെ വരുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ കേരള ഇലക്ട്രിസിറ്റി സപ്ലൈ കോഡ് 2014 റെഗുലേഷൻ, 110 (11) പ്രകാരം, മൂന്ന് മുൻ ബില്ലുകളുടെ ആവരേജ് പ്രകാരം ബില്ല് ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ആയതിനാൽ പ്രസ്തുത രീതിയിലാണ് പരാതിക്കാരന്റെ മെയ് മാസത്തെ ബില്ല് ചെയ്തിട്ടുള്ളത്; എന്നാൽ ആവരേജ് ആയി ഒരുമാനറ്റിൽ ബില്ല് ചെയ്യണമെങ്കിൽ reading not available എന്നൊരു ഓപ്ഷൻ ഇല്ല; അതിനാലാണ് ഡോർ ലോക്ക് എന്ന ഓപ്ഷൻ തിരഞ്ഞെടുത്തത്.

b) Reading not available എന്നത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്നുള്ള തെറ്റല്ല, മറിച്ച് ഡോർ ലോക്ക് എന്നത് ഉപഭോക്താവ് വരുത്തുന്നതാണ്.

c) സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ഉള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്നും നടത്തുവാൻ സാധിക്കുകയില്ല.

2 i) 25.03.2025 തീയതിയിൽ നൽകിയ 6663250312070 എന്ന ബില്ലിന്റെ remark കോളത്തിൽ ലാസ്റ്റ് അടച്ച തുകയും (Rs.3107) അടച്ച തീയതിയും (02.02.2025) അടക്കേണ്ടിയിരുന്ന തുകയും (Rs.2471) കാണിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ തുകയുടെ വ്യത്യാസം ആണ് Less paid/adj എന്ന കോളത്തിൽ 636/- രൂപ എന്ന് കാണിച്ചിട്ടുണ്ട്;

ii) ഡൗൺലോഡ് ചെയ്തു എടുക്കുന്ന ബില്ലുകളിൽ ഇങ്ങനെ ഒരു വ്യത്യാസം ബില്ലുകളുടെ കോളങ്ങളിൽ ഉണ്ടെന്നുള്ളത് ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിരുന്നില്ല. അതിനുള്ള കാരണം ബില്ലുകൾ ഒന്നും ബില്ലിംഗ് സെക്ഷനിൽ ഉള്ളവർ കാണുന്നില്ല എന്നുള്ളതാണ്. കാരണം എന്നുണ്ടെങ്കിൽ upload

ചെയ്യുന്നതിന്റെ പിറ്റേന്ന് ഓരോ ബില്ലുകളും download ചെയ്യേണ്ടതായി വരും. പ്രതിമാസം 10000 അടുത്ത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബില്ല് ചെയ്യേണ്ടി വരുന്നതിനാൽ എല്ലാ ബില്ലുകളും വിശദമായി പരിശോധിക്കുക എന്നുള്ളത് പ്രായോഗികമല്ലാത്ത കാര്യമാണ്;

iii) Due date നു ശേഷം പണമടയ്ക്കുന്ന ബില്ലുകൾക്കാണ് അടുത്ത ബില്ലിൽ surcharge (പലിശ) ഉണ്ടാവുന്നത്.

4. 25.03.2025-ൽ നൽകിയ ബില്ലിൽ പ്രീവിയസ് റീഡിംഗ് (25.01.2025 തീയതിയിലെ) ഡോർ ലോക്ക് സ്റ്റാറ്റസ് തന്നെ ആയിരുന്നതിനാലാണ് അങ്ങനെ സിസ്റ്റം കാണിക്കുന്നത്.

6. മെയ് മാസം 25.05.2025 അവധി ആയിരുന്നതിനാൽ ഒരു ദിവസം വൈകി 26.05.2025 നാണ് ബില്ല് prepare ചെയ്യുവാൻ സാധിച്ചത്. കൂടാതെ അന്ന് സിസ്റ്റം 380 യൂണിറ്റിനാണ് ബില്ല് ചെയ്തത് (11/2024, 01/2025, 03/2025 ലെ system recorded unit $287+460+398 = 1145$ അതിനെ 181 ദിവസത്തെ യൂണിറ്റായി കണക്കാക്കി അതിൽ നിന്നും 60 ദിവസം കണക്കാക്കുമ്പോൾ 380 യൂണിറ്റ് ലഭിക്കുന്നു). എന്നാൽ 25.07.2025 ന് കൃത്യം 4 മാസം കൂടിയപ്പോൾ റീഡിംഗ് ലഭിച്ചതിനാൽ 2 തുല്യ ബില്ലുകളായി ചെയ്യുവാൻ സാധിക്കുകയും ചെയ്തു എന്ന വസ്തുത പരാതിക്കാരന് Exhibit R5 പ്രകാരം നൽകിയിരുന്നു.

13. 17.10.2025 ൽ പരാതിക്കാരന്റെ പരാതി ലഭിച്ചപ്പോൾ തന്നെ 2025 ജനുവരി മാസം മുതൽ കൊടുത്ത ബില്ലുകൾ system calculation ശരിയായിരുന്നോ എന്നറിയുവാൻ manually calculate ചെയ്തിരുന്നു.

14. മീറ്ററിന്റെ പ്രവർത്തനവും മീറ്ററിലെ ബാറ്ററിയും തമ്മിൽ ബന്ധമില്ല എന്നും മീറ്ററിന് മറ്റൊരു തരത്തിലുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ ഇല്ലാത്തത് കൊണ്ടാണ് ബാറ്ററി വർക്ക് ചെയ്യുന്നില്ല എന്ന കാരണം കൊണ്ട് മീറ്റർ മാറ്റി സ്ഥാപിക്കാതിരുന്നത്.

15. നിലവിൽ പ്രതിമാസം 250 (ദൈനംദിനം 500) യൂണിറ്റിൽ കൂടുതൽ ഉപഭോഗം ഉള്ള മീറ്ററുകൾ TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി പ്രസ്തുത പരാതിക്കാരന്റെ ബില്ലിങ്ങും TOD യിലേക്ക് മാറ്റുന്നതാണെന്ന് Exhibit R1 പ്രകാരം അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആയതിൻ പ്രകാരം TOD യിലേക്ക് മാറ്റുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. തുടർന്ന് 25.11.2025 തീയതിയിൽ റീഡിംഗ് എടുത്തപ്പോൾ time zone തെറ്റായി കാണപ്പെട്ടതായും എതിർകക്ഷി രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. എന്നാൽ 25.11.2025 ൽ ഉപഭോഗം 3 time zone ലെയും മൊത്തം 312 യൂണിറ്റ് ആയിരുന്നു വെന്നും ഉപഭോഗം 500 യൂണിറ്റിന് മുകളിൽ എത്താതിരുന്നതിനാൽ റീഡിംഗ്രേഖപ്പെടുത്തി എങ്കിലും ടെലിസ്കോപ്പിക് രീതിയിൽ ആണ് ബില്ല് ചെയ്തത്. TOD ആക്കിയതിനു ശേഷം time zone തെറ്റായി വന്നാൽ കൃത്യമായ ബില്ല് നൽകുവാൻ സാധിക്കുകയില്ല എന്നും അതിനാലാണ് Exhibit R6 പ്രകാരം കത്ത് നൽകിയതിന് ശേഷം മീറ്റർ മാറ്റിയത്. ആയതിനാൽ ബഹുമാനപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ പരിഹാര ഫോറം

ആവശ്യപ്പെടുന്ന മുറയ്ക്ക് മാറ്റിയ പഴയ മീറ്ററും ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ടും പരിശോധനയ്ക്കായി ഹാജരാക്കുന്നതാണ്.

തെർമൽ പേപ്പർ ബില്ലിനെ കുറിച്ച് പരാതിക്കാരന്റെ ആക്ഷേപം നിഷേധിക്കുന്നു.

രേഖാലിസ്റ്റ് :-

➤ പകർപ്പുകൾ :-

- ◆ Exhibit R1:- 25.09.2025 തീയതിയിൽ KSEB കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും ശ്രീ. വത്സലൻ പി.വി.യ്ക്ക് അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ കത്ത്.
- ◆ Exhibit R2:- 15.10.2025 തീയതിയായി ശ്രീ. വത്സലൻ പി.വി. സമർപ്പിച്ച പരാതി.
- ◆ Exhibit R3:- 17.10.2025 തീയതിയിൽ KSEB കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും ശ്രീ. വത്സലൻ പി.വി.യ്ക്ക് അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ മറുപടി.
- ◆ Exhibit R4:- 12.11.2025 തീയതിയിൽ ശ്രീ. വത്സലൻ പി.വി. സമർപ്പിച്ച പരാതി.
- ◆ Exhibit R5:- 15.11.2025 തീയതിയിൽ KSEB കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും ശ്രീ. വത്സലൻ പി.വി.യ്ക്ക് അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ മറുപടി.
- ◆ Exhibit R6:- 28.11.2025 തീയതിയിൽ KSEB കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും ശ്രീ. വത്സലൻ പി.വി.യ്ക്ക് അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ നൽകിയ കത്ത്.
- ◆ Exhibit R7(1) - R7(7):- 2025 ൽ ശ്രീ. വത്സലൻ പി.വി.യ്ക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള വൈദ്യുതിബില്ലുകൾ.
- ◆ Exhibit R8(1) - R8(3):- Manual calculation sheet.
- ◆ Exhibit R9(1) - R9(3):- 07.06.2025 തീയതിയിൽ ശ്രീ. വത്സലൻ പി.വി. സമർപ്പിച്ച വിവരാവകാശ അപേക്ഷ.

- ◆ Exhibit R10(1)-R910(2):- 27.06.2025 തീയതിയിൽ KSEB കാര്യലയത്തിൽ നിന്നും പബ്ലിക് ഇൻഫർമേഷൻ ഓഫീസർ ശ്രീ. വത്സലൻ പി.വി.യ്ക്ക് നൽകിയ മറുപടി.

ഫോറത്തിന്റെ അവലോകനങ്ങളും കണ്ടെത്തലും :-

ഇടർന്ന് 2026 ജനുവരി 14 രാവിലെ കണ്ണൂർ ഇലക്ട്രിക്കൽ സർക്കിൾ കോൺഫറൻസ് ഹാളിൽ നടന്ന ഹിയറിംഗിൽ ഇരു കക്ഷികളും സന്നിഹിതരായിരുന്നു. എതിർകക്ഷി സമർപ്പിച്ച കാര്യവിവരണ പത്രികകളുള്ള മറുപടിയും പരാതിക്കാരൻ സമർപ്പിക്കുകയുണ്ടായി. ആയതിൽ പ്രധാനമായും പരാതിയിൽ പരാമർശിച്ച സങ്കടങ്ങൾ തന്നെയാണ്.

ജനുവരി മാസത്തിലെ തെർമൽ പേപ്പർ ബിൽ സമർപ്പിച്ചുകൊണ്ട് അന്ന് DOOR LOCK ആയിരുന്നില്ല എന്നും മീറ്റർ റീഡർ റീഡിംഗ് എടുത്തു തന്നെയാണ് ബിൽ നൽകിയതെന്നും പരാതിക്കാരൻ ഉന്നയിച്ചു. പരാതിക്കാരൻ Exhibit P3(1) ആയി സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ബില്ലിന്റെ കോപ്പിയിൽ നിന്ന് DOOR LOCK രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു എന്നും ആയതിനാൽ തന്നെ മുൻ റീഡിംഗും അന്നത്തെ റീഡിംഗും ഒന്നു തന്നെയായി രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു (24744) എന്നും ഫോറം മനസ്സിലാക്കുന്നു.

പരാതിക്കാരൻ തന്നെ സമർപ്പിച്ച Exhibit P3(2) ലും അങ്ങനെ തന്നെയാണ് രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്. DOOR LOCK ആയതിനാൽ മീറ്റർ റീഡർ പരാതിക്കാരന്റെ രജിസ്റ്റേർഡ് ഫോൺ നമ്പറിലേക്ക്

വിളിച്ചതായുള്ള രേഖ എതിർകക്ഷി ഹാജരാക്കി (Exhibit R11). പരാതിക്കാരന്റെ DOOR LOCK ആയിരുന്നതിനാലാണ് മീറ്റർ റീഡർക്ക് അത്തരം ഒരു Call വിളിക്കേണ്ടിവന്നതെന്ന് എതിർകക്ഷി വാദിച്ചു. പരാതിക്കാരൻ ചികിത്സാർത്ഥം ഹോസ്പിറ്റലിൽ ആണ് എന്നാണ് അറിയാൻ കഴിഞ്ഞത് എന്ന് മീറ്റർ റീഡർ അറിയിച്ചിരുന്നു.

ഫോൺ വിളിച്ചെങ്കിൽത്തന്നെ എന്താണ് സംസാരിച്ചത് എന്നതിന് തെളിവൊന്നുമില്ലെന്നും പരാതിക്കാരൻ വാദിച്ചു.

DOOR LOCK എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തി മീറ്റർ റീഡർ നൽകിയ ബില്ലിന് (അത് ഗേറ്റിൽ വെച്ചിരുന്നു എന്നാണ് എതിർകക്ഷിയുടെ അവകാശ വാദം) പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ചിരുന്നു എന്നും തുടർന്ന് വ്യക്തമായുള്ള ബില്ലിന് ഇമെയിൽ മുഖാന്തരവും പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ചിരുന്നു എന്ന് ഫോറം മനസ്സിലാക്കുന്നു. ആയത് സംബന്ധിച്ച് അപ്പോൾ തർക്കമൊന്നും ഉന്നയിക്കാതെ പരാതിക്കാരൻ പ്രസ്തുത തുക അടവാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്നും ഫോറം മനസ്സിലാക്കുന്നു. ഇത് സംബന്ധിച്ച് തർക്കം പരാതിക്കാരൻ ലൈസൻസിന് മുമ്പിൽ ഉയർത്തുന്നത് മെയ് മാസത്തിലെ DOOR LOCK രേഖപ്പെടുത്തിയ ബിൽ (Exhibit P5) കിട്ടിയതിന് ശേഷമാണ്. മാത്രമല്ല മീറ്റർ റീഡർ അകത്ത് കയറി റീഡിംഗ് എടുത്തു എന്നും എന്നിട്ടും DOOR LOCK മാർക്ക് ചെയ്തു എന്നും പരാതിക്കാരൻ ഉന്നയിക്കുന്നതിന് തെളിവുകളൊന്നും തന്നെ അദ്ദേഹത്തിന് ഹാജരാക്കാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടില്ല.

ആയതിനാൽ പരാതിക്കാരന്റെ വാദം മുഖവിലയ്ക്ക് എടുക്കുവാൻ ഫോറത്തിന് കഴിയുന്നില്ല.

തുടർന്ന് 25.03.2025 ന് നൽകിയ ബില്ലിൽ (Exhibit P4) മുൻ ബില്ലിൽ (Exhibit P3(2)) ഈടാക്കിയ ശരാശരി ഉപഭോഗപ്രകാരമുള്ള തുക കൂടുതലാണെന്ന് മനസ്സിലാക്കിയതിനാൽ അധിക തുക മാർച്ച് മാസത്തിലെ ബില്ലിൽ (Exhibit P4) ഇളവ് ചെയ്തതായും കാണുന്നു.

മെയ് മാസത്തിലെ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ വന്ന സമയത്ത് സപ്ലൈ ഇല്ലാത്തതിനാൽ, ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാത്തതിനാൽ മീറ്റർ ഡിസ്പ്ലേ പ്രവർത്തിക്കാതിരുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ DOOR LOCK എന്ന് മാർക്ക് ചെയ്യേണ്ടി വന്നതായും മൂന്ന് മുൻ കാല ബില്ലുകളിലെ ശരാശരിയായ 380 യൂണിറ്റ് ഉപഭോഗം കണക്കാക്കി പ്രോവിഷണൽ ബിൽ നൽകുകയാണ് ഉണ്ടായതെന്നും (Exhibit P6) ആ ബില്ലിൽ വൈദ്യുതി ഇല്ലാത്തതിനാൽ റീഡിംഗ് എടുക്കാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടില്ല എന്ന് വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്നും എതിർകക്ഷി വാദിച്ചു. എന്നാൽ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാത്ത മീറ്റർ Faulty meter ആണെന്നും അത് സെക്ഷൻകാർ കയ്യോടെ തന്നെ മാറ്റി വെക്കേണ്ടതായിരുന്നു വെന്നും പരാതിക്കാരൻ വാദിച്ചു. എന്നാൽ NABL അക്രഡിറ്റഡ് ലാബായ കണ്ണൂർ TMR meter testing ലബോറട്ടറിയിൽ 12-)0 മാസം meter test ചെയ്തിരുന്നു എന്നും time zone error അല്ലാതെ മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങളൊന്നും ആ മീറ്ററിന് ഉണ്ടായിരുന്നില്ല എന്നും അഞ്ചാം മാസത്തെയും ഏഴാം മാസത്തെയും ബില്ലിംഗ് സമയം വരെ

പരാതിക്കാരൻ TOD പരിധിയിൽ വരുന്ന ഉപഭോക്താവ് ആയിരുന്നില്ല എന്നും ടി റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിച്ചുകൊണ്ട് എതിർകക്ഷി വാദിച്ചു.

മീറ്ററിൽ voltage ഉം current ഉം ഉപഭോഗവും അടക്കമുള്ള എല്ലാ റീഡിംഗുകളും കൃത്യമായി മെയ് മാസത്തിലും തുടർന്നും ലഭിച്ചിരുന്നു എന്നും എന്നാൽ ബാറ്ററി ബാക്കപ്പ് ഇല്ലാത്തതിനാൽ power failure സമയങ്ങളിൽ Display പ്രവർത്തിച്ചില്ല എന്നും ഫോറം മനസ്സിലാക്കുന്നു. അതിനാൽ തന്നെ meter faulty ആണെന്ന പരാതിക്കാരന്റെ വാദം ഫോറം സ്വീകരിക്കുന്നില്ല. ഉണ്ടായിരുന്നെങ്കിൽ, അപ്രകാരം രേഖപ്പെടുത്താനുള്ള സംവിധാനം സിസ്റ്റത്തിലുണ്ട്.

ദൈമാസ ബില്ലിംഗ്, റീഡിംഗ് എടുക്കേണ്ടത് കൃത്യമായി 60 ദിവസം കൂടുമ്പോഴാണ് അല്ലാത്തപക്ഷം ബില്ലിങ്ങിൽ തെറ്റ് വരാം എന്നതാണ് പരാതിക്കാരന്റെ അടുത്ത വാദം. എന്നാൽ പല വിധ കാരണങ്ങൾക്കൊണ്ടും, അവധികൾ, മീറ്റർ റീഡർക്ക് വരാവുന്ന അസുഖങ്ങൾ, പ്രകൃതിക്ഷോഭങ്ങൾ ഇവ മൂലം ബില്ലിംഗ് കാലയളവ് രണ്ടോ മൂന്നോ ദിവസത്തേക്ക് മാറിപ്പോകുന്നത് സ്വാഭാവികമാണെന്ന് ഫോറം നിരീക്ഷിക്കുന്നു. അങ്ങനെ ലഭിക്കുന്ന റീഡിംഗ് പ്രതിദിന ശരാശരിയിലേക്ക് മാറ്റി 60 ദിവസത്ത ഉപഭോഗം കണക്കാക്കിയാണ് താരിഫ് തീരുമാനിച്ചു് ഒരുമാനെറ്റ് പ്രകാരം ബില്ലു് നൽകുന്നത് എന്ന എതിർകക്ഷിയുടെ വിശദീകരണം ഫോറത്തിന് ബോധ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ളതാണ്.

Exhibit P6 ആയി സമർപ്പിച്ച ബില്ലിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ശരാശരി ഉപഭോഗം ശരിയല്ല എന്ന് പരാതിക്കാരൻ വാദിച്ചു. ജനവരി മാസത്തിലെ ബിൽ ശരാശരി ഉപഭോഗ പ്രകാരം നൽകിയതായതിനാൽ ഒരമാനറ്റിൽ വന്ന ഒരു പിഴവാണ് അത് എന്നും ശരാശരി ഉപഭോഗം കണക്കാക്കി നൽകിയ സാഹചര്യത്തിലാണ് ആ ബില്ലിൽ (Exhibit P6) പ്രോവിഷണൽ ബില്ലു എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തിയത് എന്നും എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു. തുടർന്ന് 27.05.2025 ന് റീഡിംഗ് എടുക്കുമ്പോൾ 25.03.2025 മുതൽ 25.07.2025 വരെ, 4 മാസത്തേക്ക് വന്ന ഉപഭോഗം 1254 യൂണിറ്റാണെന്നും അതിന്റെ പകുതി 627 യൂണിറ്റ് പ്രകാരം ആണ് മെയ് മാസത്തെയും ജൂലൈ മാസത്തെയും ബില്ലുകൾ നിർണ്ണയിച്ച് 7)0 മാസം ബിൽ നൽകിയിരുന്നത് എന്നും (Exhibit P8) എതിർകക്ഷി അറിയിച്ചു. മെയ് മാസത്തിൽ ഒരമാനറ്റ് കണക്ക് കൂട്ടിയ ശരാശരി ഉപഭോഗത്തിനേക്കാൾ (380 യൂണിറ്റ്) വളരെ വലുതാണ് റീഡിംഗ് എടുത്തപ്പോൾ ലഭിച്ച ദൈനംദിന ഉപഭോഗമായ 627 യൂണിറ്റ് എന്നത് ചൂണ്ടിക്കാട്ടിക്കൊണ്ട്, പരാതിക്കാരന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം ഒന്നും തന്നെ ഉണ്ടായിട്ടില്ല എന്നും അന്ന് മെയ് മാസം അടവാക്കേണ്ടിയിരുന്ന തുകയുടെ Balance ആണ് 7-)0 മാസത്തെ ബില്ലിൽ (Exhibit P8) കാണിച്ചിരിക്കുന്ന arrear 3394/- എന്നും ചൂണ്ടിക്കാട്ടിയ എതിർകക്ഷിയുടെ വാദം ഫോറം അംഗീകരിച്ചു.

ശരാശരി ദൈമാസ ഉപഭോഗം 500 യൂണിറ്റിൽ കൂടുതലായതിനെത്തുടർന്ന് ഗാർഹിക ഉപഭോക്താവായ പരാതിക്കാരൻ 09/2025-11/2025 എന്ന കാലയളവിൽ TOD ബില്ലിങ്ങിലേക്ക് മാറ്റപ്പെട്ടു. എന്നാൽ പ്രസ്തുത കാലയളവിലെ ഉപഭോഗം 500 യൂണിറ്റിൽ താഴെയായതിനാൽ TOD റീഡിംഗ് എടുത്തുവെങ്കിലും സാധാരണ ബില്ലിംഗ് ആണ് ചെയ്തിട്ടുള്ളത്. അപ്പോഴാണ് TOD റീഡിംഗിൽ Time zone ൽ തെറ്റ് വന്നതായി കണ്ടെത്തിയത്. തുടർന്ന് മീറ്റർ മാറ്റി വെക്കുകയും പഴയ മീറ്റർ ടെസ്റ്റിംഗിന് അയക്കുകയും ചെയ്തു. പ്രസ്തുത ടെസ്റ്റ് റിപ്പോർട്ട് (Exhibit R12) നെ കുറിച്ച് മുമ്പേ പരാമർശിച്ചിട്ടുണ്ട് എന്നും എതിർകക്ഷി ഫോറത്തിന് മുമ്പാകെ അറിയിച്ചു.

ഒരുമാനെറ്റ് എന്നതും POS മെഷീനിൽ നിന്നുള്ള തെർമൽ പേപ്പറിൽ നിന്നുള്ള ബില്ലും KSEBL എന്ന ലൈസൻസി കേരളത്തിലുടനീളം ഏകരൂപമായി നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുള്ളതാണ്. ആയത് സംബന്ധിച്ച പരാതിയിന്മേൽ ഈ ഫോറത്തിന് തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്നതല്ല. ഇക്കാര്യത്തിൽ വേണ്ട നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലൈസൻസിക്ക് നൽകാനായി പരാതിക്കാരന് ബഹുമാനപ്പെട്ട KSERC യെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

ബില്ലിങ്ങിനെ സംബന്ധിച്ചും ശരാശരി ഉപഭോഗം കണക്കാക്കുന്നതിനെ സംബന്ധിച്ചും ശരാശരി ഉപഭോഗം കണക്കാക്കി ബിൽ നൽകിയതിന് ശേഷം തുടർന്ന് വരുന്ന ദൈമാസ ബില്ലിൽ കാണിച്ചിരിക്കുന്ന Advance നെ കുറിച്ചും Arrear നെ കുറിച്ചും ഉള്ള വ്യക്തത ബില്ലുകളിൽ നിന്ന്

ലഭ്യമല്ലാത്തതിനാലാണ്, ആയത് സംബന്ധിച്ച സംശയ നിവൃത്തി സെക്ഷൻ ഓഫീസിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരന് ലഭിക്കാത്തതിനാലാണ് വയോധികനായ പരാതിക്കാരന് ഫോറത്തെ സമീപിക്കേണ്ടി വന്നത് എന്ന് ഫോറം മനസ്സിലാക്കുന്നു. ആയതിനാൽ ശരാശരി ഉപഭോഗം കണക്കാക്കി നൽകുന്ന ബില്ലുകളിലും തുടർന്ന് നൽകുന്ന Arrear/Advance adjustment ഉള്ള ബില്ലുകളിലും സാധാരണ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന വിധത്തിൽ വേണ്ട ക്രമീകരണങ്ങൾ ഒരുമാനെറ്റ് software-ൽ വരുത്താനുള്ള നിർദ്ദേശം (suggestion) എതിർകക്ഷി ലൈസൻസിയുടെ IT wing ലേക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണെന്നും ഫോറം എതിർകക്ഷിയോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

ആയതിനാൽ മേൽ പരാമർശിച്ച അവലോകനങ്ങളുടെയും കണ്ടെത്തലുകളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിലും, ഇരുകക്ഷികളും ഫോറത്തിന് മുമ്പാകെ സമർപ്പിച്ച രേഖകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലും ഫോറം താഴെ പറയുന്ന തീരുമാനങ്ങളിൽ എത്തിച്ചേർന്നിരിക്കുന്നു.

തീരുമാനം :

ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന ബില്ലുകളിൽ ഉപഭോഗത്തെ സംബന്ധിച്ചും Arrear/Advance സംബന്ധിച്ചും വ്യക്തതയും കൃത്യതയും ഉണ്ടായിരിക്കണം. ആയത് ഒരുമാനെറ്റ് സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ ബില്ലിംഗ് അധികാരി അത്തരം ബില്ലുകൾ പ്രത്യേകമായി തയ്യാറാക്കി നൽകേണ്ടതാണ്.

പരാതി മേൽ പറഞ്ഞ പ്രകാരം തീർപ്പാക്കി ഉത്തരവാകുന്നു.

രണ്ടായിരത്തി ഇരുപത്തി ആറാമാണ്ട് ജനുവരി മാസം 14-)0 തിയ്യതി.

Sd/-

Sd/-

ഫ്രാൻസിസ്. എ. സി.
അംഗം (നിയമം)

സന്ധ്യാ ദിവാകർ
അദ്ധ്യക്ഷ

Endt.on CGRF-NR/OP 69/2025-26/387

23/01/2026

അയയ്ക്കുന്നത്:

ശ്രീ. പി.വി വത്സലൻ,
പുത്തൻ വീട്,
ചുങ്കം,
പാപ്പിനിശ്ശേരി,
കണ്ണൂർ



ഫോറത്തിന്റെ മേൽ ഉത്തരവിൽ സംരൂപ്തനാവത്ത പക്ഷം പരാതിക്കാരന് / പരാതിക്കാരിക്ക് ഈ ഉത്തരവ് ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനകം ബഹു. ഇല.ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമക്ഷം താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന മേൽവിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ് : സംസ്ഥാന ഇലക്ട്രിസിറ്റി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ഡി.എച്ച്.റോഡ്, ഫോർ ഷോർ റോഡ് ജംഗ്ഷൻ, ഗാന്ധി സ്ക്വയറിനു സമീപം, എറണാകുളം, കേരളം- 682 016.

(സ്പീഡ് പോസ്റ്റ് മുഖാന്തരം)

(ഫോൺ 0484- 2346488)

2. അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ,
ഇലക്ട്രിക്കൽ സബ് ഡിവിഷൻ, കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ്
പാപ്പിനിശ്ശേരി, കണ്ണൂർ - ജില്ല.

(ഇമെയിൽ & പോസ്റ്റ് മുഖാന്തരം)

3. അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ,
ഇലക്ട്രിക്കൽ സെക്ഷൻ, കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ്
പാപ്പിനിശ്ശേരി, കണ്ണൂർ -ജില്ല.

പകർപ്പ് സമർപ്പണം :

1. സെക്രട്ടറി, കെ.എസ്.ഇ.ബി ലിമിറ്റഡ്,
വൈദ്യുതിഭവനം, തിരുവനന്തപുരം.
2. ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ,
TRAC, വൈദ്യുതിഭവനം,
തിരുവനന്തപുരം.
(ഇമെയിൽ മുഖാന്തരം)

Forwarded

Sd/-
Chairperson